



E-BOOK

Ventajas de externalizar servicios TI



C10

Del Dato a la
Ventaja Competitiva

Contenidos

Externalización de servicios TI	3
Ventajas de externalizar servicios TI	5
Externalización de servicios TI con Clase10	10
• Servicio en Línea (SEL)	
• Outsourcing	
• C10_SystemCare	

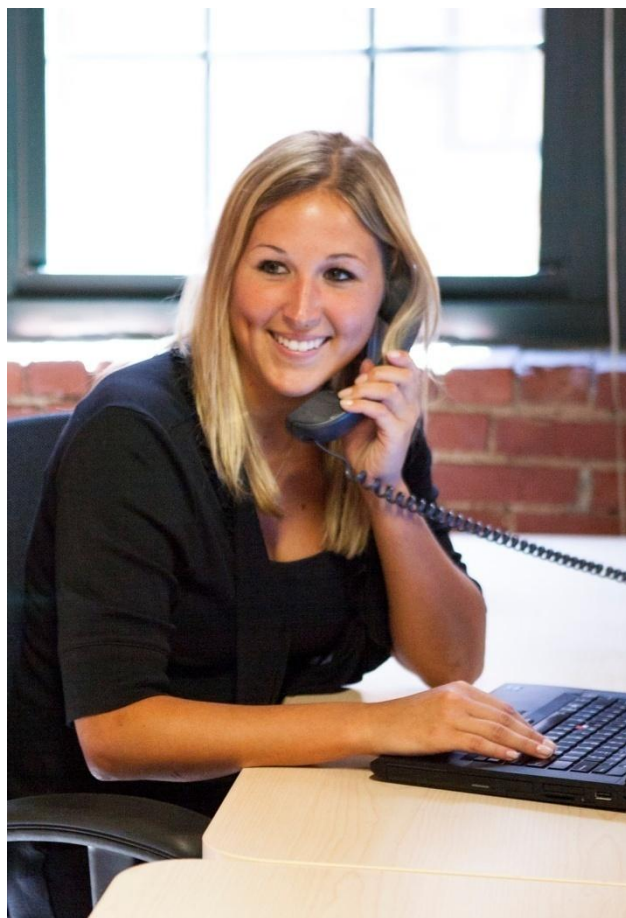


Externalización de servicios TI

Hoy en día es común hablar de la **externalización de servicios**: empresas que delegan sus procesos o parte de ellos a otras empresas proveedoras que se encargan de gestionarlos. El ámbito de la externalización de servicios, conocido en inglés como *Business Process Outsourcing (BPO)*, se ha llevado prácticamente a **todos los sectores profesionales, incluido el de las Tecnologías de la Información (TI)**.

De hecho, **cada vez es más frecuente observar que diferentes empresas deciden externalizar sus procesos de TI a empresas proveedoras especializadas en ese área**. Una definición que puede ilustrar el significado de la externalización de servicios TI sería la ejecución de los diversos procesos y actividades relacionadas con el área de TI de una empresa u organización por parte de una empresa proveedora externa que posee su propia estructura, recursos, capacidad para tomar decisiones y su gestión.

Se estima que el **51% de las empresas españolas** está pensando en **aumentar el presupuesto destinado a externalizar servicios** en los años venideros. De la misma forma, **un 75% de las personas encargadas y responsables** de la externalización de los servicios TI de sus empresas **están contentos y satisfechos** con su elección actual de las empresas proveedoras de TI.



Una encuesta realizada por *Society for Resource Management (SRHM)* a más de 800 ejecutivos de Estados Unidos y Europa y de diferentes sectores profesionales arrojan los siguientes datos respecto a **los motivos o razones que llevan a necesitar externalizar los servicios TI:**

- **Un 26% de los encuestados** preferían la externalización de servicios TI para **reducir costes de sus empresas.**
- **Un 23%** de los encuestados lo hacía para **enfocarse y ejecutar sus estrategias empresariales.**
- **Un 18%** de los encuestados externalizan los servicios TI **con la intención de que los procesos relacionados sean mejor desempeñados.**

“La mitad de las empresas españolas está pensando en aumentar el presupuesto destinado a externalizar servicios en los próximos años.”



