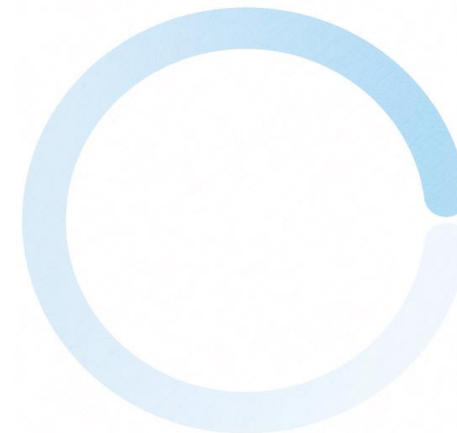


Outsourcing



VICTOR CHION

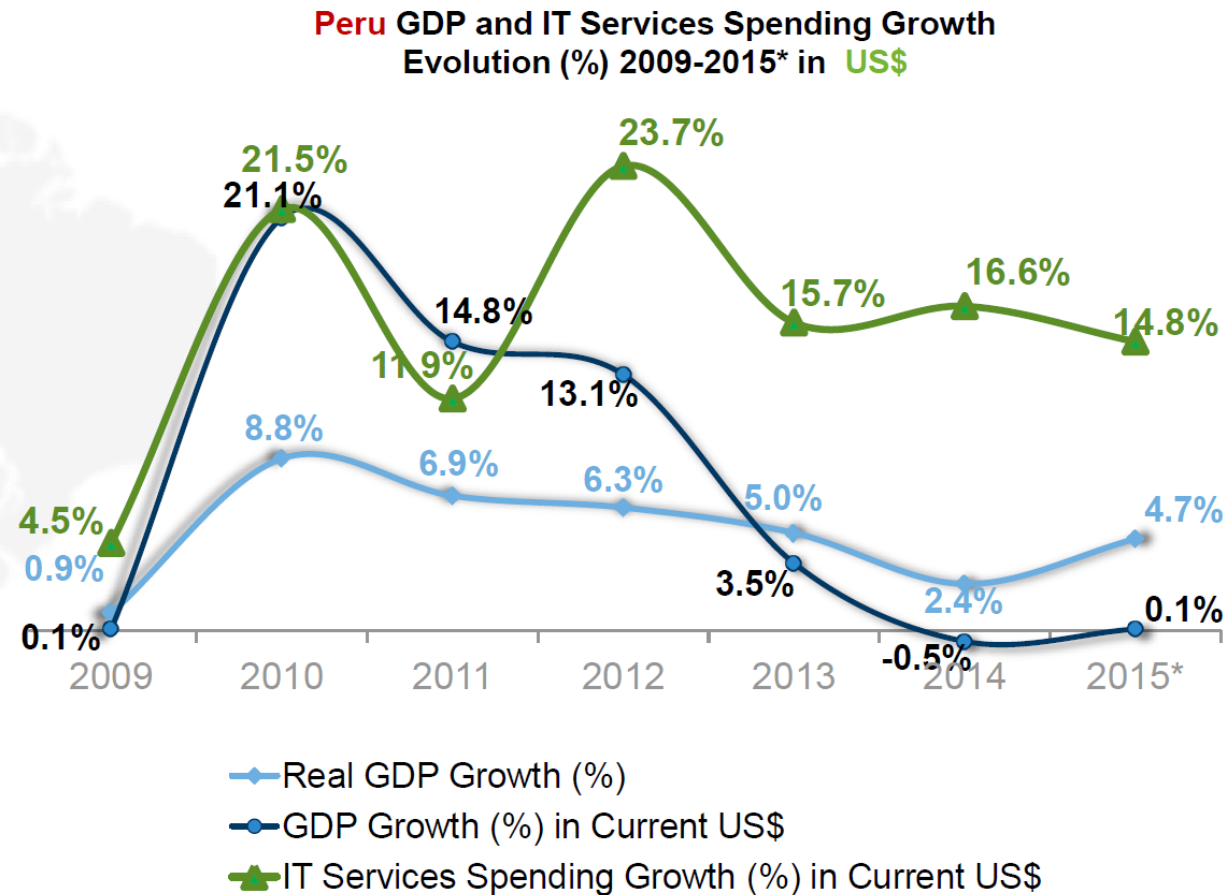
Gerente
División de Servicios
COSAPI DATA SA

Mail: vchion@cosapidata.com.pe
www.cosapidata.com.pe

Índice

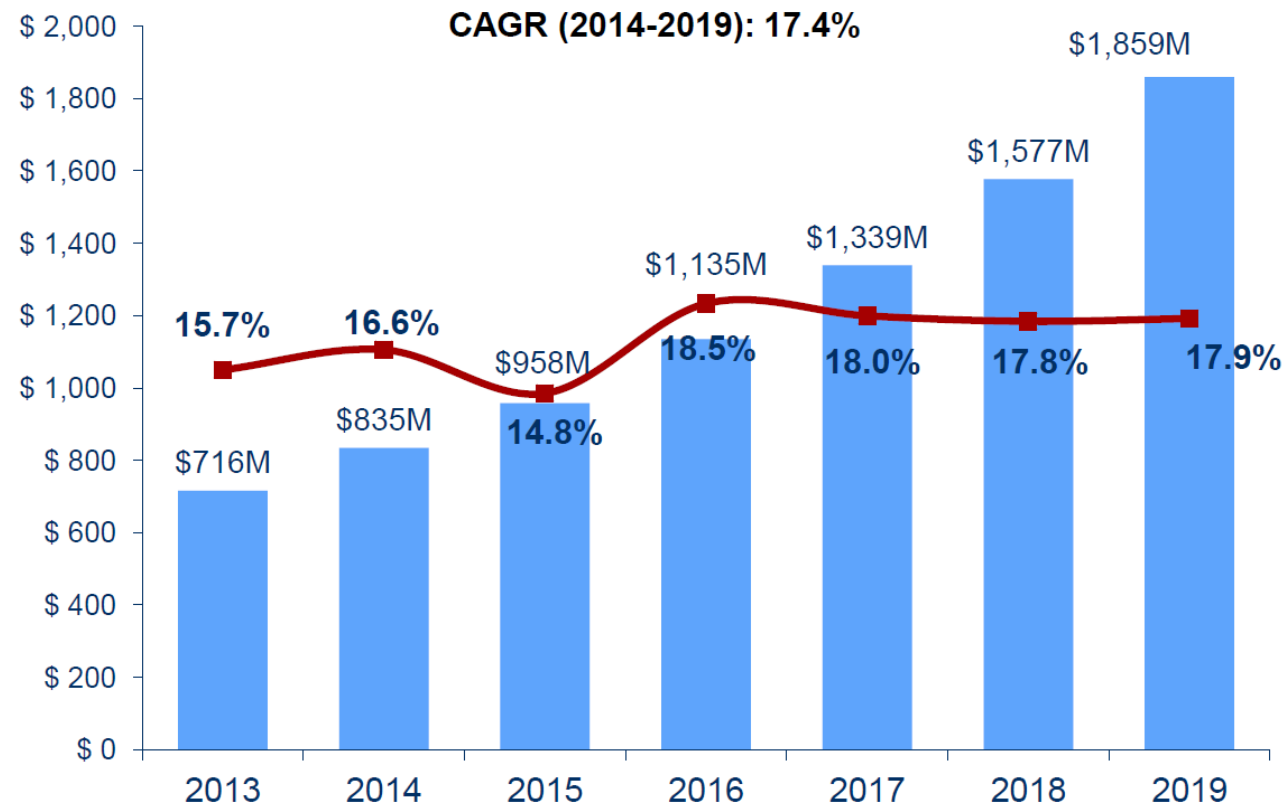
- Entorno
- Que es Outsourcing
- Tipos de Outsourcing
- Por Qué ir a un Outsourcing
- Cómo ir a un Outsourcing
- Como seleccionar a un Outsourcer
- Factores Críticos de éxito

La desaceleración de la economía del país empieza a afectar también a los servicios de TI... pero aún mantienen un crecimiento de dos dígitos

