

¿CÓMO EVALUAR A TU PROVEEDOR DE OUTSOURCING DE TI?

OUTSOURCING DE TI

La externalización de TI se ha vuelto cada vez más integral para construir y operar el entorno de TI de la empresa, pero muchos clientes de servicios de TI siguen frustrados con sus resultados.

Parte del problema puede ser la falta de comprensión por parte del cliente de subcontratación sobre su nivel real de madurez en la **subcontratación de TI**.

En el proceso de solicitar cotizaciones a los proveedores (RFQ), las adquisiciones deberían ser transparentes para responder esta pregunta.

Sin embargo, con demasiada frecuencia, el equipo de ventas de los proveedores que ofrecen la oferta tiene que "adivinar" lo que creen que será importante.

TODO EMPIEZA EN LA SOLICITUD DE COTIZACIÓN POR EL SERVICIO

El **proceso de Solicitud de Cotización**, si se realiza correctamente, es una forma de que la adquisición pueda cuantificar los elementos de valor y, en muchos casos, y para que el equipo de ventas de los proveedores eduque al cliente sobre cuáles son sus verdaderas capacidades de desempeño.

El **proceso de RFQ es realmente una oportunidad** para explorar y comprender el rango potencial de resultados de rendimiento que son posibles.

Desafortunadamente, muchas licitaciones de subcontratación están "mal".

Porque la **organización de adquisiciones no tiene un nivel completo** de comprensión de las diferentes formas de rendimiento y valor que un proveedor externo puede ofrecer a su negocio y / o no comprende completamente qué la verdadera necesidad comercial es.

La seguridad es casi siempre una preocupación principal.

HAY 5 ELEMENTOS A CONSIDERAR

Pero hay **cinco elementos que entran en juego que deben explorarse** y definirse específicamente con el cliente en el contexto del negocio actual y objetivo.

- **Costo:** ¿cuáles son los elementos no solo del precio del proceso subcontratado, sino del costo total asociado con la operación del proceso?
- **Facilidad de servicio:** ¿cuáles son los elementos de servicio y cómo se pueden medir?
- **Calidad / Seguridad:** ¿Cómo se define la calidad? ¿Cuáles son los problemas clave de rendimiento de seguridad que son exclusivos de esta situación?
- **Innovación:** ¿cuáles son las ideas propuestas para impulsar mejores resultados en todos estos otros factores?
- **Cumplimiento del contrato:** ¿cómo se definirán en el contrato los términos de facturación, pago y todos los términos y condiciones?

HAY 5 ELEMENTOS A CONSIDERAR

Es posible que estos elementos deban revisarse y definirse en términos específicos al **comienzo del proceso de RFQ**, de modo que el conjunto apropiado de respuestas pueda definirse adecuadamente en la propuesta del proveedor.

Cada uno de estos elementos tendrá un impacto diferente en los generadores de costos que finalmente afectarán el costo propuesto, etc.

La adquisición puede usar una forma de cuadro de mando no solo para evaluar proveedores potenciales de servicios durante el proceso de RFQ, sino también para administrar la relación en curso después de que se adjudique el contrato.

Los cuadros de mando se pueden construir después de que se adjudica el contrato, pero también se definen con más detalle en la respuesta a la RFQ.

La ponderación de los diferentes factores también es importante, y comprender esta ponderación es fundamental para la elaboración de la respuesta.

QUE DEBES EVALUAR

Idealmente, la solicitud de presupuesto también debe incluir otras preguntas relacionadas con el rendimiento anterior que el equipo de ventas debe estar listo para responder:

- **¿Cuánto tiempo llevas realizando este tipo de actividad?**
- **¿Para quién lo has hecho?**
- **¿Cuál es la capacidad que posee para ofrecer una solución que satisfaga nuestras necesidades?**
- **¿Cuáles son las capacidades y la calidad de las personas que serán asignadas para realizar este trabajo?**

QUE DEBES EVALUAR

A su vez, es esencial que se establezca un diálogo durante el proceso de respuesta a RFQ para que las ventas se comprometan con la adquisición y comprendan los impulsores detrás de la iniciativa de tercerización.

Las adquisiciones deben conocer las necesidades de las partes interesadas y ser abiertas y transparentes en su disposición (¡y capacidad!)

Para responder las siguientes preguntas.

Si la adquisición no comprende completamente la necesidad del negocio, entonces deben salir y hablar con los dueños del negocio antes de lanzar la solicitud de presupuesto.

- ¿Cuál es el resultado comercial que se esfuerza por lograr?
- ¿Qué impulsa la necesidad de este resultado?
- ¿Por qué pide a los proveedores que brinden soluciones para estos resultados?
- ¿Cuál es la razón por la que participa en el ejercicio de **outsourcing**?
- ¿Cuál es el nivel de mejora continua que esperas después de la adjudicación?
- ¿Cuáles son los costos de transformación, incluidos los costos de cambio (si hay un titular) que deben considerarse en esta propuesta?
- ¿Cuál es el nivel de ahorro de contrato previo y posterior a la adjudicación que espera entregar en el estado actual?

QUE DEBES EVALUAR

En muchos casos, el **equipo de ventas** puede no conocer los pesos exactos asignados a cada uno de estos criterios.