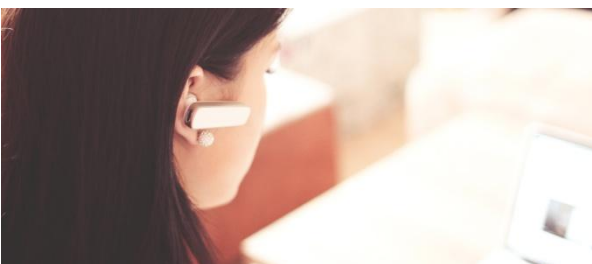
Ventajas de externalizar servicios TI

Las empresas externalizan servicios, sean de TI o no, con el objetivo de que **les suponga una ventaja o un beneficio**. Entre las principales ventajas de externalizar servicios TI se encuentran:

Ahorro de tiempo

La contratación de servicios de empresas y profesionales externos que cubran las necesidades que un negocio y su plantilla no pueden asumir o sobrecarga la actividad interna, permite que se libere tiempo.

Mediante la externalización de servicios TI, el proveedor realiza la administración y gestión de las tareas y procesos delegados, de forma que **el equipo interno puede enfocarse en otros procesos y actividades que realmente contribuyen a aumentar la rentabilidad y productividad empresarial**.



Ahorro de costes

Los ahorros de costes son importantes para cualquier negocio. Cuando se externaliza una actividad que no constituye el área de negocio principal de la empresa -por ejemplo, el mantenimiento de los equipos informáticos- se optimiza el uso de recursos. Externalizar los servicios TI permite a las organizaciones **cubrir necesidades puntuales o periódicas haciendo uso sólo de los recursos que realmente necesitan**.

Por ejemplo, el mantenimiento de un departamento de informática a nivel interno implica importantes costes fijos que requieren que la dedicación exclusiva de esos recursos tenga una justificación en términos de rentabilidad. Costes relacionados pueden ser la contratación del personal, impuestos, seguros sociales, capacitaciones para mantener actualizados los conocimientos, planes de jubilación, adquisición y actualización de tecnología, etc.



De esta forma, **la externalización de servicios TI o BPO contribuye notablemente al ahorro de costes**. Y, a su vez, a aumentar la productividad y competitividad puesto que las empresas pueden ofrecer mejores soluciones de servicio a un coste menor, obteniendo una ventaja competitiva y mejorando su posición en el mercado.

Garantizar un nivel de calidad y experiencia

Externalizar servicios TI permite que la selección de proveedores se realice en

base a la experiencia, trayectoria y reputación con clientes similares a la actividad profesional de la empresa. De esta forma, **se puede garantizar una calidad del servicio** de acuerdo a las necesidades y expectativas de cada organización sin que éstas tengan que crear un departamento técnico desde cero.

“La externalización de servicios TI permite a las empresas ahorrar tiempo y costes y garantizar la calidad del servicio.”



Reducción de riesgos e incremento de la eficiencia

Subcontratar los servicios de TI con un proveedor competente y con experiencia también contribuye a **reducir los riesgos e incrementar la eficacia del servicio.**

El actual contexto externo de las empresas es dinámico y está en continuo cambio de forma que la gestión del servicio de TI está expuesta a diferentes riesgos como nuevas normativas o legislaciones, cambios en el mercado, nuevas tecnologías o desuso de las actuales, nuevos competidores, etc.

Sin embargo, cuando se externaliza la gestión de los servicios TI, un equipo especializado administra y gestiona el servicio teniendo en cuenta los potenciales riesgos y **es el proveedor el encargado de gestionar y asumir los riesgos.**

“Externalizar servicios TI permite reducir los riesgos y ofrecer un servicio especializado.”