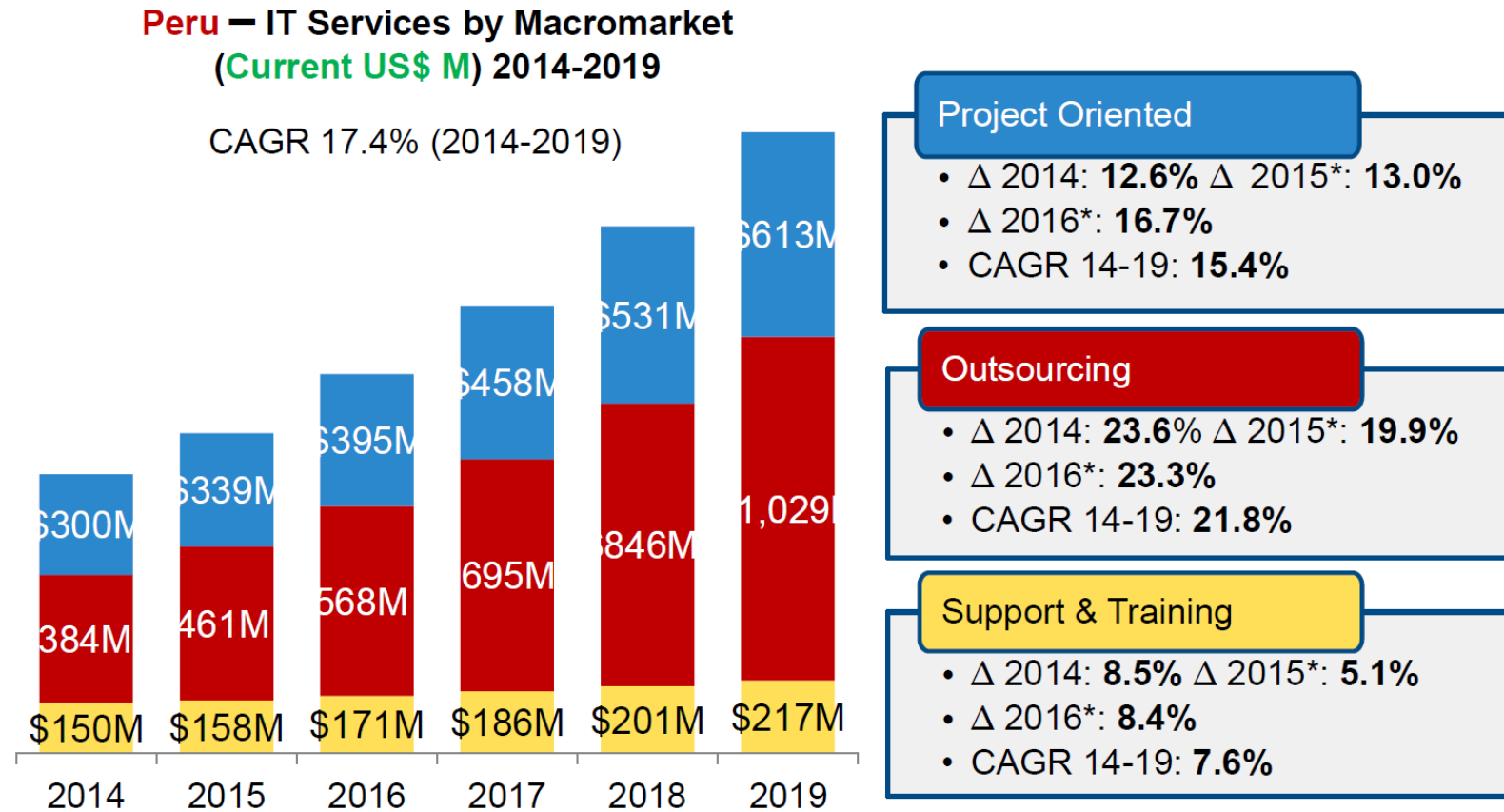


... y su proyección para los próximos años mantiene un crecimiento estable

Peru, IT Services Market
(US\$ M) 2013-2019 (Forecast 2H14 Study)



...los Servicios de Outsourcing mantienen un crecimiento de cerca al 20%



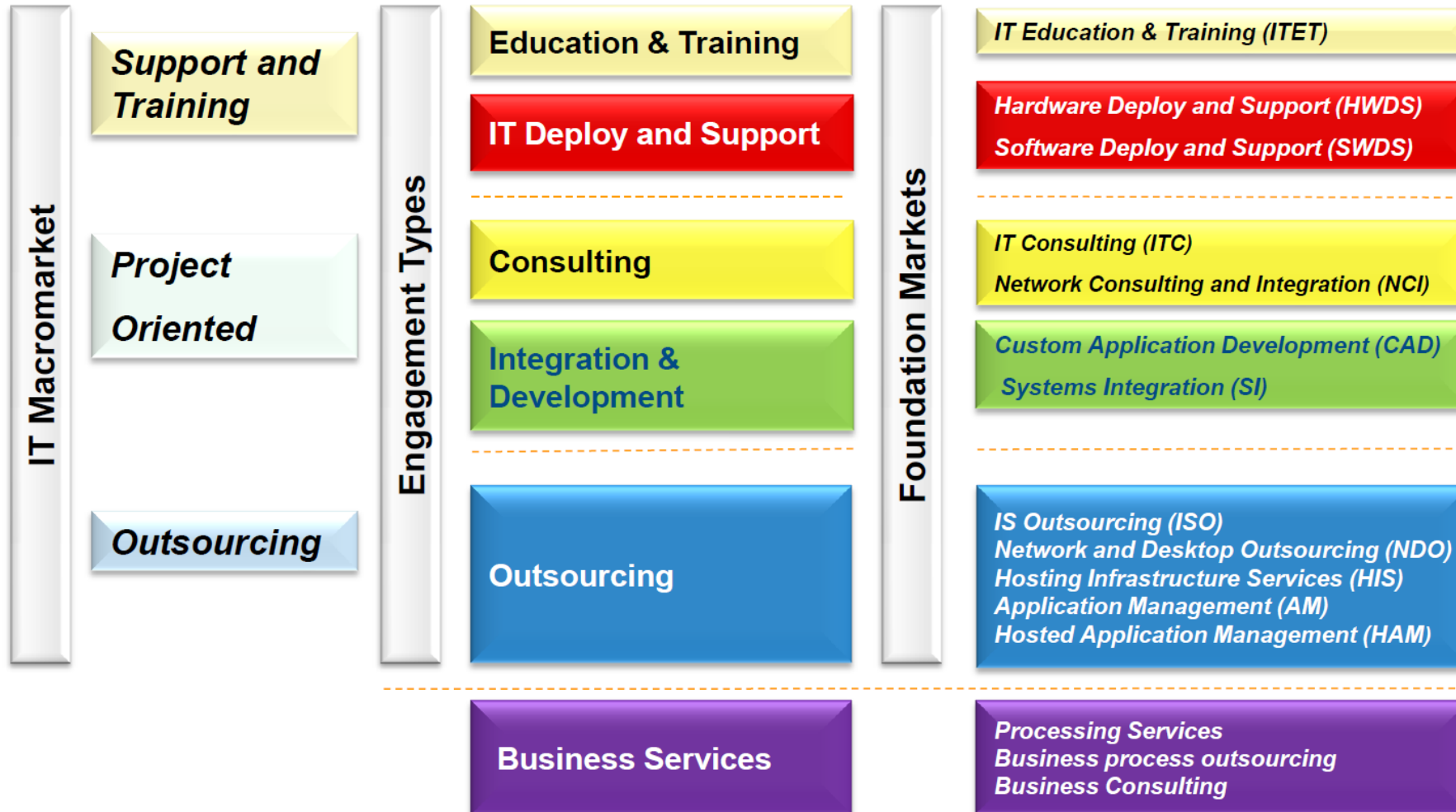
¿Que es Outsourcing?

