

EL CLOUD Y EL OUT-TASKING SE IMPONEN

El outsourcing tradicional entra en vía muerta

Texto

R. Contreras



Fotografía

Santiago Ojeda



Vídeo

Jorge Pariente

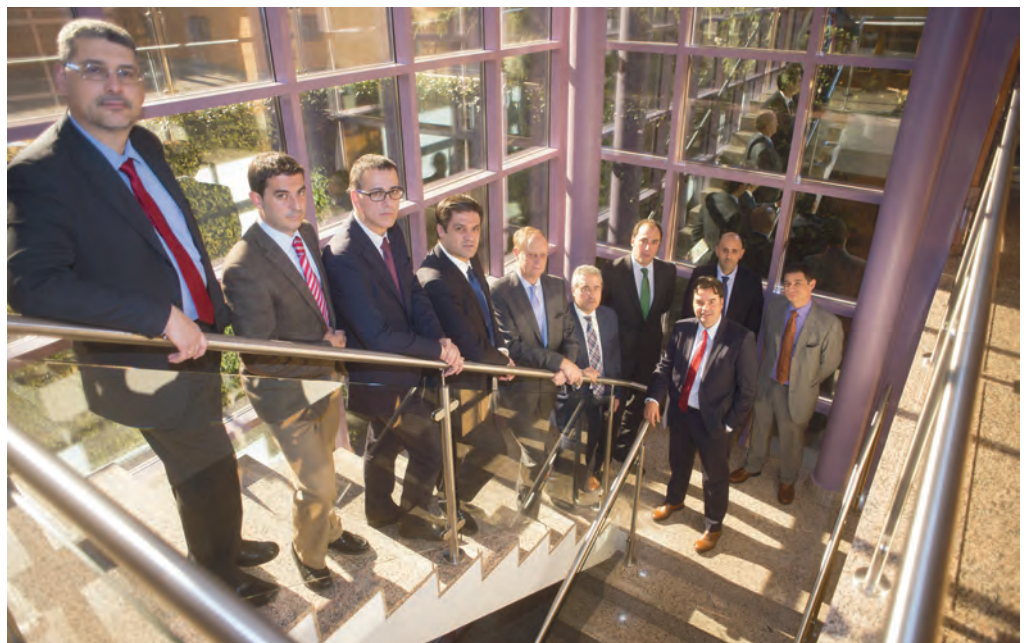
Las tecnologías disruptivas viven en plena efervescencia y han puesto patas arriba los modelos convencionales del sector TIC. Uno de los capítulos que se ha visto afectado directamente ha sido el outsourcing, que algunos teóricos dan por herido de muerte al menos en su visión global, al tiempo que se encuentra cada vez más mediatizado por el cloud computing. El control de los costes es, para muchos, el driver esencial, pero hay otros de carácter operativo y de una gestión óptima de los recursos que se imponen en los comités de dirección. En este sentido fueron expertos de Itconic e Ibermática, dos empresas curtidas en outsourcing, los que ayudaron a introducir un interesante debate sobre la situación actual

de este modelo de negocio, al que una amplia representación de directivos TIC del ámbito público y privado ayudaron a diseccionar.

Según entiende Javier Gómez, director técnico de Itconic, “la principal motivación del outsourcing no creo que sea la reducción de los costes, sino el control de los mismos. Penteo señala que este mercado solo va a crecer un 2,5% en 2016. La tendencia es ir menos a proyectos globales, creemos que va a crecer la infraestructura (la gestión del centro de datos está siendo muy demandada), hay un aumento del out-tasking y del cloud computing; basta con señalar que el 50% de las aplicaciones en 2020 van a correr en la nube”.

Por su experiencia, Gómez observa que los clientes tienden al Software como Servicio y de-

La principal motivación del outsourcing no creo que sea la reducción de los costes sino el control de los mismos. Penteo dice que este mercado va a crecer un 2,5%





Sergio Caballero,
Ayuntamiento de Alcobendas



Luis Mengotti,
Cálculo



Jordi de la Asunción,
CTI Soluciones



Marcos Navarro,
EOA Spain



Manuel Ciudad,
Ista



Andrés de Pando,
Mercasa



José Luis González,
Mercasa



Carlos Cubas Morera,
Oficina de Cooperación



**Ángel Luis
Sánchez García,**
Servicio Madrileño
de Salud



Rubén González Crespo,
Universidad Internacional
de La Rioja



José Manuel Barrutia,
Ibermática



Javier Gómez,
Itconic

legan a terceros la explotación de la plataforma, “algo que está modificando el rol del CIO, que tiene que lidiar con la infraestructura híbrida”.

