

En colaboración con:
Telefónica

Autor:
Ignacio Cobisa

Abril 2018



Externalización de Servicios Tecnológicos

RESUMEN EJECUTIVO

Estamos siendo testigos de cómo las organizaciones implementan cambios disruptivos necesarios para abordar su digitalización. Según las previsiones de IDC, el gasto tecnológico en empresas en España alcanzará los 45.500 millones de euros en 2018. Dentro del gasto de infraestructura empresarial, IDC prevé que, como efecto de esta transformación digital, el mercado español de infraestructura como servicio (IaaS) tendrá un crecimiento anual cercano al 30%, confirmando que las arquitecturas empresariales on-premise están pasando a arquitecturas en la nube.

La decisión de en qué proveedor confiar a la hora de externalizar los servicios tecnológicos que apoyan este proceso cada día toma una mayor importancia. El partner elegido debe ofrecer un alto grado de confianza, al ser el negocio de las organizaciones cada vez más sensible a la gestión de sus comunicaciones y Tecnologías de la Información.

En este informe se presenta un modelo de madurez de evolución del estado de madurez en la externalización de servicios tecnológicos para ayudar a identificar los pasos necesarios a la hora de alcanzar el éxito en la gestión de servicios e infraestructuras de TI.

Asimismo, se exponen las principales conclusiones de un trabajo de campo llevada a cabo por IDC a empresas españolas sobre los aspectos clave que se requieren de un proveedor para maximizar las garantías de éxito de las iniciativas de externalización.

LAS TENDENCIAS DE INVERSIÓN EN TI EMPRESARIAL

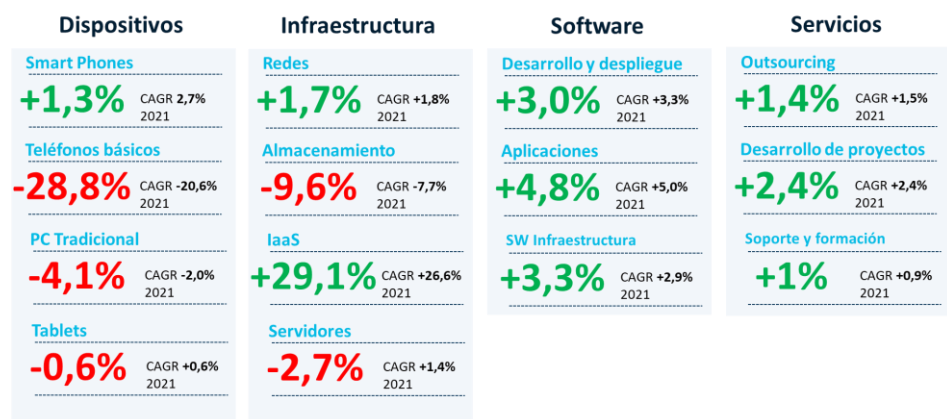
De acuerdo con las previsiones de IDC, en 2018 el gasto en TI empresarial en España se elevará a 45.500 millones de euros, con un crecimiento respecto a 2017 del 0,8%, registrando una tasa anual de crecimiento compuesto del 1,7% hasta 2021. Este dato indica una consolidación del gasto empresarial en tecnología en nuestro país, aunque este gasto diferirá dentro de los diferentes subsectores que lo conforman como podemos ver en la figura 1.

Comenzando por el mercado de dispositivos, los teléfonos básicos y los PC tradicionales van a sufrir caídas en sus ventas tanto este año como en el acumulado hasta 2021. En cuanto a las tablets, van a tener un comportamiento prácticamente plano, mientras que las ventas de Smartphones prevemos que crezcan en España, tanto en 2018 como en los próximos años.

Respecto a la infraestructura empresarial, el gasto destinado al almacenamiento tradicional y servidores experimentarán sendas caídas, en cambio, las infraestructuras como servicios y la inversión en redes registrarán subidas confirmando que las arquitecturas empresariales on-premise están pasando a arquitecturas en la nube.

Por otra parte, tanto el mercado de Software como el de servicios TI van a experimentar crecimientos impulsados sobre todo por la demanda de Software como servicio y en gran medida por el proceso de digitalización que ya están emprendiendo numerosas empresas y en el que la externalización de servicios e infraestructura está teniendo un papel relevante.

FIGURA 1 – Pilares del crecimiento TI empresarial en España



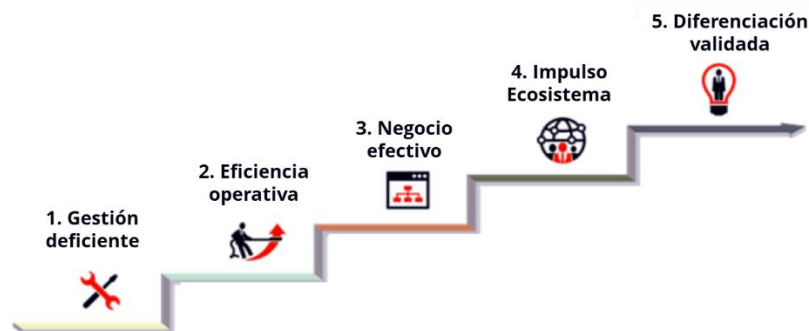
Las infraestructuras como servicios registrarán subidas cercanas al 30% en 2018, confirmando que las arquitecturas empresariales on-premise están pasando a arquitecturas en la nube

HACIA UN NUEVO MODELO DE MADUREZ DEL PROCESO DE EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Como hemos visto, la externalización de servicios tecnológicos es uno de los segmentos con crecimiento dentro del mercado TI. En IDC hemos ideado un modelo de evolución del estado de madurez en la externalización de este tipo de servicios. Un modelo pensado para ayudar a los responsables de compras, TI y líneas de negocio a identificar los pasos necesarios a la hora de alcanzar el éxito en la gestión de la externalización de servicios e infraestructuras de TI.