Su vocablo equivalente es **subcontratación o tercerización**

Es el uso de recursos, bienes, servicios y/o capacidades proporcionados por un tercero que antes eran provistos internamente, con compromisos en niveles de calidad, rendimiento y alineados a los objetivos de la empresa

IDC Services Taxonomy

Peru, IT Services, IDC Services Taxonomy, Market Segments, 2014



IS Outsourcing

El proveedor de servicio es responsable por la gestión de la totalidad o parte de la infraestructura de TI del cliente y su operación y servicio esta basada en niveles de servicios (SLA)

Network and Desktop Outsourcing Services

NDOS involucra las actividades asociadas a la gestión y soporte de uno o mas elementos de la infraestructura cliente/servidor o redes de comunicaciones del cliente

Application Management

AM provee la operación, soporte y mantenimiento de las aplicaciones del cliente del día a día

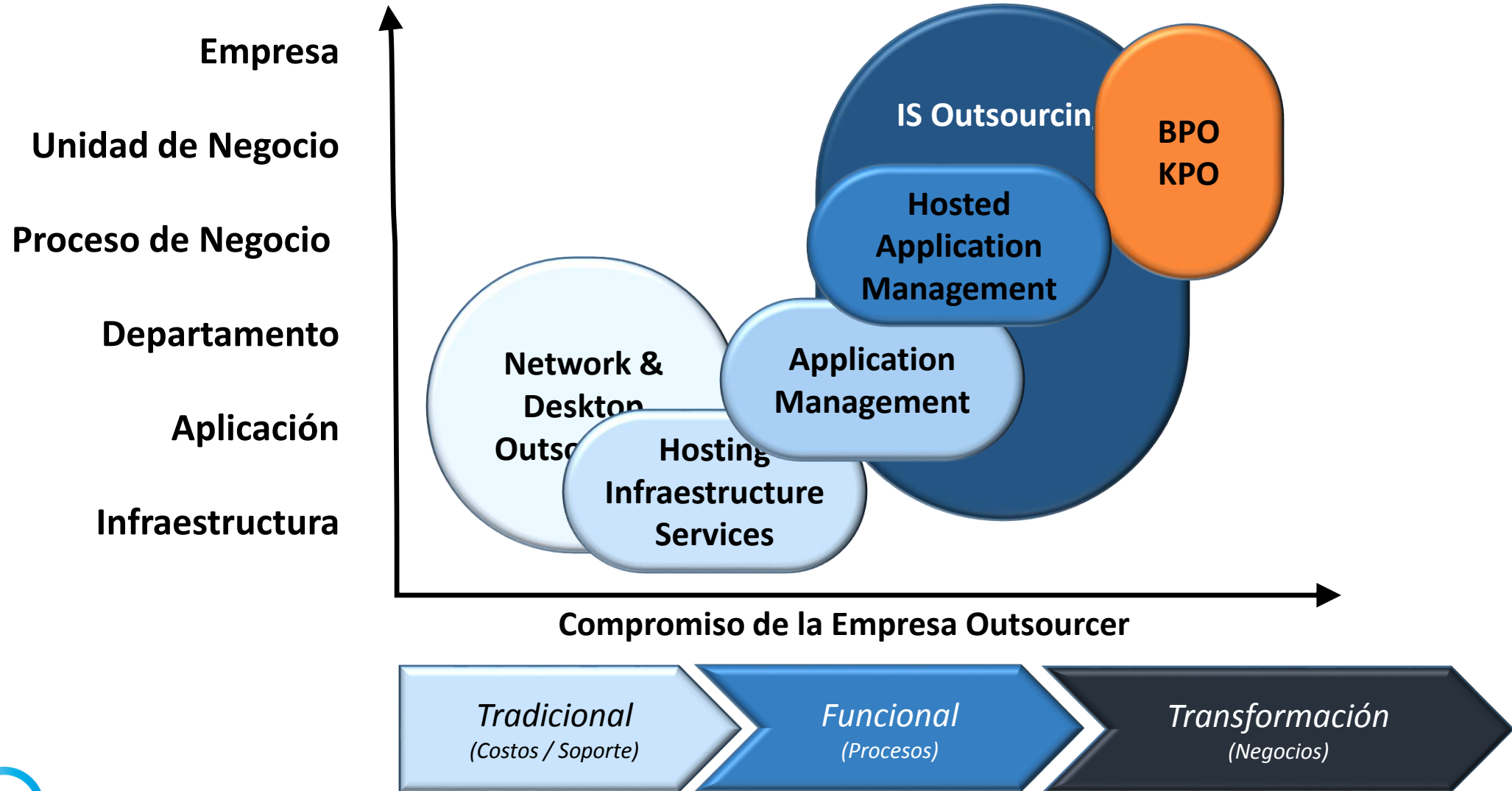
Hosted Application Management

HAM comprende los servicios de Aplicaciones en un Data Center externo

Hosting Infrastructure Services

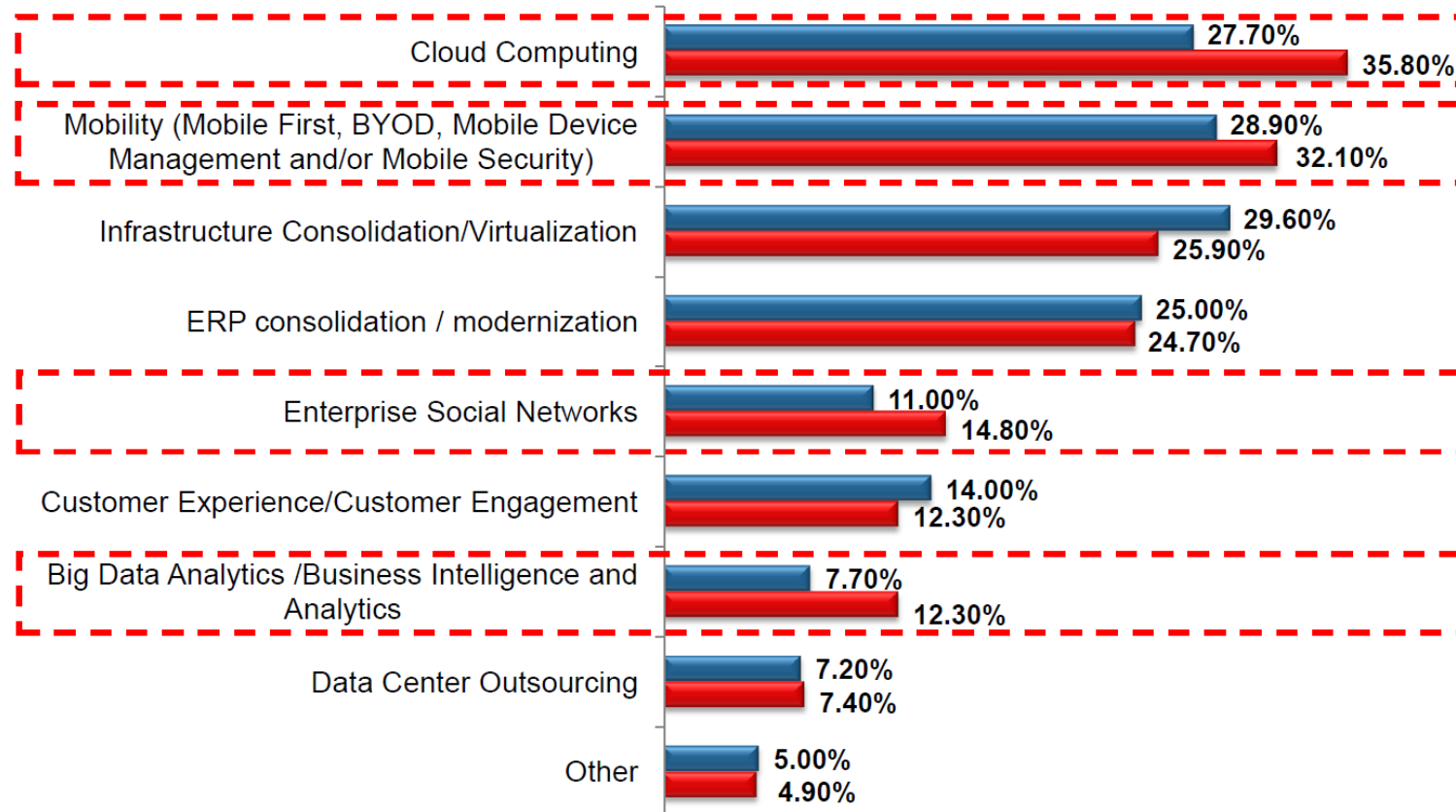
HIS incluye la gestión de redes y servidores en un Data Center externo

Tipo de Outsourcing



¿Qué demandan las empresas?