Disponibilidad de un equipo especializado

Las empresas utilizan actualmente diferentes equipos, tecnologías y sistemas informáticos desarrollados por muchos fabricantes, teniendo cada uno de éstos sus propias especificaciones. Por tanto, la gama de conocimientos aplicable a la totalidad del área de TI requiere de un gran expertise y constante actualización que dificulta que todos los profesionales sean expertos en todas las áreas de gestión.

Subcontratar un proveedor especializado permite **acceder a un conocimiento de vanguardia** de forma mucho más rentable frente a tener un equipo o departamento propio que requiere de una inversión constante en formación.



Acceso a tecnologías sofisticadas

La tecnología es un área muy importante en la externalización de servicios TI puesto que permite agilizar en gran medida los procesos. Invertir en nuevas tecnologías es muy costoso y, a menudo, arriesgado.

Dado que el mercado de la tecnología se desarrolla y cambia rápidamente, es difícil mantenerse al día con las nuevas innovaciones y soluciones disponibles. Así, la subcontratación a las empresas que poseen los recursos, la experiencia y el deseo de actualizar continuamente sus soluciones tecnológicas, ofrece **una verdadera ventaja de la externalización** y permite acceder a tecnologías sofisticadas a un precio bajo y asequible.



“La contratación de proveedores de servicios TI permite optimizar los recursos humanos y generar economías de escala.”

Gestión mejorada de Recursos Humanos

En anteriores puntos, se han analizado algunos de los costes que supone mantener un departamento interno dedicado a gestionar servicios de tecnología de la información cuando no supone una actividad clave de la organización. El coste del factor humano es significativo en la estructura empresarial, por lo que las empresas buscan **optimizar sus recursos humanos de forma que se generen economías de escala** que se traduzcan en una mejor rentabilidad y productividad.

La externalización de servicios TI con proveedores especializados no sólo ayuda a **optimizar la gestión de los recursos humanos** sino que además aporta a la organización especialización, experiencia y menores costes.





Flexibilidad y amoldamiento a las necesidades del cliente

Las necesidades de los clientes son cambiantes. Sin embargo, los proveedores especializados son capaces de adaptarse a los cambios en el entorno y las especificaciones particulares de cada cliente.

Es otra gran ventaja de la externalización de los procesos de negocio: **la gestión del servicio flexible para satisfacer los requerimientos cambiantes de los clientes.** Además, la comunicación continua entre cliente y proveedor crea una relación positiva que beneficia a ambas partes.

Centrarse en las áreas principales del negocio

Una estrategia empresarial eficiente es esencial para llevar el negocio a la cima. La subcontratación permite a la alta dirección entregar las actividades críticas pero no esenciales de la empresa a un tercero. Esto facilita que **los altos directivos se concentren en las actividades básicas y que generen rentabilidad para el negocio.**

“La flexibilidad y capacidad de adaptación a las necesidades particulares de cada clientes son claves.”



Externalización de servicios TI con Clase10

Clase10 somos un equipo de profesionales especializados en la gestión de tecnologías de la información y ayudamos a nuestros clientes a optimizar sus servicios TI para que éstos puedan centrar sus esfuerzos en la actividad principal de su negocio.

Para ayudar a las empresas a superar la creciente complejidad y optimizar la gestión de servicios tecnológicos disponemos de distintos **servicios de subcontratación especializados en atención a usuarios, gestión de redes y equipos y administración de sistemas.**

Servicio en Línea (SEL)

SEL es una solución integral diseñada para **ayudar, orientar y asesorar a usuarios en materia de resoluciones de incidentes relacionados con sistemas software, equipamientos informáticos, etc.**

Ofrecemos un servicio y atención personalizados que permitan solucionar rápidamente cualquier problema o contra-tiempo que afecte a las operaciones y procesos del cliente, garantizando así que la productividad no se verá afectada.

SEL proporciona una serie de **ventajas:**

- Ahorro de costes en Tecnologías de la Información.
- Creación de un registro de incidencias centralizado.
- Una eficiente gestión de activos.
- Informes de actividad detallados.
- Una mayor optimización de sus recursos.

