

SGAIM

Outsourcing 2021

La situación experimentada a lo largo de 2020 ha propiciado una serie de cambios en cómo las empresas se plantean la **externalización de procesos**.

A las **motivaciones** tradicionales para la externalización de procesos, deben añadirse aquellas que la **necesidad de transformación digital** está provocando en todos los sectores, así como las consecuencias de la situación vivida a lo largo del 2020 provocada por el COVID-19.

CONTEXTO

SGAIM presta servicios en el contexto de los **procesos de gestión documental y de información**, por ello las estrategias propuestas en este documento se relacionan con el ciclo de los documentos más habituales (pedidos, contratos, albaranes, facturas, expedientes de servicio o internos, por ejemplo RRHH, etc.)

PROCESO

Esta **guía** tiene por objetivo ilustrar el **proceso de identificación y selección de procesos** que SGAIM aplica para ayudar a las empresas en la aplicación de la externalización como estrategia para el incremento de la eficiencia y capacidad de mantenerse adaptado a un entorno más exigente. Con carácter descriptivo, el proceso consta de **5 pasos**:

01

IDENTIFICACIÓN

02

ANÁLISIS

03

PRIORIZACIÓN

04

PLANIFICACIÓN

05

INDICADORES

IDENTIFICACIÓN

La necesidad de aplicar la **transformación digital** y las experiencias empresariales del 2020, han **ampliado** los tradicionales **motivadores** de la **externalización** de procesos. De la búsqueda de una mayor eficiencia a nivel de costes se ha pasado a **cuatro principales motivadores** para seleccionar procesos candidatos a ser externalizados.



PROCESOS NO ESTRATÉGICOS

Los procesos que **no suponen el “core”** o elemento diferencial de la empresa siempre han sido el principal candidato a la externalización, en especial cuando causan un impacto significativo en la eficiencia del proceso productivo o de servicio.

El principal motivante en este caso es la **reducción de costes**.

ESPECIALIZACIÓN O INVERSIÓN

Los procesos de digitalización o **transformación digital** requieren un conocimiento profundo de la tecnología a emplear y, en algunos casos, inversiones.

Recurrir a la externalización de los procesos que se pretende desmaterializar **evita la necesidad de invertir y el riesgo de no acertar** con las tecnologías elegidas.

PRESENCIALIDAD O TEMPORALIDAD

Aquellos procesos que deben evolucionarse de un contexto en el que el cliente debe estar de manera presencial o que requiere coincidencia temporal con otros en remoto, también han visto acelerada la externalización por la necesidad de ser integrados en **plazos muy breves de tiempo**.

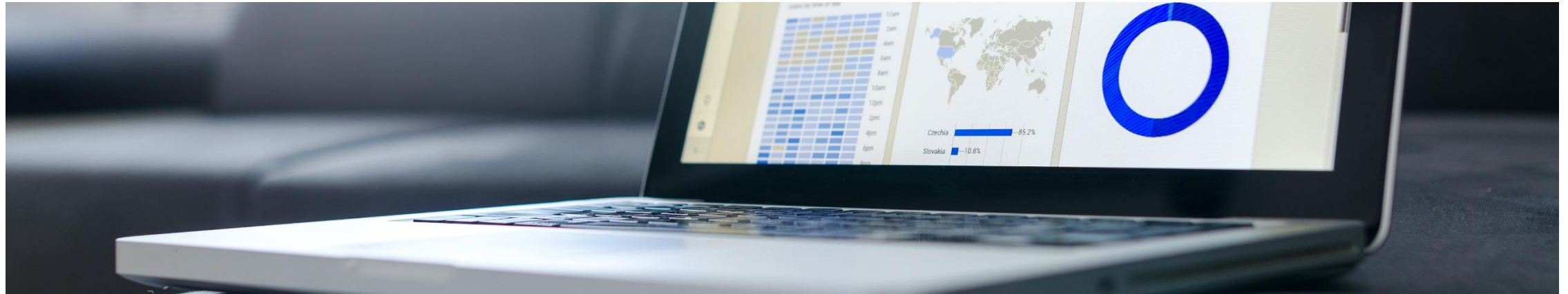
INTERRUPCIONES EXTERNAS

Por último, un criterio para identificar procesos que ha sido especialmente relevante durante 2020 ha sido la identificación de recursos y procesos que, en caso de **interrupción**, siguen generando **un coste para la empresa**.