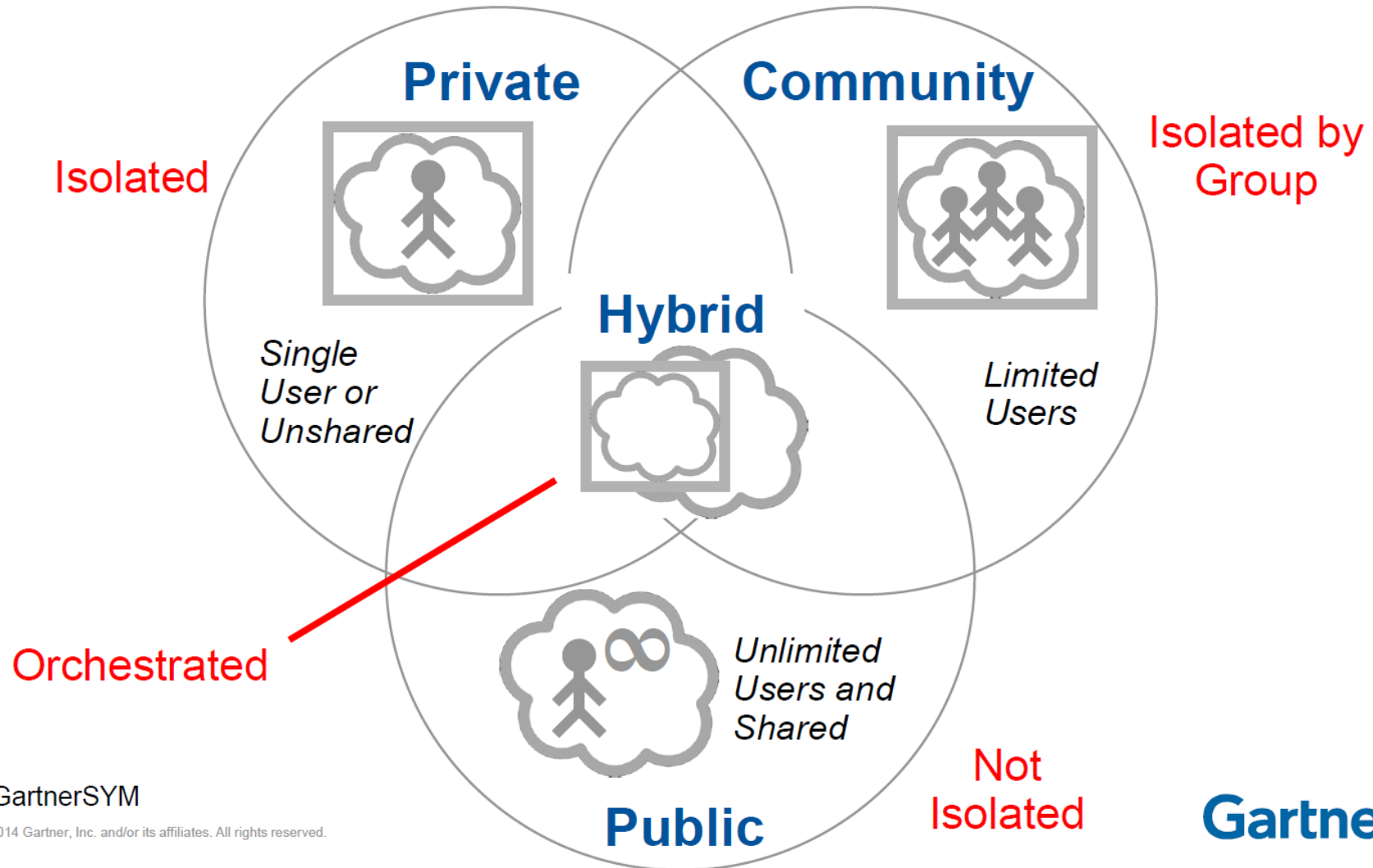
Q: In 2015, which of the following will be the **top IT initiatives** at your organization? (Multiple Answer)



Cloud

- Es una nueva forma de Tercerización o Outsourcing de los Servicios de TI
- Estandariza los servicios de Outsourcing:
 - SaaS : Software como Servicio
 - PaaS : Plataforma como Servicios (Infraestructura, Software, Administración y Gestión)
 - IaaS : Infraestructura como servicios
- Cloud Computing:
Es un estilo de servicios de computo tercerizados donde las capacidades de TI son elásticas y escalables proporcionados como servicios usando tecnologías de Internet

Tipos de Servicios Cloud



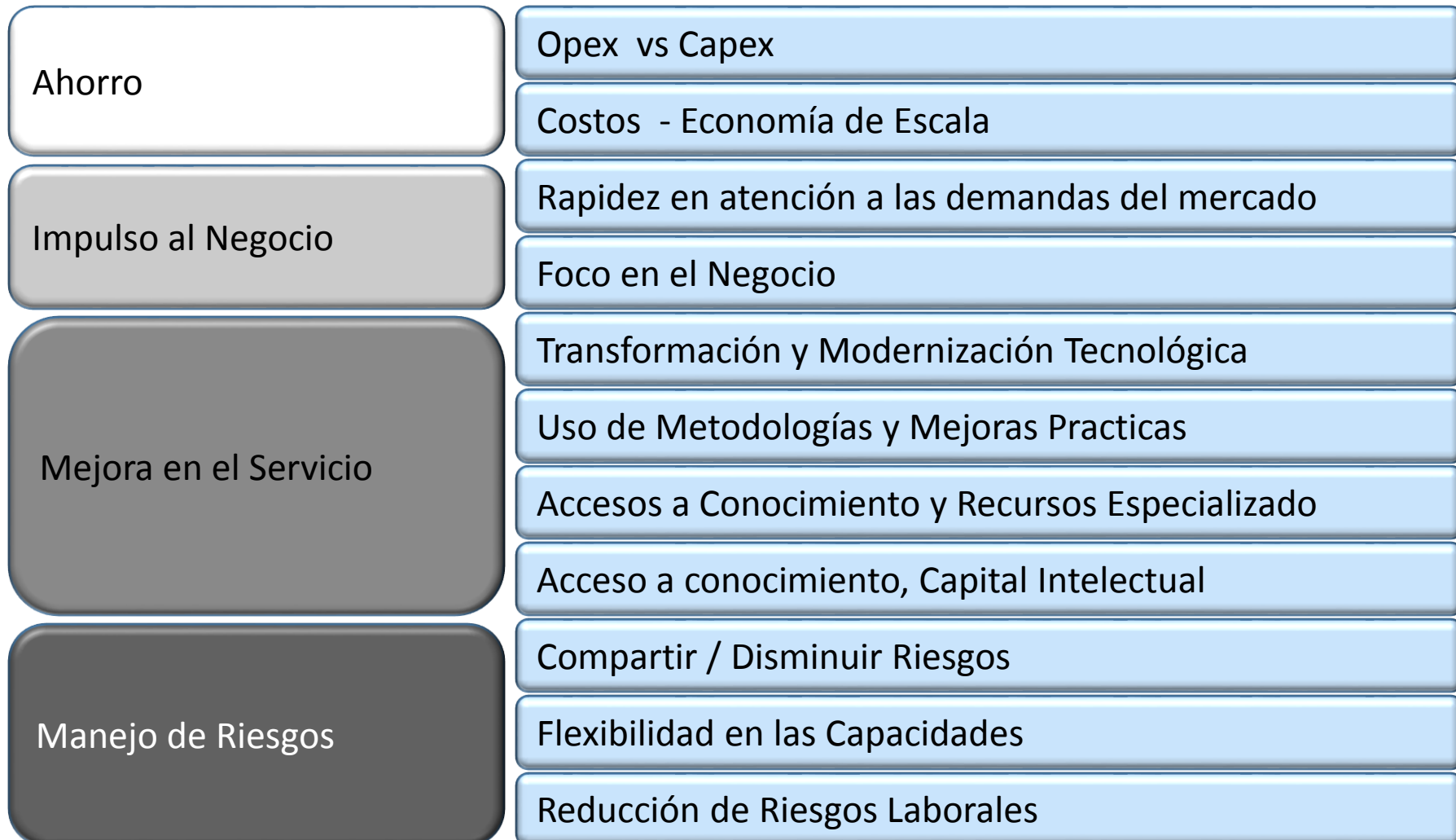
#GartnerSYM

© 2014 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.

Outsourcing vs Cloud

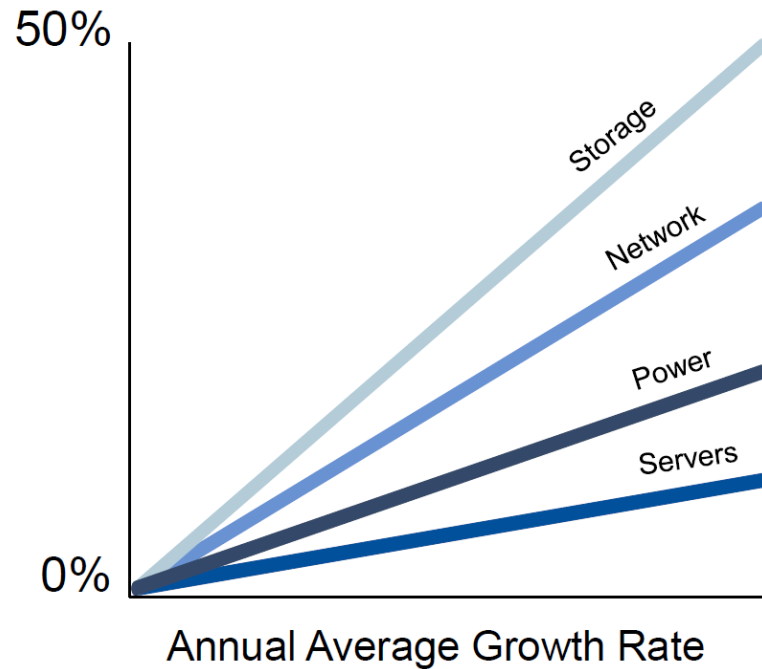
	CLOUD	OUTSOURCING
Capacidad	On-demand	Dimensionado de acuerdo al contrato
Acceso	Por Internet	Enlaces dedicados ó por Internet
Recursos	Compartidos	Dedicados
Crecimiento	Flexible a demanda	Manejo con control de cambios
Calidad de Servicio	Standard	Según SLA

¿Por Qué Outsourcing?



