

Delegar para crecer

Conozca las ventajas de externalizar su TI

El 'outsourcing' tecnológico se ha convertido en uno de los segmentos con mayor crecimiento en el mercado, ante la creciente necesidad de las empresas por contar con los mejores expertos y las últimas innovaciones

Talgo nació con la innovación en el alma. En 1942, cuando se forjó la empresa, marcó uno de sus primeros hitos con el desarrollo de un guiado de rodadura que permitía a sus vehículos alcanzar mayores velocidades. Desde entonces, la firma española no ha dejado de innovar. Ahora lo hace de la mano del Internet de las cosas, la inteligencia artificial, la impresión 3D y el *big data*. Con estas herramientas ha agilizado sus procesos. El cambio no lo ha dado en solitario. Adoptar esta transformación requería de una infraestructura tecnológica que creciera según sus requerimientos, y que ha conseguido gracias a la externalización de sus servicios de TI.

El salto ha valido la pena. "Hemos centrado nuestra atención en otros proyectos que aportan mucho más valor", recalca Roberto Corral, responsable del departamento de sistemas en

Talgo. Hoy, es cada vez más complicado para las empresas mantener estructuras y equipos punteros en todos los ámbitos de su actividad (desde marketing, legal, o TI), más aún con la velocidad del cambio tecnológico, dice Alejandro Palomo, responsable de grandes proyectos de *outsourcing* en Telefónica Empresas. Es por ello que la externalización se ha convertido en una prioridad para algunas organizaciones. "Ya no solo es cuestión de ahorro de costes, sino de estrategia de negocio", recalca Palomo.

Externalización significa sacar fuera de la empresa los servidores, bases de datos y todo lo que hace funcionar a nivel de sistemas. "Hacer un *outsourcing* es coger esa tecnología y dársela a un proveedor experimentado", subraya Palomo. ¿Las ventajas? "Contar con un conocimiento especializado, que de otra manera sería

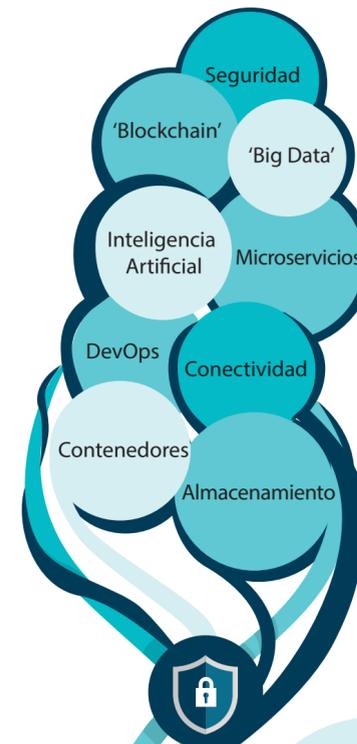
complicado tenerlo en plantilla, además de que se tiene acceso a las últimas innovaciones. El negocio gana agilidad", comenta el especialista.

La externalización es uno de los segmentos con mayor crecimiento en el mercado TI, según IDC. "Las compañías quieren contar con los mejores profesionales", agrega Palomo. Según la última edición del estudio de riesgos emergentes de Gartner, el talento escaso es la principal preocupación de los CEO, que preocupa a un 63%.

Hacer un *outsourcing* es una tarea compleja. Hay que tener todos los riesgos controlados. ¿Cómo lograrlo? Teniendo una buena metodología. Los expertos de Telefónica Empresas recomiendan en primer lugar hacer un *due diligence*. "Hay que hacer una fotografía de cuál es la situación de los sistemas", resalta Palomo.

Una vez hecho esto comienza la fase de transformación, donde el objetivo es transferir al proveedor el control de la TI. "Todo ello se hace sin detener el día a día de una empresa. Es como realizar una operación a corazón abierto", ejemplifica Palomo. Una vez finalizado esto, llega la fase de explotación, es decir la fase donde el proveedor ya está prestando el servicio con normalidad. El tiempo para hacer toda la migración depende del tamaño de la compañía. "En una gran empresa suele tardar entre seis y ocho meses", asegura el especialista.