“El Servicio en Línea de Clase10 permite a las empresas resolver de forma eficiente incidencias técnicas.”



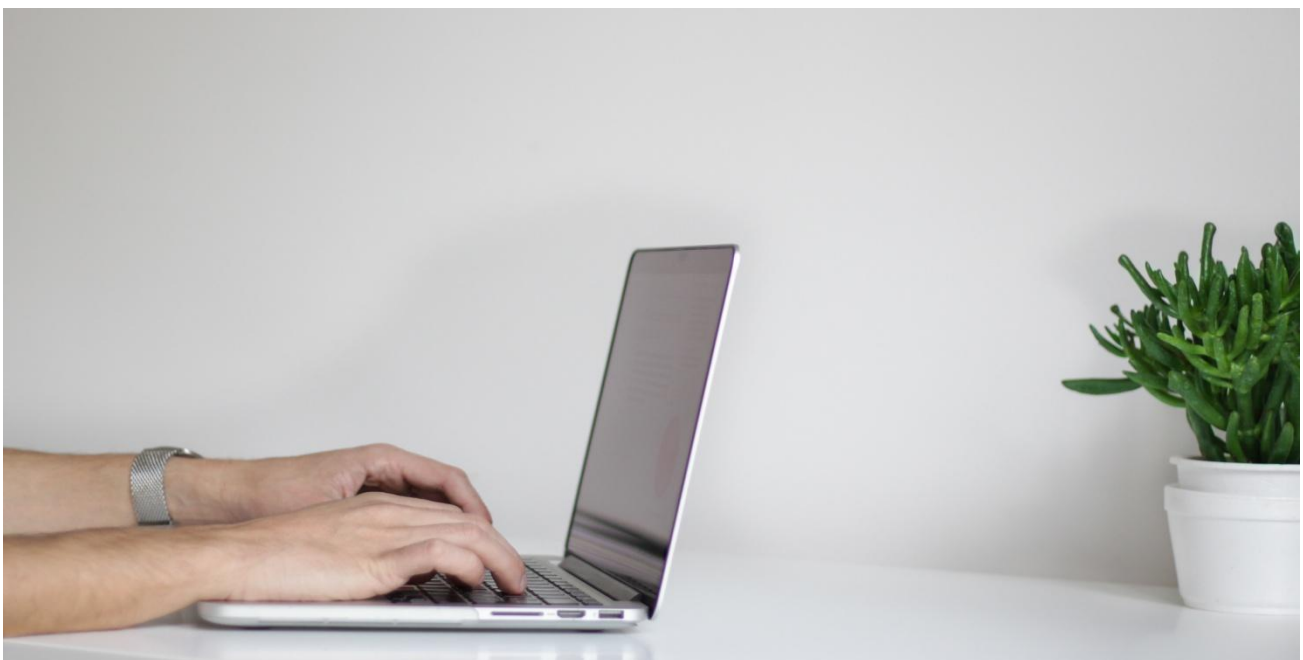
Outsourcing

Outsourcing es el **servicio de asistencia técnica in situ para gestionar tareas relacionadas con atención a usuarios, gestión de redes y administración de sistemas informáticos.**

Contratar este servicio supone realizar un **análisis de la situación y contexto** que el cliente desea solucionar y C10 se encarga de **seleccionar el personal técnico especializado** para la situación dada. Además, el cliente es informado sobre el equipo y las acciones que se van a realizar, para que tenga información completa en todo momento.

El servicio Outsourcing proporciona una serie de **ventajas:**

- Gestión profesional de las necesidades tecnológicas con un personal técnico, formado y especializado.
- Ahorro de costes.
- Optimización del hardware, software y de la productividad.
- Implementación de planes siguiendo las especificaciones ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).
- Funcionamiento garantizado y optimizado de la infraestructura de redes y comunicaciones.