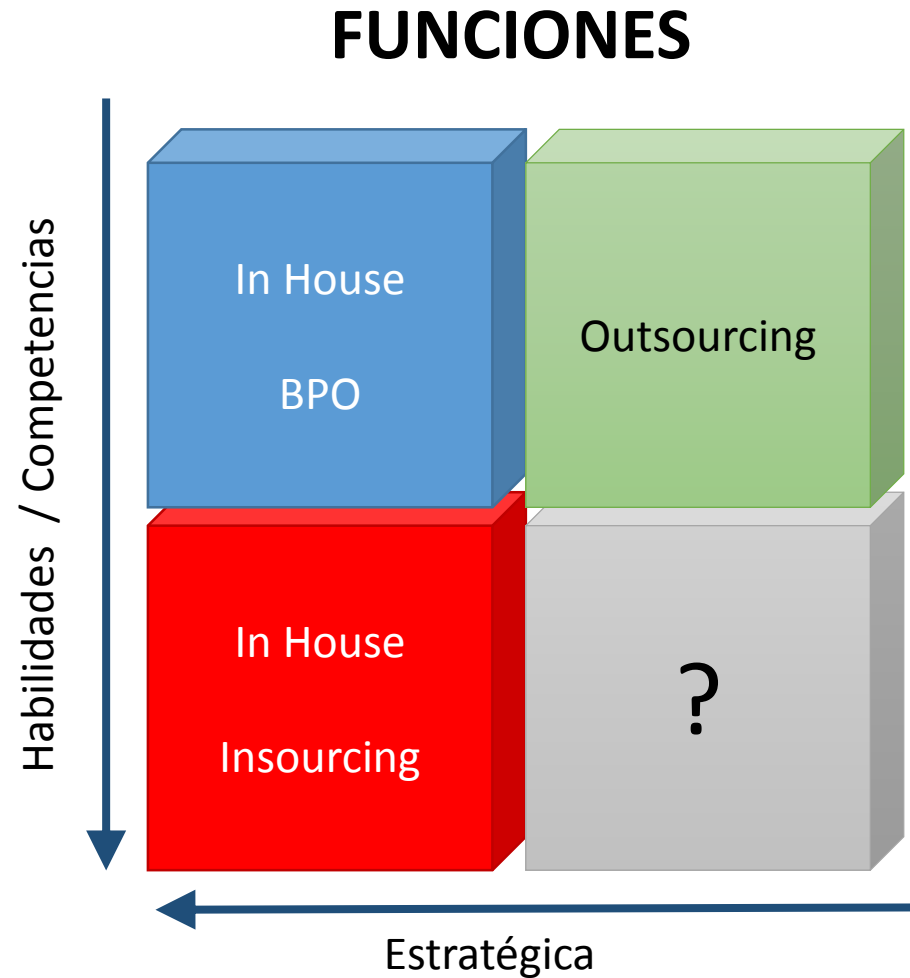
Cuando ir hacia un Outsourcing

Continuous Demand



- Critical applications.
- Customer experience.
- Policy-driven orchestration automation.
- Recovery and availability management converge.
- MTBF not good enough, MTTR and MTTS are key.
- Expect to fail the new normal.

Cuando ir hacia un Outsourcing

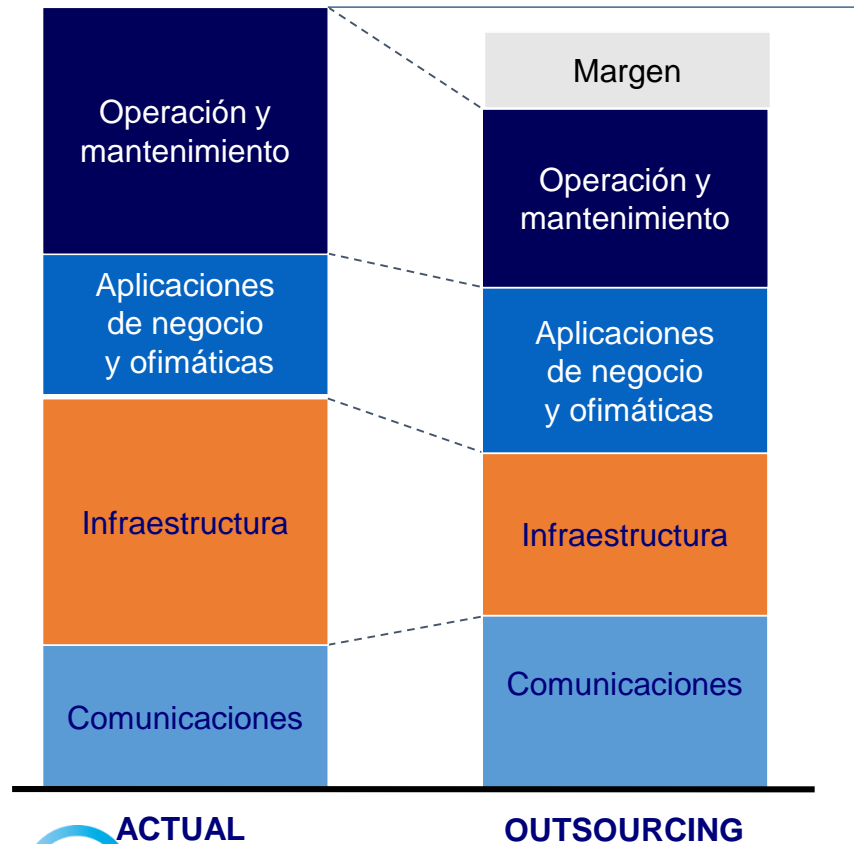


Pasos para un Outsourcing exitoso

- Definir los objetivos del Outsourcing alineado con los del Negocio
- Inventario de la Situación actual en forma objetiva (Linea Base)
 - Niveles de Servicio
 - Forma de Medición
- Elaboración de un Plan Detallado
- Estimación realista de “todos” los costos (Caso de Negocio)
- Desarrollo de un programa de comunicaciones y manejo del cambio cultural
- Definir un proceso de Control de Cambios