En este caso se busca, a través de la externalización que, en caso de interrupción del proceso también lo haga el coste incurrido.

ANÁLISIS

Para los **procesos** identificados como candidatos a ser **externalizados**, la fase de **análisis** permite identificar los roles, tareas, estructuras informativas y recursos que implica. Esta información es conocida internamente, sin embargo este análisis debe plantearse con un doble objetivo; **identificar un coste** que permita valorar la opción de externalización y **preparar la información** que permitirá al operador externo valorar de forma correcta el servicio a prestar y ofrecer la mejor opción.



ROLES

Funciones de las **personas** que realizan tareas relacionadas con el proceso.

TAREAS

Secuencia de las **tareas o subprocesos** que conforman el proceso analizado e identificación de los eventos que configuran la relación entre las tareas.

DOCUMENTOS

Soportes documentales y/o procesos de información que se generan o gestionan durante el proceso.

RECURSOS

Identificar aquellos **recursos técnicos** empleados en el proceso, ya sean estos **internos o externos**.

COSTES

En la medida de lo posible, estimar un **coste global y por unidad**, típicamente documental, con el objeto de evaluar la conveniencia de descartar o priorizar la externalización del proceso analizado.

PRIORIZACIÓN

En algunos casos únicamente se plantea la **externalización de un proceso**, en otros, ante situaciones excepcionales, pueden surgir **múltiples demandas de transformación y externalización**. Aunque el objetivo final es **reducir la dedicación interna**, la fase inicial de externalización requiere el compromiso de la empresa por lo que deberán priorizarse algunos procesos sobre otros.



CRITERIOS EMPRESA

En algunas ocasiones la priorización de un proceso frente a otro puede deberse a **una decisión estratégica de empresa**, por ejemplo, igualar la propuesta de servicio de la competencia o resolver una carencia que imposibilita la prestación de un servicio a un cliente actual o potencial.

RESISTENCIAS CRECIMIENTO

Si se constata qué procesos internos pueden actuar como **resistencias al plan de crecimiento** establecido por la empresa, deberá evaluarse **priorizar la externalización de éstos** para no comprometer la expansión proyectada.

EXIGENCIAS INVERSIÓN

En sus necesidades de adaptación, las empresas requieren **modernizar procesos**. Cuando las inversiones son elevadas o implican decisiones de riesgo, la **externalización** puede suponer una **solución más eficiente** temporal o permanente.

GASTOS EN INTERRUPTIONES

Otro elemento para priorizar un proceso frente a otros candidatos a externalización puede venir provocado por la **experiencia del 2020**.

Si existen procesos externalizables que suponen **gasto**, incluso en **situación de interrupción**, debe priorizarse su externalización bajo un modelo de **pago por uso**.

NIVEL DE INCIDENCIAS

Otro factor que puede actualizar como catalizador de la externalización es un **elevado nivel de incidencias**, ya sea por la falta de recursos técnicos o por la dedicación de recursos humanos saturados con otras tareas.

PLANIFICACIÓN

Una vez priorizados los procesos a externalizar, debe asumirse una fase de **planificación** que facilite obtener el **mejor servicio**. Si ya se dispone de un proveedor de outsourcing con experiencia, la planificación y definición de los detalles se realizará conjuntamente aportando éste su conocimiento actualizado en el contexto que motiva de proyecto.



RESPONSABLE INTERNO

Para el proceso o procesos que se ha decidido externalizar, la empresa debe designar un **responsable que determine el** alcance y premisas de la externalización a realizar desde la óptica de la propia empresa.

El enfoque inicial debe ser **flexible** dado que el proveedor elegido podrá aportar información de valor para concretar la transformación del proceso.

INFORMACIÓN & EJEMPLOS

Con el objeto de realizar una **valoración adecuada** del alcance del proceso se recomienda recopilar diferentes ejemplos de **documentos** que soportan la **información** gestionada en el proceso elegido para ser externalizado. No deberán obviarse en esta selección aquellos que se consideren **excepcionales** para valorar con el proveedor la conveniencia de su inclusión o la estrategia de gestión de excepciones.

DETALLE REQUERIMIENTOS

A partir de la información recabada sobre el proceso y los soportes documentales seleccionados como ejemplo, se dispondrá de un **primer nivel de definición** de requerimientos que facilitarán elaborar la solicitud de servicio y su valoración por parte de los posibles proveedores.