Este modelo, como ilustra la figura 2, está compuesto por 5 niveles

FIGURA 2 – Modelo de madurez proceso de externalización de servicios tecnológicos



Nivel 1: Gestión deficiente

En este primer nivel se produce una externalización descoordinada entre unidades de negocio que se comportan como silos. La gestión que se hace de la externalización de tecnología es completamente deficiente.

Aunque pueda existir un departamento de compras centralizado, no tiene definida su función con respecto a la externalización de tecnología. De hecho, no existe una centralización en la empresa respecto a la tecnología que se usa en diferentes departamentos. Esto hace que, por parte de la dirección de la empresa, se perciba el gasto en tecnología como fuera de control.

La innovación se produce de manera aislada en los distintos departamentos. Los proyectos de innovación no se escalan y no se llegan a implementar completamente. En este estado predomina la tecnología heredada.

IDC ha ideado un modelo de evolución del estado de madurez en la externalización de servicios tecnológicos para ayudar a identificar los pasos necesarios a la hora de alcanzar el éxito en la gestión de servicios e infraestructuras de TI

Nivel 2: Eficiencia operativa

En el segundo nivel, ya existe un departamento de compras centralizado y procedimentado, que es impulsado por la dirección de la compañía. Podemos decir que se empieza a ser eficiente desde el punto de vista operativo.

Se han definido unos procesos documentados con funciones y responsabilidades definidas. Un problema al que se suelen enfrentar las organizaciones que se encuentran en este estado de madurez, es que suele haber un alto grado de jerarquización a la hora de tomar decisiones en este ámbito, lo que retarde y hace menos ágil el proceso de transformación digital.

En cuanto al gasto en tecnología ya comienza a estar bajo control en algunas áreas, aunque no en el global de la organización.

Otro problema al que se suelen enfrentar las organizaciones en este nivel, es que la ejecución de la externalización es más lenta de lo que el negocio necesita para lanzar productos y servicios innovadores.

Nivel 3: Negocio efectivo

En este tercer nivel, ya se da un enfoque de externalización interfuncional basado en equipos. Podemos decir, que se dan las condiciones para que negocio pueda desempeñar su función de una manera efectiva.

Dentro de la empresa ya existen procedimientos bien documentados, con funciones y responsabilidades definidas, aunque en esta fase los equipos normalmente hacen excepciones para cumplir con los objetivos de negocio. Esto provoca que en los casos en que hay confrontación entre departamentos, se haga necesario escalar las decisiones a la alta dirección.

El gasto en tecnología es predecible y está bien administrado en todas las áreas. Además, existen procesos de previsión y presupuestación financiera que facilitan esta labor.

Los proyectos de innovación cuentan con el respaldo de equipos de contratación interfuncionales, lo que genera una mejor gestión de la innovación ligada a la externalización de tecnología.

Nivel 4: Impulso al Ecosistema

Las organizaciones que se encuentran en esta fase ya exploran e impulsan las iniciativas de transformación digital, haciendo la transición de un equipo de gestión de la externalización considerado como como un departamento de soporte, a un controlador de la innovación.

Los equipos integrados se conectan entre ellos creando e impulsando un ecosistema. En este punto, además se comienza a reclutar talento para la gestión de la externalización.

La transformación digital se desarrolla y multiplica a través de equipos que gestionan la coexistencia de las tecnologías heredadas y las tecnologías innovadoras. A su vez se desarrollan estrategias que financian la innovación en parte gracias a la finalización de las tecnologías heredadas.

Nivel 5: Diferenciación validada

En el último nivel, los proveedores participan e impulsan la estrategia de innovación de los clientes. Llegando incluso a influir en el roadmap de la tecnología de los mismos.

La externalización en esta etapa ya no es una función separada, sino que se incorpora al ADN de las unidades de negocio. El foco se pone por tanto en el crecimiento de ingresos a través de la creación de negocios de transformación digital con el cliente final en el centro.

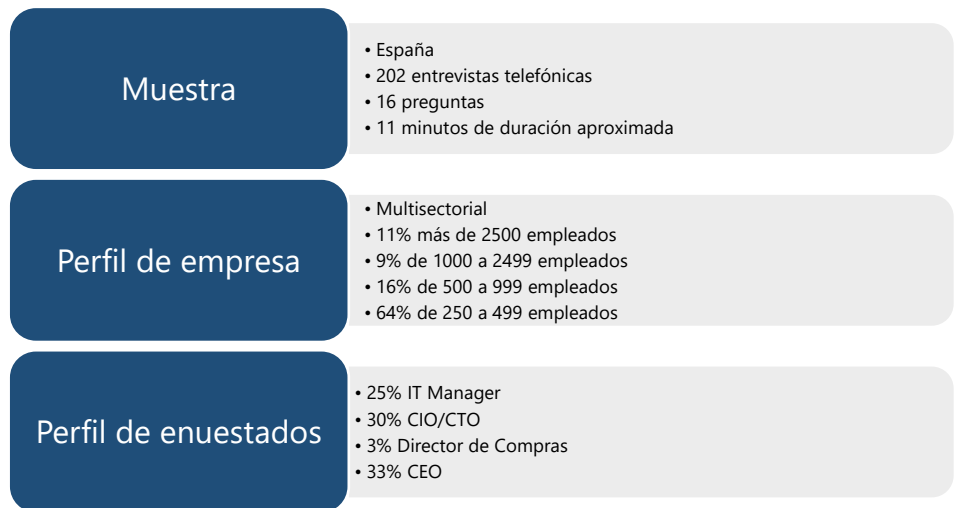
Se produce un modelo de negocio disruptivo que se centra en continuar la innovación a través de diferentes acuerdos con proveedores. Ocurre lo que denominamos una diferenciación validada.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURAS TI EN ESPAÑA