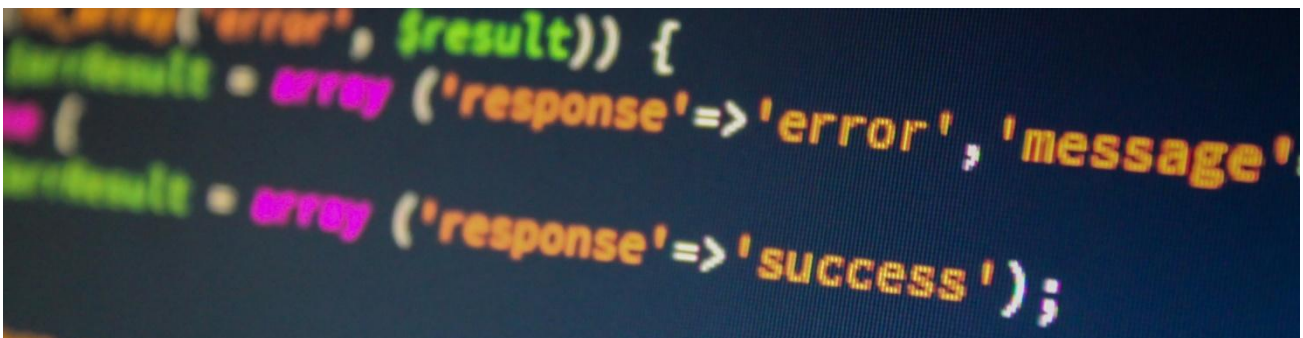


C10_SystemCare

C10_SystemCare es un servicio integral que permite a las organizaciones contar con un socio de confianza para gestionar el mantenimiento y seguridad de su área de tecnologías de la información.

Algunos de los servicios que se incluyen en C10_SystemCare son:

- **Help Desk**:: recursos tecnológicos y humanos para la gestión de incidencias.
- **Asesoramiento técnico**: estudio y análisis de necesidades de cada organización.
- **Auditoría de Sistemas**: análisis exhaustivo de los sistemas informáticos para proponer soluciones de mejora.
- **Mantenimiento remoto o presencial**: resolución de incidencias de forma online y presencial.
- **Seguridad de los datos**: implementación de políticas de seguridad.
- **Gestión y actualización de sistemas operativos Microsoft**: identificación y distribución de actualizaciones para sistemas operativos y aplicaciones.
- **Infraestructura**: Diseño, suministro e instalación de infraestructura IT.
- **Cloud computing**: flexibilidad y optimización continua con un equipo experimentado en tecnologías punteras como Microsoft, Cisco, etc.
- **Virtualización de escritorios y servidores**: soluciones de movilidad y entornos más rentables, ágiles y sencillos.



- **Plan continuidad de negocio:** mantenimiento de hardware, y de los datos para asegurar la continuidad frente a desastres.
- **Inventario y auditoría de PCs y servidores:** información detallada de los recursos tecnológicos y su uso.
- **Seguridad y protección de la información:** soluciones antivirus para proteger de forma preventiva los sistemas y evitar interrupciones. Protección de datos y copias de seguridad e instalación y configuración de backups.

El servicio C10_SystemCare proporciona una serie de **ventajas:**

- Control y ahorro de costes.
- Gestión centralizada.
- Optimización de Recursos Humanos.
- Optimización de recursos tecnológicos.
- Servicio adaptable y flexible.
- Amplia cobertura horaria y geográfica.
- Mejora continua: servicio sostenible en el tiempo y que aporta mejoras de forma regular.
- Informes y documentación de rendimiento de los sistemas.

Solicita que uno de nuestros consultores se ponga en contacto contigo y estudiaremos tus sistemas de la información y servicios tecnológicos para optimizarlos y ayudarte a obtener una ventaja competitiva en términos de rentabilidad.

[Quiero hablar con un consultor de C10](#)





C10

EDIFICIO CLASE10
Parque Tecnológico
C/ Leonardo da Vinci, 30
46980 Paterna
Valencia (España)

Tel: 961 366 069

Fax: 961 366 219

Email: info@clase10.com