La nube
Ahora las compañías, sin importar su tamaño, pueden ser más competitivas y ágiles gracias a las herramientas que ofrece el 'cloud'.



80%
de las empresas en el mundo habrá migrado a la nube en 2025. **Gartner.**

22%
de las empresas españolas ha migrado a la nube. **Eurostat.**

92%
de las pymes en España aún tienen los servidores físicos en la oficina. **Informe Metric.**

OPINIÓN

En busca del mejor proveedor



Agustín González Belmonte
Gerente de Proyectos de Outsourcing en Telefónica Empresas

Si hoy creáramos una empresa no habría duda de que los sistemas de información estarían basados en servicios de nube pública en alguna de sus modalidades: IaaS (*Infrastructure as a Service*), PaaS (*Platform as a Service*) o SaaS (*Software as a Service*). Hoy, tenemos a nuestra disposición un gran catálogo de soluciones de fabricantes de software y de *cloud service* que cubren a buen seguro todas las necesidades en el ámbito de las tecnologías de información (TI) de nuestra nueva compañía. Las razones para esta elección vendrían motivadas por sus numerosas ventajas: rápido despliegue, pago por uso, escalabilidad, innovación continua, revisiones periódicas de precios, entre otras. Ante este escenario, la externalización de la TI la podría asumir un proveedor especializado en nube pública o en el sector de la empresa con el que arrancar y comenzar a desplegar sus sistemas.

Sin embargo, este tipo de decisión no es tan evidente en la mayoría de los casos para los responsables de sistemas de una compañía. La situación más habitual es encontrarse con empresas con cierta antigüedad en donde los sistemas de información son heterogéneos. En este escenario, tres son las características principales que debe reunir el proveedor ideal. La primera es la personalización del servicio: el objetivo principal del proveedor elegido debe ser resolver los problemas y las necesidades de su cliente. El contrato de *outsourcing* debe recoger esta motivación, desde el diseño técnico de la solución hasta el catálogo de precios, pasando por la definición del modelo de relación entre proveedor y cliente.

El siguiente aspecto más relevante es que el proveedor debe ser fiable. Hay aspectos de esta fiabilidad que son inherentes a cada proveedor y que están definidos por sus estados financieros, plantilla o presencia internacional. Pero también hay otros que se ponen sobre la mesa proyecto a proyecto como pueden ser el número de recursos con los que se dimensiona el equipo de operación, la cercanía de este equipo con los interlocutores en el cliente o la implicación del nivel directivo. Por último el proveedor debe ofrecer asesoramiento continuo al cliente. En este campo cambiante y en continua evolución de las TI es importante contar uno que no esté condicionado por tecnologías y fabricantes y que pueda proponer las mejores soluciones, actuando como bróker entre todas las alternativas que hay disponibles, hoy y en el futuro.

Fases del 'outsourcing'

1
'Due diligence'
La primera fase es conocer el estado actual de toda la tecnología de la empresa.



Muchas veces es la primera vez que un cliente ve la foto completa de sus sistemas y aplicaciones.



Se analizan cuáles se pueden migrar, qué sistemas requieren un respaldo y el plan de migración.



Software como Servicio (SaaS)
CRM, ERP y administración de documentos.



Plataforma como servicio (PaaS)
Servicios de inteligencia empresarial (BI), administración de bases de datos.



Sistemas operativos, desarrollo, gestión y distribución de aplicaciones.

2

Transición

Una vez hecho el análisis, comienza la fase de transición y transformación, el objetivo es transferir al nuevo proveedor el control de la tecnología del cliente.

Se hacen las migraciones por olas de servicios y las transformaciones necesarias para adaptarlo a las nuevas herramientas.



Edificio/planta física para el centro de datos.

Servidores de almacenamiento, redes...



Infraestructura como servicio (IaaS)
Seguridad, firewalls...



3

Explotación

Una vez finalizado, llega la fase de explotación, en la que ya se presta el nuevo servicio con normalidad. Es un proceso que dura meses, pero merece la pena porque los clientes acaban con una TI mucho más robusta, más segura y con servicios más flexibles.