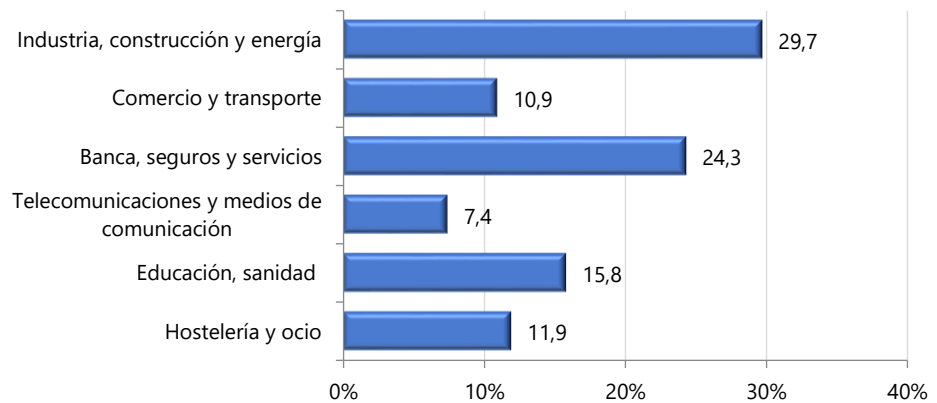
Esta sección del documento presenta un análisis sobre externalización de servicios e infraestructuras TI en España. Para ello, IDC ha realizado una encuesta sobre una muestra de más de 200 empresas, con una distribución por tamaño de empresa desde 250 empleados hasta más de 2500 trabajadores, y presencia en el territorio nacional.

La Figura 3 resume la metodología utilizada en el estudio.

FIGURA 3 – Metodología de estudio de campo



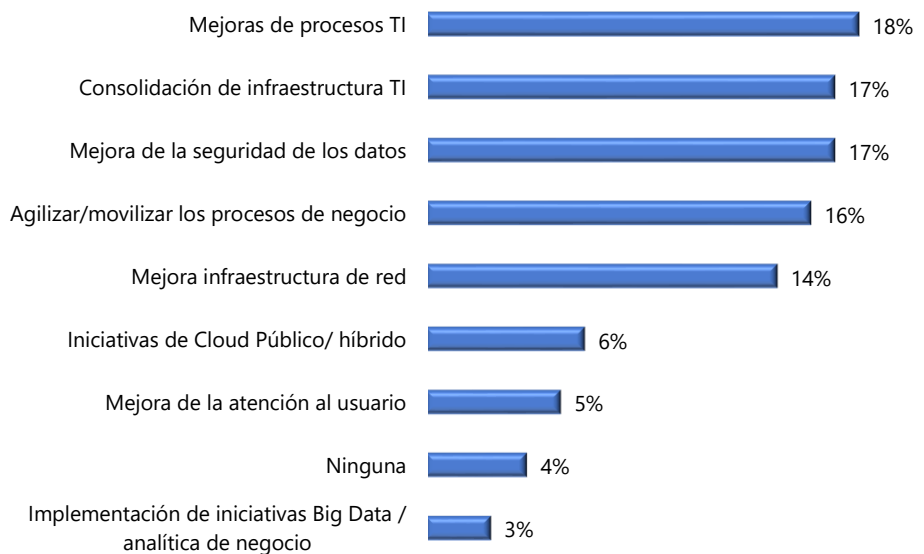
Participación por sectores:



Preguntados sobre cuál es la principal prioridad de inversión de TI en los próximos 12 meses, los resultados de la encuesta destacan que antes de acometer nuevas iniciativas, las empresas parecen estar más interesadas en mejorar y consolidar sus procesos e infraestructuras TI. Así las mejoras de procesos, la consolidación de infraestructuras TI, la mejora de la seguridad de los datos, dar más agilidad a los procesos de negocio o mejorar la infraestructura de red, destacan por encima de implementación de nuevas iniciativas como Big Data o Cloud como se puede apreciar en la Figura 4.

FIGURA 4 – Prioridades de inversión

Por favor, indique cuál es la principal prioridad de inversión de TI en su organización en los próximos 12 meses.



En cuanto al estado de la externalización de infraestructuras y TI, menos de un 30% de las empresas declararon no tener ni servicios ni infraestructuras TI subcontratadas como se observa en la figura 5.

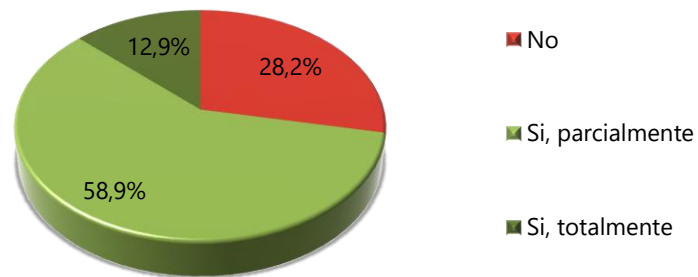
Cabe destacar que se detectó una mayor tendencia a la externalización de servicios de infraestructuras y TI entre las grandes empresas que entre las pequeñas. Así el 82% de las grandes empresas tienen parcialmente o totalmente externalizados servicios e infraestructuras TI, mientras que en el global de los encuestados supone el 72%.