Estructura de los Costos

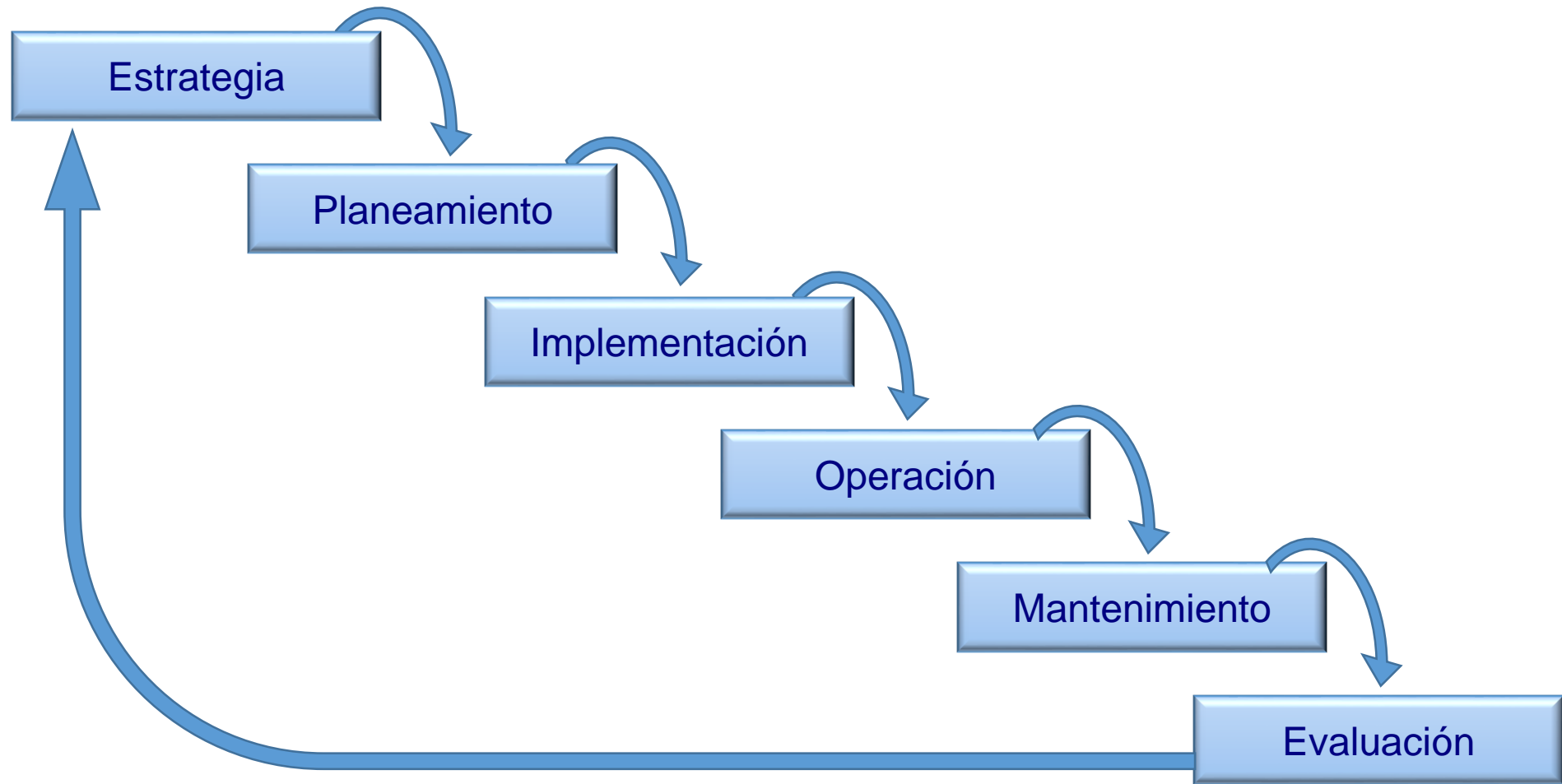
Costos



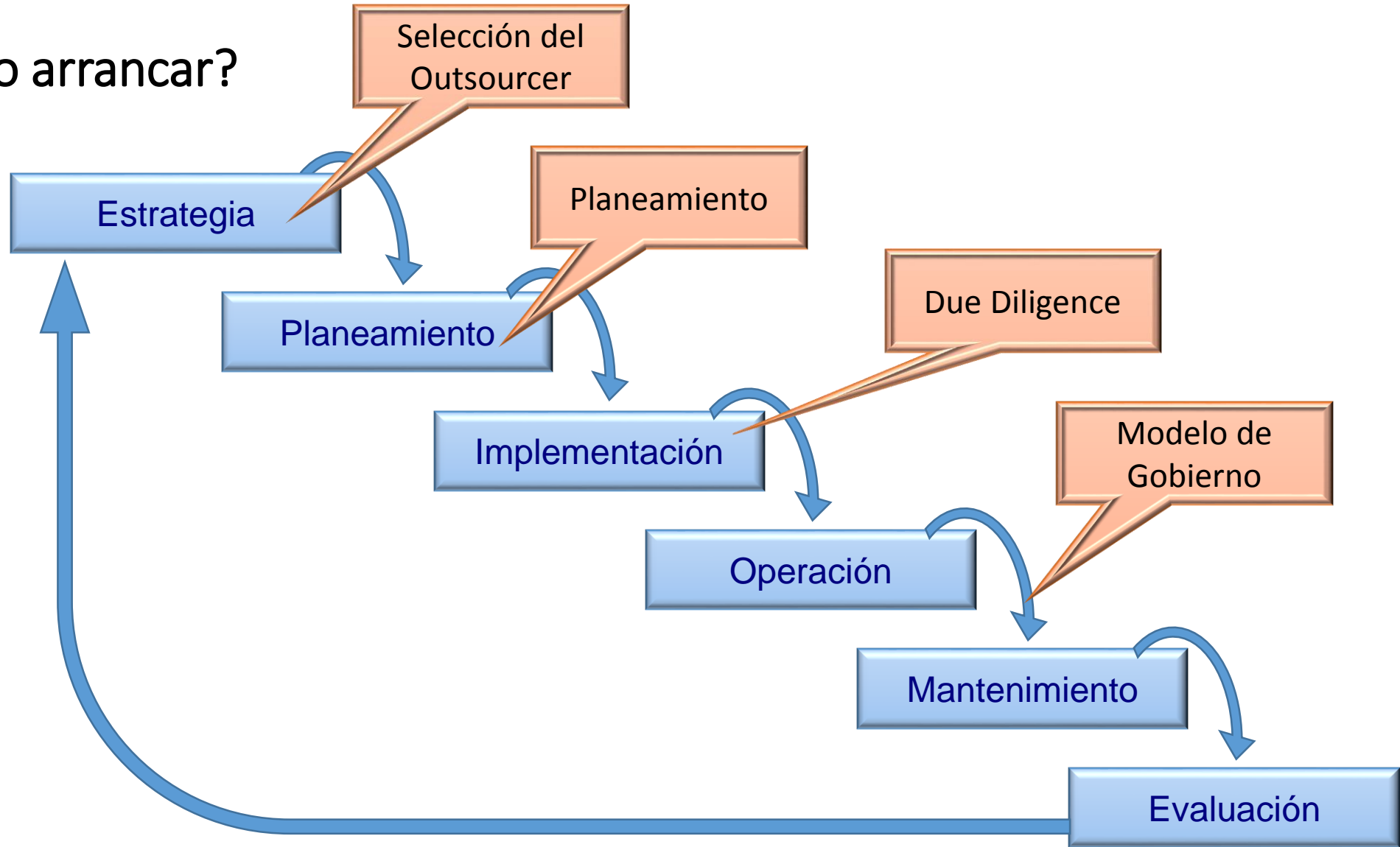
CONSIDERACIONES

- Comparar ambientes similares (TIERx, SLA, Skill, Metodologías)
- Evaluar Costos ocultos (Gestión, Energía, RRHH rotación, capacitación, etc)
- Valor del Riesgo

¿Cómo arrancar?



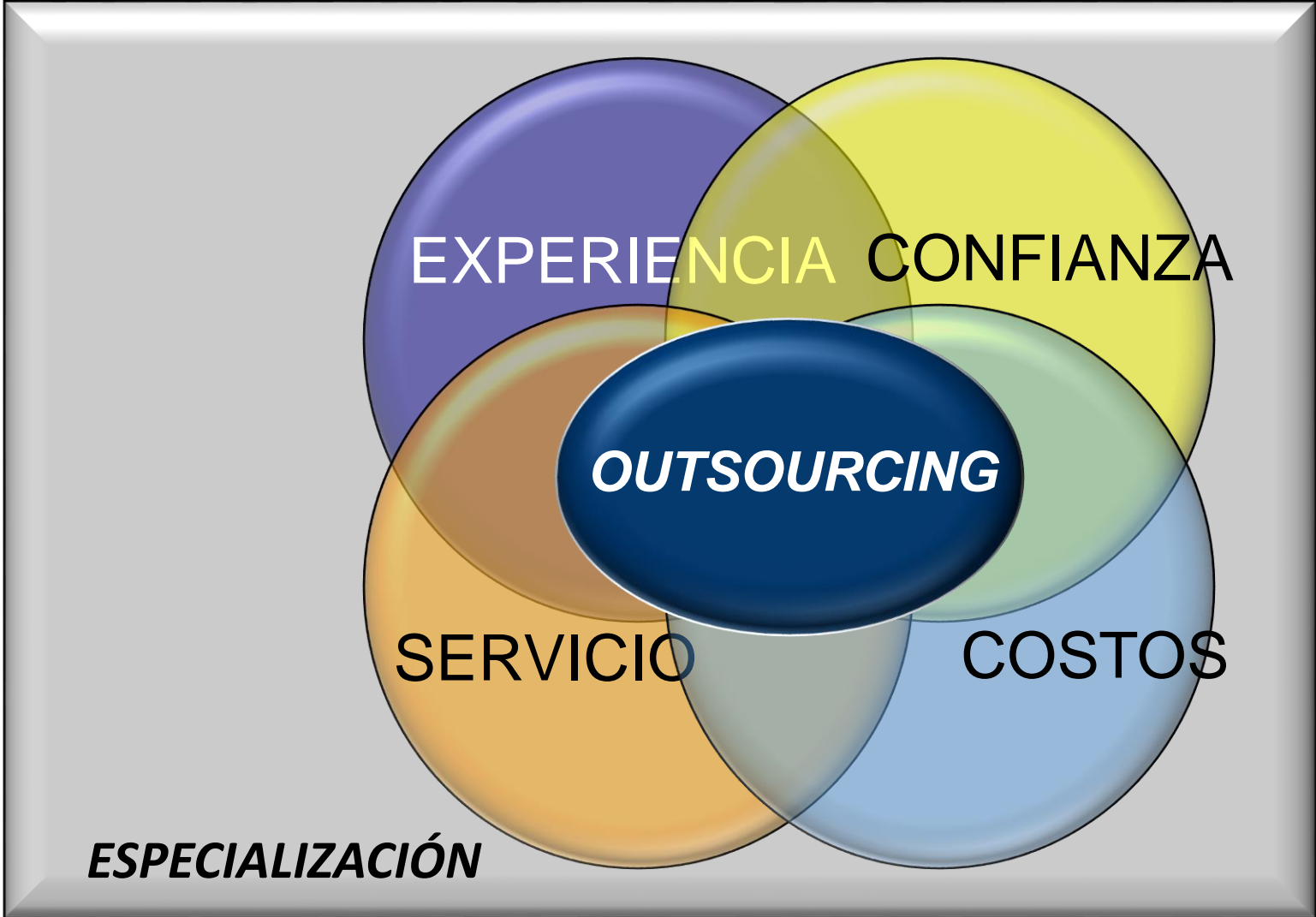
¿Cómo arrancar?