Por su parte, José Manuel Barrutia, IT Transformation Manager de Ibermática (una empresa que lleva 40 años especializada en outsourcing) testimonia que “antes el argumento del cliente se asentaba en el precio y ahora es más estratégico”. La clave de esta nue-

va percepción reside en la “transformación digital”. José Manuel define esta transformación, que debe basarse en el servicio y en el escalado eficiente, una buena gestión comercial, un precio atractivo, la flexibilidad de los contratos y la gestión de la relación cliente/proveedor. “La proactividad es el motor del cambio, no vale con dar un buen servicio, el impacto también tiene que darse en el ahorro de costes”.

Valoro de los proveedores que me ayuden en la cuenta de resultados. Nos importa el coste pero también el valor añadido y diferenciarme en el mercado

Sergio Caballero, director de Informática del Ayuntamiento de Alcobendas, da en la llaga: “la administración vive limitada por la contención de costes y la reducción del personal TI. No es suficiente con los recursos propios, tanto humanos como en conocimiento tecnológico, por lo que es preciso contar con los proveedores. Es imposible actualizar el conocimiento con la velocidad con la que funciona el mercado”.

Por estos motivos, “recurrimos a contratos de outsourcing para acceder a la transferencia del conocimiento y conseguir que las tareas se hagan en menos tiempo”.

El consistorio de Alcobendas inició hace dos años un proceso de consolidación y ahorro en la contratación TI, anteriormente dispersa en ocho organismos que tenían autonomía para adquirir tecnología, lo que se traducía en gran variedad de servicios y costes en mantenimiento. “Sacamos una licitación hace dos años para que cualquier contratación tuviera una visión técnica y nos decidimos por la externalización de la infraestructura, el puesto de trabajo, la impresión, las comunicaciones y los servicios asociados. El resultado: ahorro de costes y un millón y medio en retorno de la inversión”. Otro beneficio colateral es la estandarización de los procesos de la AAPP, “algo complicado de hacer de forma interna”.

La organización que representa Carlos Cubas Morera, director de Servicios Técnicos de la Oficina de Cooperación Universitaria, compagina dos roles, como consumidor y como proveedor de servicios de outsourcing. “En la Administración está mal vista la externalización, nosotros hablamos de servicios gestionados de los CPD de muchos de nuestros clientes que son universidades”. Como otros expertos, Carlos cree que el principal motivo del outsourcing no es la disminución del precio sino el control presupuestario de un entorno que es costoso de mantener. “Comprar hardware es un coste variable, por ello pedimos a los proveedores, confianza, flexibilidad y transparencia”, resume el responsable TI.

Vocación de outsourcing

El Servicio Madrileño de Salud (Sermas) representa un caso muy especial dentro del ámbito público. Hace 14 se publicaron las transferencias en sanidad, lo que supuso un auténtico desafío para la organización de Angel Luis Sánchez García, jefe de Servicio de Arquitectura y Normalización,

que contaba con pocos recursos y personal técnico. Uno de sus directivos desplegó una estrategia de acuerdos con terceros que afectó al mantenimiento de aplicaciones y a la creación de una serie de oficinas técnicas de hospitales, gestión y seguridad, suministradas por servicios externos. “Hemos externalizado todo salvo los dos centros de datos que están en nuestros locales. Aquí elegimos la tecnología que se implanta y los sistemas de los proveedores que decidimos”, expresa con rotundidad. Un auténtico ‘milagro’ gracias a un modelo de externalización total: con 200 informáticos se da servicio a 85.000 usuarios, y destaca por hitos como el de ser la empresa europea que mayor implantación cuenta de historia clínica electrónica.

Cálculo, es un caso particular, una compañía que viene ofreciendo servicios de externalización TI en un sector tan rígido como las aseguradoras. Como expresa Luis Mengotti, director Técnico de Cálculo, “nos hemos transformado y verticalizado, estamos centrados en aportar un servicio, no solo una arquitectura; primero prestábamos servicios a los departamentos TI, y ahora nos hemos convertido en el propio departamento de Sistemas, mientras nuestros clientes se dedican al negocio, damos servicios de gestión de CPD, mantenimiento y desarrollo de aplicaciones para el sector seguros”.