Las mejoras de procesos, la consolidación de infraestructuras TI, la mejora de la seguridad de los datos, dar más agilidad a los procesos de negocio o mejorar la infraestructura de red, destacan por encima de implementación de nuevas iniciativas como Big Data o Cloud

82% de las grandes empresas tienen parcialmente o totalmente externalizados servicios e infraestructuras TI, en el global de los encuestados supone el 72%

FIGURA 5 – Estado externalización infraestructuras y TI

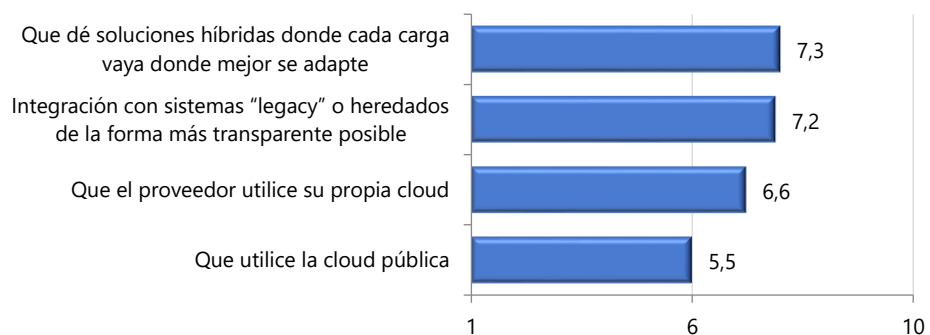
¿Tiene su organización servicios de infraestructuras y TI subcontractados en la actualidad?



En lo referente a la estrategia cloud de las organizaciones, y preguntados por cuales son los aspectos más relevantes que debe cumplir un proveedor de TI, en este ámbito destaca la importancia de que el proveedor sea capaz de ofrecer soluciones híbridas, balanceando cada carga donde mejor se adapte. Este aspecto obtiene una puntuación de 7,3 en escala de 1 a 10, con una especial importancia para el sector de las telecomunicaciones y medios, donde la valoración asciende hasta un 8,3 de media como vemos en la figura 6. Otro aspecto destacado en la encuesta, es que el proveedor sea capaz de integrar las soluciones con sistemas legacy de manera transparente.

FIGURA 6 – Estrategia cloud. Aspectos más relevantes

Dígame, por favor, cuánta importancia da a cada uno de los aspectos que le voy a mencionar en un proveedor de TI para desarrollar su estrategia cloud. Señale una puntuación en una escala de 1 muy poca importancia a 10 mucha importancia. (Medias)

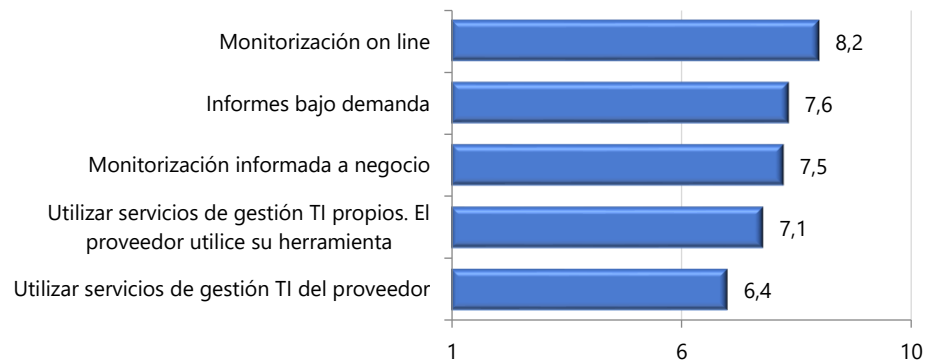


El aspecto más valorado de un proveedor de cloud es ser capaz de ofrecer soluciones híbridas, balanceando cada carga donde mejor se adapte

Preguntadas las empresas sobre la valoración de las características del servicio, destaca la escasa relevancia comparativa de si los servicios de gestión son propios o del proveedor. Lo percibido como importante por parte de las empresas es la accesibilidad a la información, especialmente por parte de negocio. Así aspectos como la monitorización on-line, los informes bajo demanda o la monitorización informada a negocio destacan como las características del servicio más valoradas, como podemos ver en la figura 7.

FIGURA 7 – Valoración de las características del servicio

¿Cuánta importancia tiene para usted cada uno de los siguientes aspectos u opciones? Señale, por favor, una puntuación en una escala de 1 muy poca importancia a 10 mucha importancia. (Medias)



En cuanto a la relevancia de los distintos tipos de niveles de servicio que ofrecen los proveedores, la disponibilidad es considerado el más destacado para más del 42% de los encuestados como se aprecia en la figura 8. La calidad técnica o capacidad de resolución del proveedor es el más valorado para prácticamente el 35% de los encuestados, mientras que el tiempo de respuesta es destacado por el 23% de las empresas.

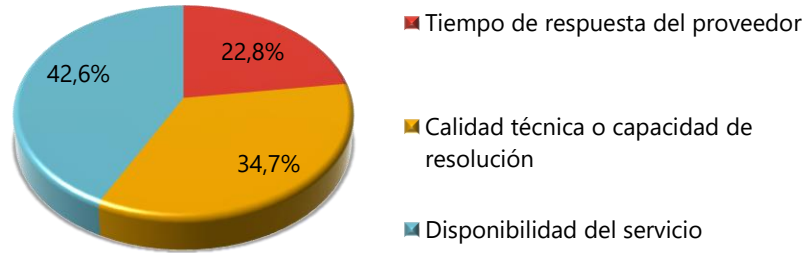
Cabe destacar que en el caso de los sectores banca, seguros y servicios, así como hostelería y ocio, la valoración de la calidad es superior a la disponibilidad del servicio. También se observa una mayor valoración en la calidad en función del tamaño de la empresa. Así, un 33% de las empresas de 250 a 500 empleados consideran la calidad como el aspecto más valorado frente al 41% entre las de más de 2500 empleados.

Respecto a la importancia que dan las empresas a la personalización en los niveles de servicio, un 68% de las empresas encuestadas respondieron que alta. Cifra que asciende hasta el 82% en el caso del sector del comercio y transporte.