Como se selecciona al Outsourcer ("Partner")

Estrategia

Selección del Outsourcer



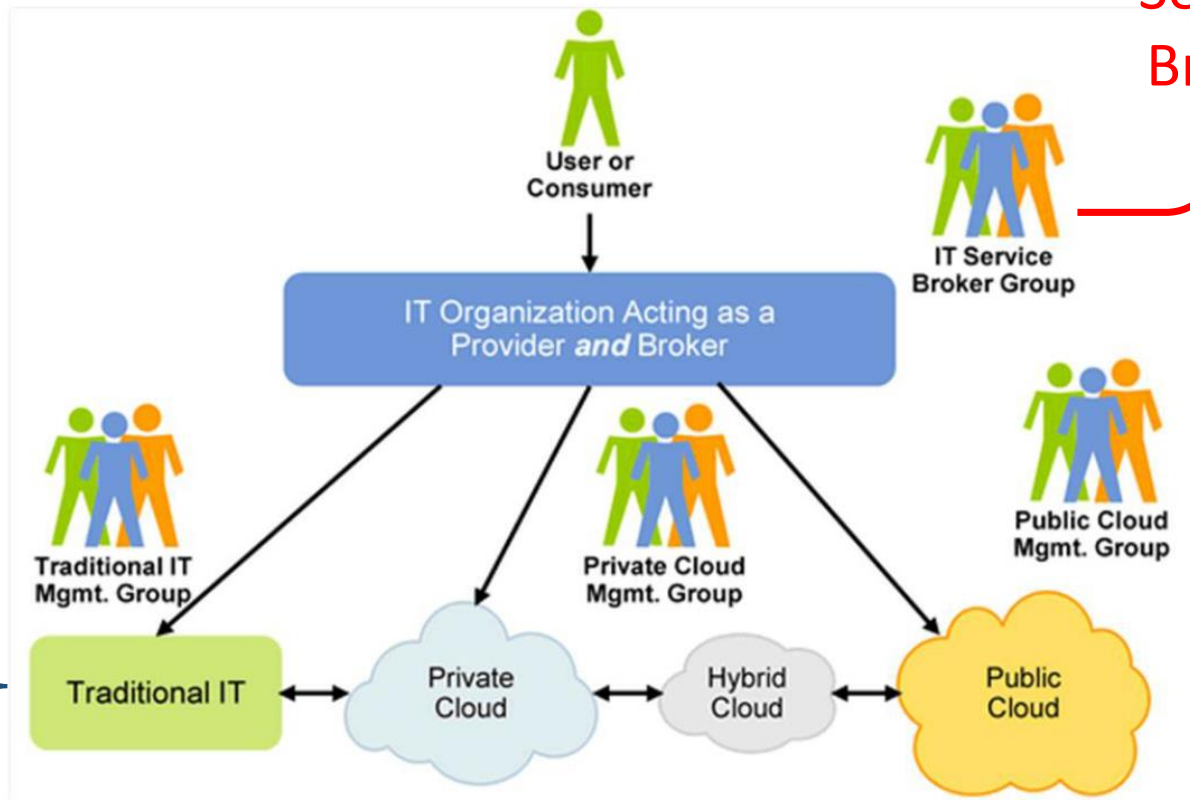
Como se selecciona al Outsourcer ("Partner") ... en un entorno con servicios Cloud

Estrategia

Selección del Outsourcer

In House Outsourcing

Service Broker



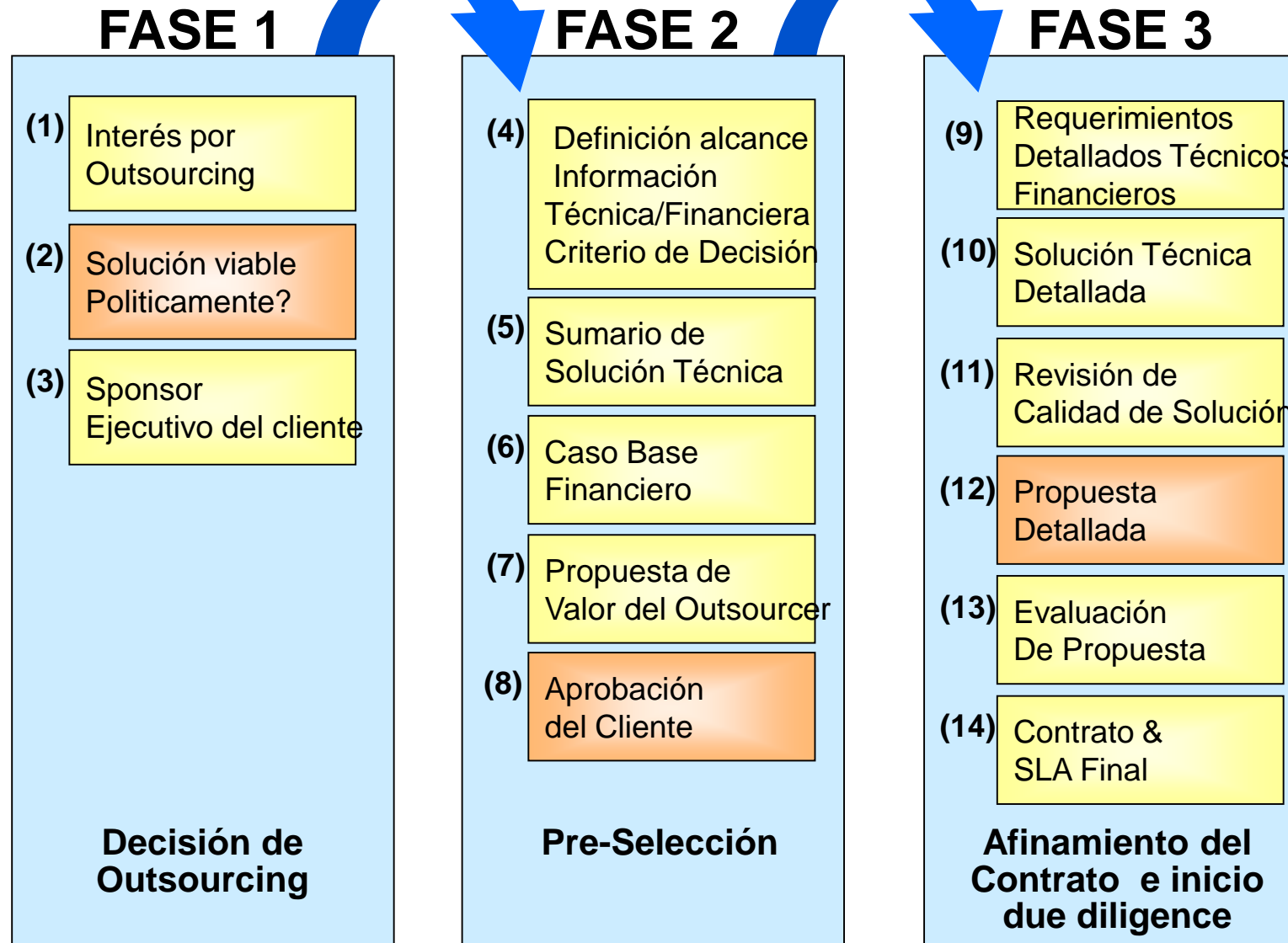
Características de un Buen Outsourcer

- Mínimo 10 años de experiencia en servicios de TI
 - adaptación al cambio tecnológico
 - Desarrollo de proyectos críticos y de envergadura
- Historia de relaciones duraderas con clientes
- Capacidad Financiera
- Alianza Estratégica con proveedores líderes de tecnología
- Experiencia & Certificación en Metodologías & Mejores Prácticas
 - ISO 9000
 - PMI
 - ISO 20000
- Orientación a Procesos
- Gestión de RRHH
 - Selección
 - Capacitación
 - Retención
 - Línea de Carrera