Ista es una firma que se dedica a la eficiencia energética de los edificios, un negocio que está en alza, y en opinión de Manuel Ciudad, director de Operaciones, tiene gran capacidad de crecimiento, hasta tal punto que “esperamos duplicar el tamaño de nuestra empresa en los dos próximos años”. Estas expectativas de crecimiento implican unos servicios externos, una mayor velocidad de acceso al mercado y una mayor capacidad. “Valoro de los proveedores que me ayuden en la cuenta de resultados, nos importa el coste pero también el valor añadido, cómo me diferencio en el mercado y ofrezco mayor capacidad a mis clientes”, alega Manuel Ciudad. El responsable valora la relación estratégica a medio y largo plazo con el proveedor: “en un mundo cambiante de digitalización y modelos de negocio, el suministrador no debe limitarse a la relación contractual sino que debe saber decirme por dónde va el mercado y ayudarme a definir la estrategia para el futuro”.

En calidad de presidente de la EOA Spain (Asociación Española de Outsourcing), pero también con experiencia tanto de usuario como

de proveedor, Marcos Navarro está en condiciones de asegurar que “el outsourcing como lo hemos conocido ha muerto, hace 15 años era una tipología de servicios que ha evolucionado, ahora condimentada con la nube, que ha venido para quedarse”. Desde su punto de vista, la nube afecta al mercado, a los jugadores, a cómo se provisionan los servicios y las aplicaciones. “Las decisiones de los clientes no son únicas”, aserta el experto.

Desde su faceta de cliente se cuestiona: “qué externalizo, cómo y con qué criterio”. Antes había soluciones que tenían valor y ahora se consideran una commodity. “El servicio es diferente y las expectativas también, los contratos deben ser gestionados y firmados para que puedan ser modificados desde el primer día”. En este punto, el representante de Itconic puntualiza que “los contratos de larga permanencia son cosa del pasado y las nuevas TI tienen mucho la culpa”.

Modelo a seguir

No faltaba entre los asistentes a la tertulia una compañía ‘inédita’ en el campo de la externalización. Es el caso de Mercasa, empresa pública que se dedica a gestionar los mercados mayoristas de alimentos (como Mercamadrid), al tiempo que colabora en la remodelación de mercados municipales y comercializa proyectos de llave en mano en África y Latinoamérica. “Tenemos cien personas en servicios centrales y contamos con un centro de datos propio, todo lo tenemos in house y todavía no se ha abierto el melón de la externalización”, señala Andrés de Pando, director de Sistemas y Tecnologías de la Información. Como comenta gráficamente: “tenemos un Ferrari, un SAP que lo utilizan siete personas y vamos a extenderlo a toda la organización; estamos valorando ir hacia el outsourcing y convencer a la dirección de que puede ser un buen modelo para ahorrar costes y ganar en flexibilidad”.

A su vez, José Luis González, jefe de Sistemas de Mercasa, matiza que “en nuestra empresa es complicado externalizar todo, quizá vale mejor un modelo mixto y empezamos por el correo en la nube y con algunas aplicaciones como servicio”.

CTI Soluciones es una empresa con solera en el mercado; con 60 años de historia, fue el segundo centro de cálculo que se abrió en España. La experiencia acumulada proviene, como relata Jordi de la Asunción, Subdirector de TI, de haber atravesado tres fases: “hemos



sido y somos proveedores de servicios de outsourcing; hemos vivido un proceso propio de externalización y acompañamos y asesoramos a nuestros clientes a la hora de poner en marcha proyectos de estas características”. Con más de diez años en este tipo de proyectos a sus espaldas, Jordi de la Asunción constata que “la rebaja de precios no se aprecia tanto en los dos primeros años y solo después se consigue el descenso de los costes y la certidumbre de los mismos”. De alguna forma, viene a decir, los contratos son ‘perfectos’ hasta que se firman y que es la aplicación y la adaptación a la realidad de los mismos lo difícil de gestionar. Por ello resulta clave contar con un socio tecnológico y confiar en las personas con las que se trabaja.

En último término, la Universidad Internacional de la Rioja, una institución con seis años y 26.000 alumnos, representa el “outsourcing puro y duro”, según describe Rubén González Crespo, director de la Escuela de Ingeniería. “Tenemos nube pública y todo lo que se precisa en torno al cloud, para lo cual contamos con Azure y Navision de Microsoft. Apunta también que disponen de un departamento TI con 100 profesionales “y partimos en 2011 con el reto de abaratar costes y garantizar el servicio al cliente; tenemos usuarios de más de 40 años que saben lo que quieren, por ello tratamos de formar y detectar lo que se genera en el mercado”. El directivo de la Unir no puede quejarse hasta ahora de cómo le van las cosas: “tenemos el outsourcing en vena y sin él estaríamos abocados a cerrar”. ■

Estamos valorando ir hacia el outsourcing y convencer a la dirección de que puede ser un buen modelo para ahorrar costes y ganar en flexibilidad