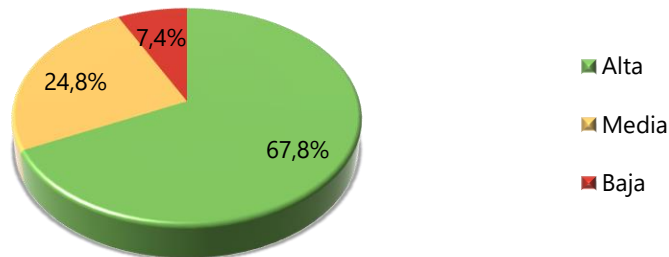
Las características del servicio más valoradas son las relacionadas con la accesibilidad a la información, especialmente por parte de negocio

FIGURA 8 – Niveles de servicio

¿De entre los siguientes, cuál considera que es el acuerdo de Nivel de Servicio más relevante para un proveedor en un servicio TI?



Partiendo de una buena prestación del servicio, ¿qué importancia le da a que los Niveles de Servicio estén personalizados a las necesidades de la empresa frente a Niveles de Servicios más estandarizados y extendidos (p. ej. Disponibilidad)?



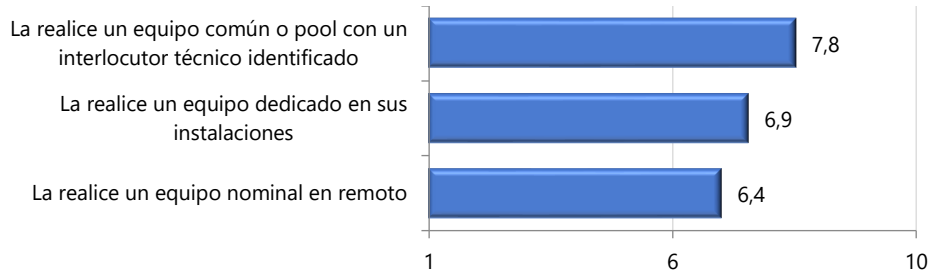
Preguntados por la importancia de los equipos dedicados y teniendo en cuenta su mayor coste, cabe destacar que, como vemos en la figura 9, las empresas dan un mayor valor a tener un interlocutor técnico identificado a donde esté radicado el equipo, si en sus instalaciones o en remoto, o si es dedicado o es un pool. Este resultado se mantiene además entre todos los sectores y todos los tamaños de empresa.

La disponibilidad es el nivel de servicio más valorado para más del 42% de las empresas. En el caso de la banca, seguros y servicios, así como hostelería y ocio, la valoración de la calidad es superior

Las empresas dan mayor valor a tener un interlocutor técnico identificado que al lugar donde esté radicado el equipo, o si es dedicado o un pool

FIGURA 9 – Importancia de los equipos dedicados

Teniendo en cuenta que el coste es mayor cuando el equipo es dedicado ¿Cómo valora en la gestión del servicio cada una de las siguientes opciones? Señale, por favor, una puntuación en una escala de 1 muy negativa a 10 muy positiva. (Medias)

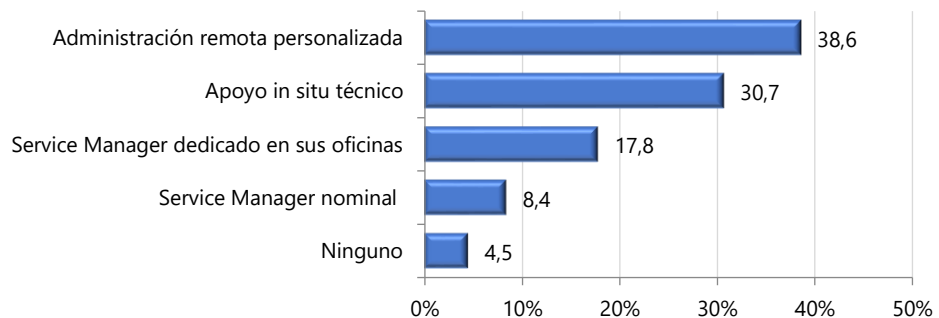


En lo referente al modelo de atención, como vemos en la figura 10, los encuestados están dispuestos a incurrir en un coste mayor por una administración remota personalizada en el 39% de los casos. Esto es especialmente destacable en los sectores de industria, construcción y energía, así como en hostelería y ocio donde ascienden al 43% y 46% respectivamente.

Curiosamente la atención a través de un service manager nominal, que parecía ser la tendencia estos últimos años, no es percibido como tan valioso como en un principio cabría esperar.

FIGURA 10 – Modelo de atención más valorado

¿Por cuál de los siguientes modelos de atención estaría más dispuesto a incurrir en un coste extra?

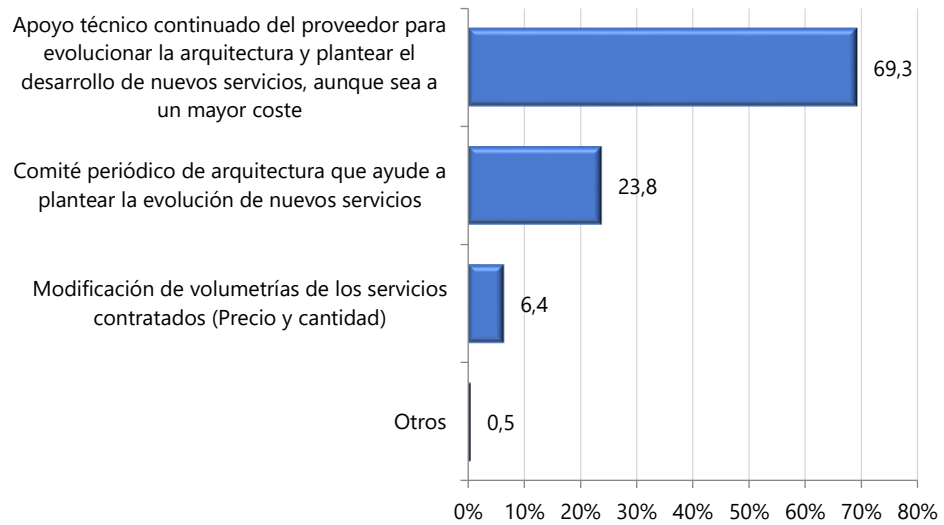


Respecto al tipo de apoyo que esperan en la fase postventa, destaca la importancia de la preparación técnica del proveedor y su capacidad para ayudar a evolucionar los servicios en la fase de postventa, por encima del precio del servicio, como podemos ver en la figura 11.

