

Ocho Factores Críticos para crear un entorno Multi-Proveedor de subcontratación de éxito

El término "entorno multi-proveedor" (EMP) ha sido analizado en los últimos años al haber sido un modelo muy usado en la industria de TI. Un gran número de contratos de servicios de TI están rompiendo ahora con el tradicional modelo de proyectos realizados por una sola empresa. Nuestra opinión desde Inside Business Advisors, con la experiencia de sus profesionales de haber participado tanto como proveedor como de asesor independiente en la mayoría de los mayores contratos de outsourcing multi-proveedor firmados en España, es que este modelo puede tener éxito siempre y cuando se rija por una serie de principios y mejores prácticas.

1. El tener competencia debe ser la intención, pero no debería ser una distracción.

El número de contratos de TI con múltiples proveedores continúa en aumento. Las razones van desde el acceso a las mejores tecnologías disponibles para cada servicio como a la creación de un entorno competitivo que reduzca los costes. Un modelo multi-proveedor puede ser un buen método para fomentar la competencia, pero si el equipo del cliente no está centrado en su papel de gestión del contrato, no habrá posibilidad para el crecimiento y la longevidad del mismo.

2. Los proveedores seleccionados deben estar preparados para gestionar estos niveles de complejidad.

Inside recomienda que las organizaciones que consideren este enfoque deben hacer sus deberes, ya que estos contratos se encuentran entre los más complejos de gestionar. La integración de nuevos sistemas y arquitecturas a través de múltiples proveedores no es una tarea para inexpertos. Trabaje con proveedores que tienen experiencia en contratos de la misma dimensión y complejidad.

3. Una clara delimitación de funciones y responsabilidades es clave.

El "señalarse con el dedo" entre los participantes, impide el éxito de estos proyectos, por lo que definir claramente las funciones y papel a jugar de cada proveedor es clave. Acuerdos de nivel de servicio, entregables y definir de forma clara las responsabilidades de los contratistas principales y secundarios asegurará de que todos cumplen con las expectativas del cliente.

4. Asegúrese de que se utilizan lenguajes, procesos y normas comunes.

Inside cree que el uso de metodologías y plataformas estándares crea un enfoque unificado para simplificar el EMP. Una vez listos y definidos los estándares tecnológicos de referencia, las empresas pueden pasar rápidamente a un nuevo entorno de múltiples proveedores, sin costosos trabajos de personalización a medida. Busque un enfoque estándar con el fin de ahorrar tiempo y dinero.

5. Establecer una sólida oficina de gestión del proyecto (PMO).

Una vez seleccionado el equipo de proveedores, una oficina de gestión del proyecto fuerte (PMO) es imprescindible para controlar un entorno de múltiples proveedores. Esta oficina debe proporcionar un control detallado del plan de trabajo previsto para conseguir los objetivos del proyecto. Normalmente gestionada por el propio cliente con o sin ayuda exterior independiente, la PMO es el centro de actividad y progreso del contrato y un agente de información de confianza para el cliente.

6. Fomentar relaciones de trabajo abiertas y honestas entre los proveedores.

Los mejores entornos multi-proveedor se crean cuando los proveedores tienen entre sí una buena relación de trabajo. Esto es especialmente importante cuando existe la figura de un contratista principal, responsable ante el cliente de determinados servicios, con subcontratistas a su vez a los que se necesita gestionar en relación a sus responsabilidades y tiempos de respuesta cuando surgen problemas.

7. Las herramientas de medición del servicio deben estar implantadas desde el principio.

La preocupación por el rendimiento suele ser una de las preguntas habituales cuando se piensa en entornos con múltiples proveedores. ¿Cómo se puede medir con precisión el rendimiento individual en entornos multi-proveedor? Este tema debe ser discutido desde el principio y las mediciones deben ser puestas en marcha desde el inicio del contrato. Inside recomienda disponer de un cuadro de mando con visión integrada, para así controlar tanto al principal como a los secundarios, asegurando que el cliente visualiza cada parte variable del contrato.

8. Implante un modelo de facturación integrado.

No es difícil imaginar que un entorno de múltiples proveedores puede ser una pesadilla desde el punto de vista de la facturación. Asegúrese de que un sistema integrado, implementado y dirigido por la PMO, simplifica el proceso tanto para los proveedores como para los clientes.