Sin embargo, estas preguntas pueden ayudar a facilitar una "estimación" de los pesos y pueden ayudar a entregar una propuesta más centrada y coherente.

Hacer las preguntas anteriores durante las revisiones de los clientes puede ayudar al equipo a comprender mejor las expectativas.

En algunos casos, el equipo de adquisiciones que ejecuta la solicitud de presupuesto puede no ser plenamente consciente de los diferentes criterios que deben considerarse.

Este suele ser el caso, especialmente con un equipo de compras "**preocupado por el precio**" que solo es recompensado por el ahorro de precios en el estado actual.

El costo del cambio es un factor significativo que también debe entenderse bien y comunicarse en estas discusiones.

Esto también podría abarcar los costos "**políticos**", particularmente cuando el constituyente favorece al titular sobre cualquier nuevo partido.

QUE DEBES EVALUAR

También se debe enfatizar que la adquisición tiene la responsabilidad de comprender completamente las capacidades de los proveedores potenciales en el proceso.

Un ejecutivo señaló:

“Como resultado de la solicitud de presupuesto, seleccionamos dos proveedores diferentes para dos DC diferentes.

Utilizamos un proceso idéntico, y ambos parecían altamente calificados en función de sus respectivas respuestas y propuestas.

Uno de los proveedores funcionó a la perfección y solo requirió dos reuniones anuales para evaluar el desempeño.

El otro proveedor tuvo un desempeño horrible, que requirió revisiones semanales para lidiar con un flujo continuo de problemas operativos”.

Para evitar la probabilidad de que la empresa "juegue" con los pesos para obtener su proveedor preferido, las organizaciones de gestión de suministros maduras establecerán los pesos con anticipación.

FINALMENTE, ¿QUÉ TAN MADURA ES TU ORGANIZACIÓN DE TI CUANDO SE TRATA DE OUTSOURCING?

Nivel 1: Fundamentos

- ¿Están tus **servicios claramente descritos**, tanto en términos de alcance como de niveles de servicio?
- ¿Están los **términos y condiciones** y los precios claramente definidos?
- ¿**Cuentan con procesos** formales para la gestión del cambio, la gestión de incidentes, la configuración y la gestión de problemas?
- ¿**Reconoces la necesidad** de créditos de servicio y la mejora continua dentro de la subcontratación pero no los has abordado en el contrato?

FINALMENTE, ¿QUÉ TAN MADURA ES TU ORGANIZACIÓN DE TI CUANDO SE TRATA DE OUTSOURCING?

Nivel 2: Definiciones

- ¿Está definido el **modelo de estructura del proveedor**?
- ¿Están las **responsabilidades de proceso** y servicio entre el cliente y el proveedor claramente separadas y definidas?
- ¿Se define e informan los niveles de **servicio por servicio**?
- ¿El **contrato de outsourcing** se basa en el marco de su contrato incluida la innovación y la mejora continua?

FINALMENTE, ¿QUÉ TAN MADURA ES TU ORGANIZACIÓN DE TI CUANDO SE TRATA DE OUTSOURCING?

Nivel 3: Mediciones

- ¿Mide e informa los procesos de **gestión de relaciones y servicios**?
- ¿Los **niveles de servicio** cubren el desempeño del proveedor?
- ¿La **gestión de nivel de servicio muestra** el nivel de cumplimiento del nivel de servicio?
- ¿**Mide e informa** la mejora continua, las iniciativas de innovación y la satisfacción del cliente?

FINALMENTE, ¿QUÉ TAN MADURA ES TU ORGANIZACIÓN DE TI CUANDO SE TRATA DE OUTSOURCING?

Nivel 4: Confianza

- ¿Las **responsabilidades de los proveedores** están suficientemente definidas para que los proveedores puedan determinar las mejoras y la optimización de la prestación de servicios dentro del alcance sin la interacción del cliente?
- ¿Los **niveles de servicio cubren las necesidades** de tu negocio?
- ¿Emplea modelos de precios alternativos como precios **basados en resultados o modelos** de participación en las ganancias en sus relaciones de outsourcing?

FINALMENTE, ¿QUÉ TAN MADURA ES TU ORGANIZACIÓN DE TI CUANDO SE TRATA DE OUTSOURCING?

Nivel 5: Valor Sostenido

¿**Están definidos los** niveles de servicio en términos comerciales ?

¿Discute regularmente nuevas ideas, iniciativas innovadoras y **oportunidades con tus proveedores?**

¿Tus relaciones de **outsourcing** aumentan la eficiencia, la calidad y el tiempo de comercialización?

En **Gaci** tenemos **23 años** de experiencia en la venta y consultoría de Tecnologías de la Información.

Diseñamos, implementamos y administramos la infraestructura de TI, que requiere tu compañía para una operación veloz y flexible, desde configuración de redes hasta la administración total de la infraestructura, incluyendo servicios de mantenimiento preventivo y correctivo.

Estamos especializados en tecnología empresarial, y sabemos que la inversión que hace una compañía en Tecnología tiene que dar frutos de manera rápida y medible.

Sabemos de Innovación y Adaptación al cambio son dos factores que nuestro equipo de expertos realiza día con día.



gaci.com.mx