Los encuestados están dispuestos a incurrir en un coste mayor por una administración remota personalizada en el 39% de los casos

FIGURA 11 – Aspectos más relevantes en la postventa

¿Cuál es el tipo de apoyo que más espera en la fase postventa?

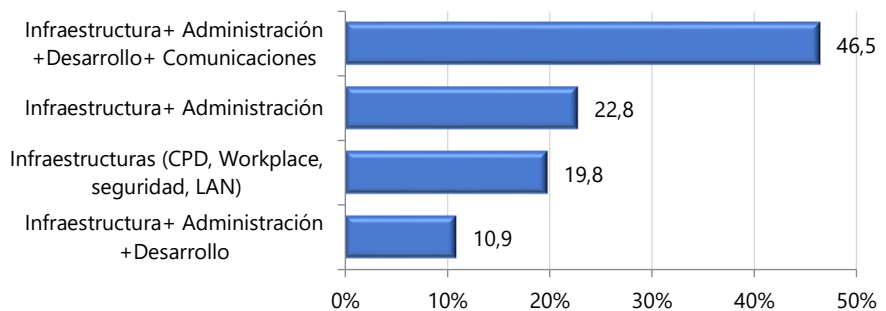


En cuanto a la amplitud del contrato, el estudio de campo dice que las empresas están interesadas en una gestión integral de sus servicios e infraestructuras TI, destacando los contratos que incluyen infraestructura, administración, desarrollo y comunicaciones por encima de los demás con un 47% de las respuestas.

Esto es especialmente relevante para empresas de 1000 a 2500 trabajadores donde el porcentaje de empresas que prefieren la gestión integral se eleva hasta el 72%.

FIGURA 12 – Amplitud del contrato

De los siguientes tipos de contrato de gestión, ¿cuál considera que puede ser más interesante para su empresa?



La experiencia y confianza destacan como atributos más valorados de un proveedor de servicios e infraestructuras TI. También destaca el que sea un interlocutor único, lo que confirma el resultado que veíamos en la figura 13, así como la importancia de la gestión integral que acabamos de destacar. Sin embargo, el hecho de que el proveedor actúe como gestor de otros contratos y coordine al resto de proveedores no está tan valorado entre las empresas.

La preparación técnica del proveedor y su capacidad para ayudar a evolucionar los servicios en la fase de postventa son más relevantes que el precio del servicio

El 46% de las empresas están interesadas en una gestión integral de sus servicios e infraestructuras

La experiencia y confianza destacan como atributos más valorados de un proveedor de servicios e infraestructuras TI

FIGURA 13 – Atributos más valorados de un proveedor de TI

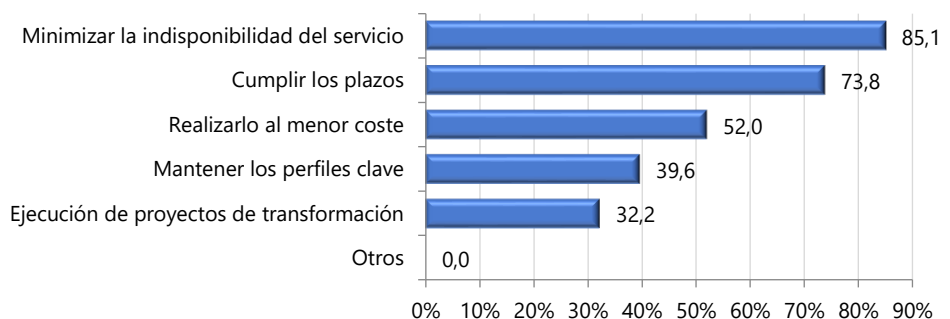
Dígame, por favor, cómo valora en un proveedor de TI cada uno de los aspectos que le voy a mencionar. Señale para cada uno de ellos una puntuación en una escala de 1 muy poco importante a 10 muy importante. (Medias)



En referencia a los factores críticos en el éxito de la transición a un nuevo proveedor, destaca que los entrevistados dan gran importancia a minimizar el impacto para negocio, así como a cumplir los plazos por encima de minimizar los costes, lo que da una idea de que lo que las empresas perciben como realmente costoso es que la transición tenga impacto en el negocio.

FIGURA 14 – Factores críticos en la transición al nuevo proveedor

Qué factores considera críticos para garantizar el éxito de la transición del servicio al nuevo proveedor



Los factores críticos en el éxito de la transición a un nuevo proveedor son minimizar el impacto para negocio, así como cumplir los plazos, por encima de minimizar los costes

CONCLUSIONES DEL WORKSHOP SOBRE EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

IDC con el apoyo de Telefónica llevó a cabo una sesión de trabajo el pasado 15 de febrero de 2018 con los responsables de contratación de servicios tecnológicos de diferentes organizaciones. En dicha sesión, se expusieron los resultados del trabajo de campo que acabamos de analizar y se estableció un debate sobre los diferentes temas de interés en este entorno. A continuación, se exponen las principales conclusiones.