ACTIVAR PROVEEDOR

Los **criterios para la selección** del proveedor adecuado dependen de cada empresa, sin embargo, contar con un proveedor que pueda **acreditar experiencia** contrastada en los procesos, tipos documentales y sector de actividad de la propia entidad facilitarán el proceso de externalización y **evitará la aparición de incidencias y sobrecostes**.

INDICADORES

Todo proyecto de externalización debería definir unos indicadores acordados entre cliente y proveedor para medir el éxito a corto y medio plazo del proceso de outsourcing. Si no se dispone de experiencia previa, podremos apoyarnos en el proveedor elegido.



REDUCCIÓN

El **objetivo** más habitual en la externalización de procesos es la **reducción de costes**. En base a su establecimiento en la fase de análisis podrá establecerse los hitos e indicadores de ahorro económico.

Adicionalmente deben definirse los mecanismos para medir la reducción de incidencias.

INCREMENTO

Si se ha priorizado la externalización de procesos en base a un **objetivo de crecimiento** o de **transformación de procesos**, se recomienda definir aquellos indicadores que permitan medir el incremento de la **eficiencia** o aspectos clave en función del contexto, por ejemplo, la satisfacción interna de empleados o externa de clientes y colaboradores.

RESILIENCIA

En base a la experiencia acumulada en el 2020, si la externalización de procesos busca **evitar la dependencia** de recursos físicos como pueden ser las propias **oficinas o puntos de venta** para realizar transacciones, deberán establecerse los indicadores que permitan acreditar el nivel de **logro obtenido** y la capacidad real de los nuevos procesos de suprimir dependencias.

PROCESOS MÁS DEMANDADOS 2020

A modo de ejemplo, la siguiente tabla muestra los **procesos de externalización**, bajo un modelo estricto de **pago por uso**, que más demanda e interés han generado durante el 2020.

REDUCCIÓN ESPACIOS EN OFICINAS

Externalizar el archivo de **documentación física** en entidades con volumen reducido o moderado de archivo.

Digitalización de documentación existente o entrante.

Soluciones de consulta de documentación digitalizada.

Clasificación y distribución de documentación entrante.

Gestión de respuesta en nombre de nuestros clientes.

ADOPCIÓN MASIVA DEL TELETRABAJO

Adopción de **soluciones de contratación electrónica** y **notificaciones certificadas** con empleados y colaboradores.

Adopción de **soluciones de registro de jornada** con fichaje remoto y gestión de la dualidad sede laboral y teletrabajo.

Adopción de **soluciones de monitorización** de actividad en situación de teletrabajo.

Soluciones para **potenciar la comunicación e interacción** con trabajadores en remoto.

Gestión remota de los **tickets** de gasto.

INTERACCIONES CON CLIENTES Y PROVEEDORES

Evolución de contratación presencial a **contratación telemática**.

Automatización de procesos de clasificación documental y extracción de datos en documentos recibidos de clientes.

Optimizar los canales de recepción de **e.factura** por parte de proveedores para validación y contabilización automática.

Flexibilización de las **condiciones de pago** en productos financieros a través de soluciones de contratación electrónica.

Inclusión de **vídeo identificación** en procesos de onboarding y renovación certificada de documentos de identidad en procesos KYC.

Sustitución de procesos de firma de albarán **por notificaciones certificadas**.

Contratación y consentimientos a través de **WhatsApp**.

Podemos ayudarte

El año que hemos dejado atrás ha actuado como un brutal **impulsor de la desmaterialización y el outsourcing.**

Las empresas buscan prepararse mejor para un **entorno cambiante** y eliminar dinámicas de gasto no acomodables a los ciclos de actividad.

En **SGAIM** te ayudamos a estar mejor preparado para los retos futuros y te ofrecemos **soluciones** que **sólo pagas si consumes**. No hay mejor modelo de **eficiencia**.

Si tienes dudas sobre qué procesos de **gestión documental** y de **información** que pueden externalizarse en tu empresa o ya has elegido un proceso pero necesitas un experto para analizarlo conjuntamente, contacta con nosotros, **podemos ayudarte** adaptando la **mejor solución** de servicio para ti.

www.sgaim.com

comunicacion@sgaim.com

910 50 15 41



SGAIM