Estrategia

Selección del Outsourcer

Planeamiento



Planeamiento

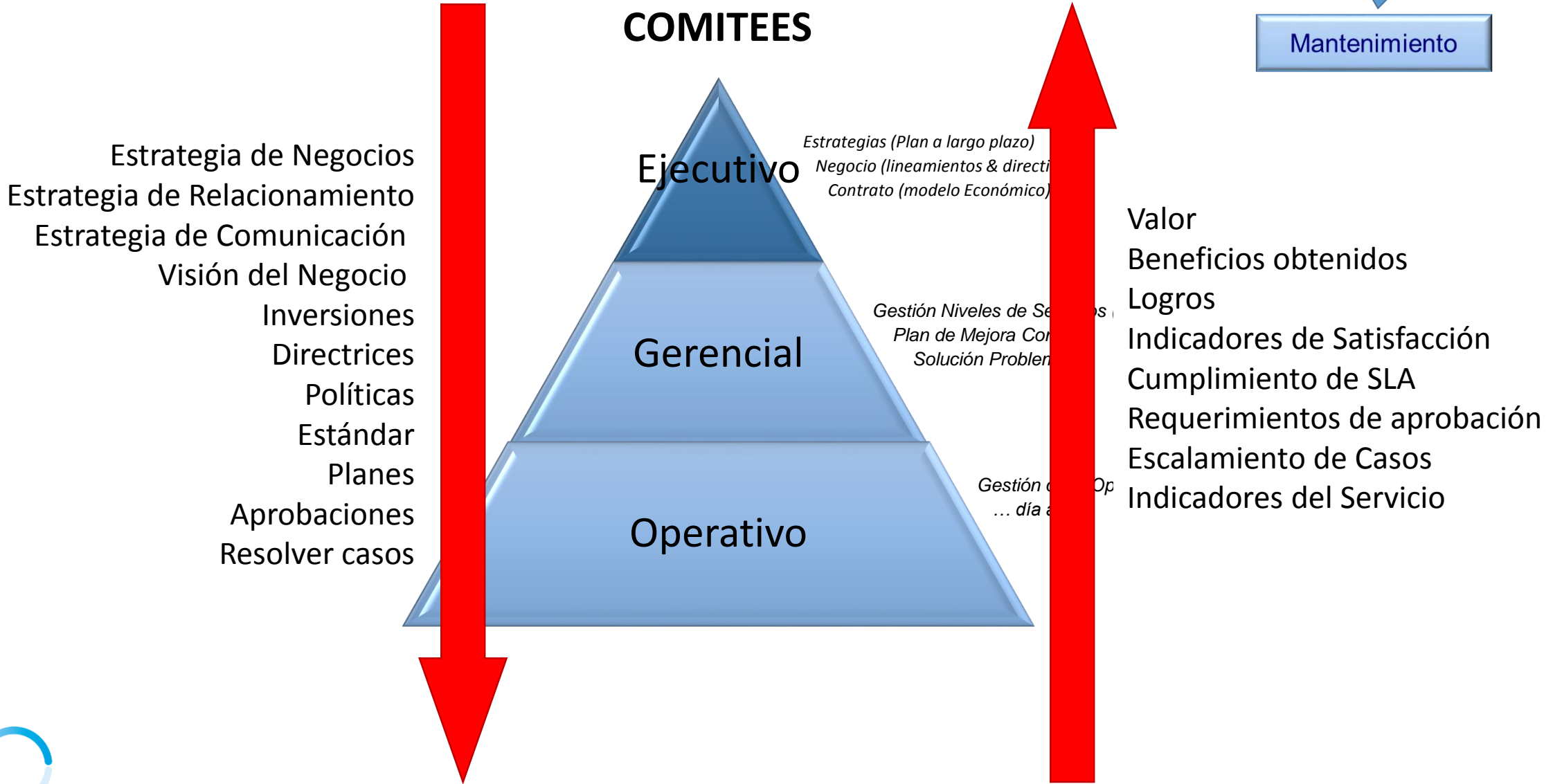
Planeamiento

Due Diligence

Implementación



Modelo de Gobierno

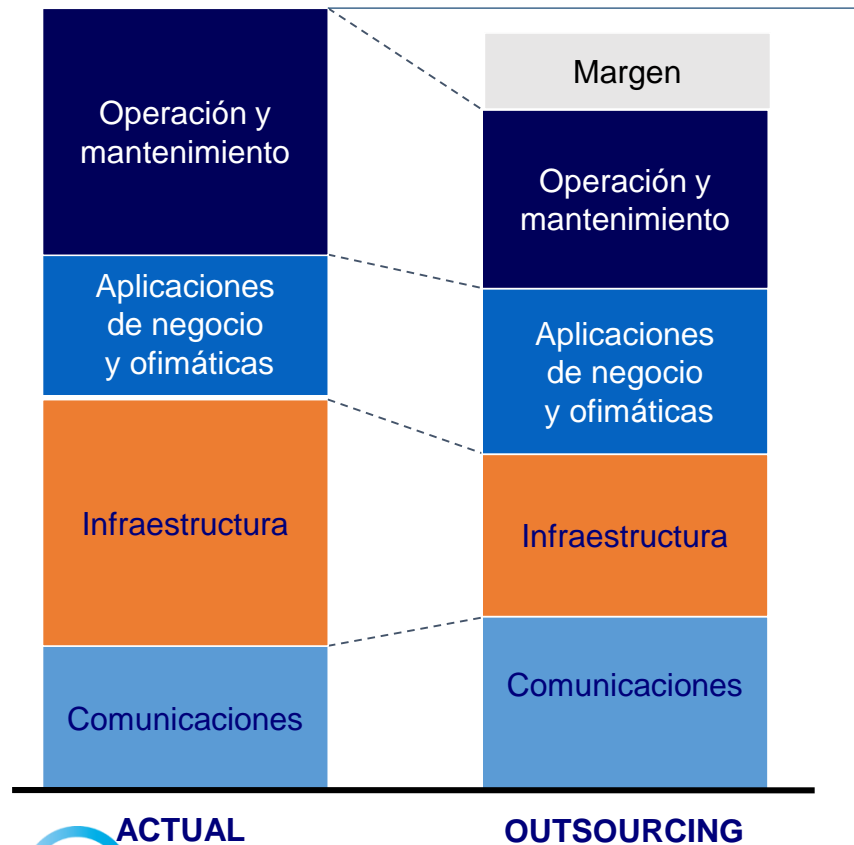


Pasos para un Outsourcing exitoso

- Definir los objetivos del Outsourcing alineado con los del Negocio
- Inventario de la Situación actual en forma objetiva (Linea Base)
 - Niveles de Servicio
 - Forma de Medición
- Elaboración de un Plan Detallado
- Estimación realista de “todos” los costos (Caso de Negocio)
- Desarrollo de un programa de comunicaciones y manejo del cambio cultural
- Definir un proceso de Control de Cambios

Estructura de los Costos

Costos



CONSIDERACIONES

- Comparar ambientes similares (TIERx, SLA, Skill, Metodologías)
- Evaluar Costos ocultos (Gestión, Energía, RRHH rotación, capacitación, etc)
- Valor del Riesgo

Factores Críticos de éxito

- Liderazgo & Compromiso de la alta Gerencia
- Foco en los resultados del negocio
 - SLA medidos en función de las necesidades del Negocio
- Compartir riesgos
 - Flexibilidad en las inversiones
 - Penalidades & Bonos x cumplimiento de SLA
- Adaptación al Cambio
 - Premiar la innovación
 - Flexibilidad en nuevos métodos / procedimientos
- Ejecución rigurosa del modelo de Gobierno
 - Activa participación del Cliente & el Outsourcer

Outsourcing un aliado para su Crecimiento