Entre los asistentes, la mayor parte declara que sus empresas se encuentran entre la fase 2 y 3 del modelo de madurez de la externalización de servicios e infraestructuras IT y en algunos aspectos en la fase 4. Ninguno afirma encontrarse en la primera ni en la última fase. Este resultado confirma estudios de IDC llevados a cabo en otros países, que establecen que las organizaciones encajan en el modelo de acuerdo a una distribución normal y los niveles 2 y 3 suponen más del 80% del tejido empresarial.

Los participantes expusieron la preocupación existente en referencia al mensaje de que “los servicios e infraestructuras TI se están convirtiendo en una commodity”. En general la conclusión del grupo de trabajo es que no se comparte esta visión y se advierte que los procesos y arquitecturas de TI son un recurso valioso para la compañía y su conocimiento se debe mantener.

Relacionado con lo anterior, uno de los temas que preocupa de la externalización, es la pérdida de conocimiento, que se ve como un riesgo al ceder la gestión de los servicios e infraestructuras a un tercero. Este riesgo se minimiza asignando recursos internos que gobiernen y gestionen a la empresa contratada y que mantengan el conocimiento funcional. En este sentido preocupa especialmente la gestión de la seguridad, aspecto en el que existió consenso en que se pueden externalizar la administración de Firewalls, IDS, etc. pero no el gobierno de la seguridad, sin embargo, saber qué arquitectura necesito y como reacciono ante los ataques son aspectos que parece que se deben mantener internamente.

La seguridad en los servicios e infraestructuras TI es algo que ya se ha interiorizado en todas las empresas. Los asistentes lo perciben como un coste que aunque no impacta a corto plazo en mejora del negocio, es absolutamente necesario y afecta muy directamente a la credibilidad de los clientes e imagen de marca.

Desde el punto de vista operativo, se destaca que la complejidad es enemiga de la seguridad, y son necesarios los partners capaces de homologar las medidas de seguridad en un entorno de comunicaciones tradicional donde existe una VPN controlada de entrada/salida de datos, con un nuevo escenario donde la entrada de datos también se produce a través de entornos cloud.

Otro tema abordado en la sesión fue la relación con los proveedores en materia de innovación y mejora continua. En este sentido, se plantean dos posturas.

La mayor parte de los asistentes del workshop declara que sus empresas se encuentran entre la fase 2 y 3 del modelo de madurez de la externalización de servicios e infraestructuras IT

El riesgo de pérdida de conocimiento en la externalización se minimiza asignando recursos internos que gobiernen y gestionen a la empresa contratada y que mantengan el conocimiento funcional

La opinión general es que las penalizaciones sirven más como herramientas para ayudar a mejorar el desempeño del proveedor que como palanca para disminuir costes.

Algunos de los participantes esperan que sus proveedores de TI les ayuden a mejorar y optimizar los servicios e infraestructuras, ya que tienen el conocimiento técnico. Otros asistentes añadieron que esa tarea tiene que ser interna o contratada a un tercero independiente para preservar la independencia. Desde Telefónica se puntualiza que esa mejora continua debería estar recogida en los contratos para tener claro cuál es el alcance de esa mejora, en qué comités se va a seguir, etc. Para conseguir la satisfacción de todas las partes involucradas.

En referencia a los niveles de servicio, la opinión general es que las penalizaciones sirven más como herramientas para ayudar a mejorar el desempeño del proveedor que como palanca para disminuir costes. Otro aspecto destacado en este contexto es que, si se presiona en costes a un proveedor en exceso, al final esto repercute de manera negativa en el servicio, así, es más fácil que un proveedor ofrezca un servicio de calidad al cliente final si es rentable.

Se comentó la posibilidad de introducir SLAs relacionados con las encuestas de satisfacción, e incluso que el variable del personal del proveedor esté ligado al resultado de estas encuestas de satisfacción. Desde Telefónica se indica que los SLAs deben de que estar normalizados, que todas las partes entiendan lo mismo. Idealmente se deberían orientar a parámetros de negocio, como por ejemplo el número de horas que una cadena de producción está parada por un fallo de TI.

Los procesos de cambio de proveedor son percibidos por las organizaciones como un proceso más difícil que externalización inicial. Dentro de los procesos o servicios susceptibles de externalización, se destacaron las infraestructuras los call centers o los data center como los más sencillos. En el polo opuesto se encontrarían la administración de aplicaciones o el desarrollo.

En los casos que confluye más de un proveedor de TI, los asistentes destacaron la importancia de evitar confrontaciones entre los distintos actores que atienden al negocio del cliente, como puede ser por una parte el desarrollo y por otra la gestión de sistemas o infraestructura. En este sentido, se comentó la importancia de un nexo dentro de la empresa que sea capaz de realizar este análisis.

También se trató la importancia de las herramientas de gestión de incidencias (ITSM) y de la conveniencia de usar las proporcionadas por el proveedor o las propias del cliente. La conclusión generalizada es que es preferible disponer y usar su propio ITSM, lo que evita el lock-in con el proveedor.

Un concepto destacado fue la necesidad de que los proveedores entiendan el negocio del cliente y que hablen su mismo lenguaje, es decir, que cuando comienzan a desarrollar el servicio no sea necesario explicarle los términos básicos de negocio. En este sentido, se valora la especialización de los proveedores por verticales y el conocimiento de las necesidades que tienen.

Las empresas asistentes multinacionales que contratan servicios para varios mercados expresaron la dificultad de contar con un partner con capacidad global que no recurra a múltiples subcontratas, con la pérdida de calidad que eso supone. Otro reto expresado es el caso de los contratos de externalización que se hacen desde una sede central fuera de España, y aquí es muy difícil influir sobre el servicio. O la dificultad de adaptar directivas provenientes del corporativo respecto a contratación de servicios e infraestructuras IT a las necesidades locales.

Un concepto destacado fue la necesidad de especialización de los proveedores por verticales para favorecer el conocimiento del negocio

LA PROPOSICIÓN DE VALOR EN LA EXTERNALIZACIÓN SEGÚN TELEFÓNICA

Para cualquier empresa, la externalización tiene que ayudar a alcanzar una mayor rentabilidad para su negocio. Para recorrer ese camino juntos, el cliente tiene que asegurarse que ceder la gestión de determinadas actividades a otra empresa significa una ventaja, sobre todo una mayor competitividad.

Con su propuesta de externalización, Telefónica asegura al cliente que es una empresa especialista la que va a realizar mejor las actividades delegadas al ser expertos en esas tecnologías, consiguiendo una mayor eficiencia, reduciendo el riesgo en inversiones y proponiendo al cliente soluciones innovadoras que mejoren su capacidad para adaptarse al mercado.

La metodología de Telefónica basada en la experiencia, documenta de forma rigurosa el acuerdo en el que se especifica el nivel de servicio que el cliente contrata, así como el seguimiento orientado a parámetros de negocio e incluso penalizaciones si no se cumple los niveles de servicio.

La seguridad del negocio de los clientes es un atributo intrínseco en el modelo de externalización, por eso, es fundamental introducirlo desde el principio del proyecto contemplado en cada una de las capas: comunicaciones, tanto internas como externas, en los servidores, aplicaciones y en el puesto de trabajo.

Las soluciones de Telefónica están construidas mediante la combinación de servicios TI de infraestructuras, incluyendo seguridad y comunicaciones y un amplio espectro de servicios TIC (red, centralitas, videoconferencia, cloud, puesto de trabajo, seguridad, ...) que dan la capacidad para responder a necesidades integrales.

Los servicios ofrecidos por Telefónica están altamente industrializados, pero a su vez facilitan su adaptación a los requisitos particulares de cada cliente.

Telefónica tiene la capacidad para hacer una oferta Integral de servicios E2E en base a una potente preventa con aproximación consultiva. Ofrece un SLA global con visión de negocio gracias a la unión de comunicaciones y TI apoyándose en sus infraestructuras de data centers, sobre los cuales despliegan servicios cloud que pueden integrarse con los data centers de los clientes o clouds públicas extendiendo las redes LAN / WAN.

En los procesos de Transición y Transformación (T&T) se muestran especialmente sensibles en la planificación y en la ejecución al trabajar en procesos personalizados por cliente y proyecto.

El modelo de delivery personalizado, ad-hoc, contempla un Nivel 1+ multidisciplinar que implica a todas las unidades de Operaciones y enfoca la solución de incidencias desde una visión global de los servicios del cliente, desbordando actividades concretas para la resolución de la causa de la incidencia en los grupos de servicio especializados para optimizar sinergias. Asimismo, se

La externalización tiene que ayudar a alcanzar una mayor rentabilidad y una mayor competitividad

La seguridad es un atributo intrínseco en el modelo de externalización, por eso, es fundamental introducirlo desde el principio del proyecto contemplado en cada una de las capas: comunicaciones, servidores, aplicaciones y en el puesto de trabajo

La experiencia en TI interna y en clientes permite a Telefónica garantizar la eficiencia de los recursos, innovando y aplicando su experiencia en beneficio de los clientes mediante sinergias de los grupos de trabajo y utilización de infraestructuras

aplica una estrategia Shift to left para ofrecer la resolución de incidencias/peticiones en niveles más cercanos al usuario, menos especializados, llegando en algunos casos a implementar un portal de autoayuda.

La propuesta integral se apoya en el Command Center para ofrecer el servicio de monitorización y resolución de incidencias orientado expresamente a los procesos de negocio, no a elementos de infraestructuras aislados. Estos elementos son gestionados por expertos en integración de herramientas de gestión de servicio.

La experiencia en TI interna y en clientes, permite a Telefónica garantizar la eficiencia de los recursos, innovando y aplicando su experiencia en beneficio de los clientes mediante sinergias de los grupos de trabajo y utilización de infraestructuras. Cuentan asimismo con expertos certificados en todas las tecnologías de comunicaciones y TI.

Telefónica es una multinacional con el máximo nivel de decisión local. Cuenta además con una gran capilaridad comercial y operativa que permite llegar a todos los clientes, destacando la capacidad de compras y la amplia red de partners con los que trabaja.

IDC SPAIN

Miguel Ángel 23, 3ª
28010 Madrid
+34 91 787 21 50
Twitter: @IDCSpain
www.idcspain.com

Mención de propiedad intelectual:

This IDC research document was published as part of an IDC continuous intelligence service, providing written research, analyst interactions, telebriefings, and conferences. Visit www.idc.com to learn more about IDC subscription and consulting services. To view a list of IDC offices worldwide, visit www.idc.com/offices. Please contact the IDC Hotline at 800.343.4952, ext. 7988 (or +1.508.988.7988) or sales@idc.com for information on applying the price of this document toward the purchase of an IDC service or for information on additional copies or Web rights. Copyright 2017 IDC. Reproduction is forbidden unless authorized. All rights reserved

Acerca de IDC

International Data Corporation (IDC) es el principal proveedor global de inteligencia de mercado, servicios de consulta y acontecimientos para la tecnología de la información, telecomunicaciones y mercados de tecnología de consumo. IDC ayuda a los profesionales de Tecnologías de la Información, ejecutivos de negocio, la comunidad inversionistas toman decisiones basándose en hechos sobre compras de tecnología y la estrategia de negocio. Más de 1100 analistas en IDC proporcionan experiencia global, regional, y local sobre la tecnología y oportunidades de industria y tendencias en más de 110 países por todo el mundo. Durante más de 50 años, IDC ha proporcionado informaciones estratégicas para ayudar a nuestros clientes a alcanzar sus objetivos claves de negocio. IDC es una filial de IDG, líder en los medios de comunicación de tecnología, investigación de mercados y eventos.