

T. E.

Durante los últimos años, las compañías han ido evolucionando sus expectativas sobre el área de Tecnologías de la Información. Cada vez más, las organizaciones esperan que la gestión de sus sistemas tenga un impacto en su negocio, colaborando directamente en la estrategia mediante la aportación de soluciones orientadas a crear valor de forma sostenible. El «outsourcing» concebido como «commodity», un servicio sin valor añadido orientado únicamente al ahorro de costes, aporta además cada vez menos márgenes a los proveedores. Un entorno ciertamente retador, que obliga a empresas y proveedores a buscar nuevas soluciones – más creativas, más innovadoras– que vayan más allá de la mera satisfacción de las necesidades actuales.

En este contexto, Indra ha logrado posicionarse con ventaja, uniendo a los clásicos servicios de gestión de aplicaciones, de infraestructuras y de usuarios, otros nuevos que aportan valor añadido al negocio tales como la monitorización inteligente multicanal de análisis de tendencias, comportamiento y experiencias de usuarios (CX), entornos «cloud» para una gestión de infraestructuras flexible, o la gestión de la movilidad de los dispositivos de usuarios. «Todos ellos con un impacto medible y tangible en la cuenta de resultados de sus clientes», afirman desde Indra.

Otro importante punto a destacar es el modelo de entrega global, que ofrece, por un lado, cercanía al cliente a través de su red de más de 27 centros de producción distribuidos en diferentes países y, por otro, la especialización funcional, que combina capacidades de producción industrializada y eficiente con la creación de equipos flexibles y «ad-hoc» para el cliente.

#### O2: MARKETING EN TIEMPO REAL

Este innovador modelo de creación de valor y transformación del negocio de sus clientes a través de sus servicios de «outsourcing» ha sido nuevamente validado. La compañía global de consultoría y tecnología acaba de recibir de Global Sourcing Association (GSA) el primer premio en la categoría European IT Outsourcing Project of the Year por su servicio prestado al operador de telefonía móvil O2, la marca de Telefónica en Reino Unido. Se trata de un prestigioso galardón, que reconoce anualmente los logros alcanzados por las organizaciones que han demostrado innovación, excelencia y mejores prácticas en un proyecto de Outsourcing en el que se vean involucrados al menos dos países europeos.

«O2 necesitaba un «partner» que le ofreciera un servicio de monitorización de aplicaciones sobre sus plataformas de alta criticidad para permitir la gestión proactiva de la red evitando incidencias que pudieran tener impacto en el negocio y en la experiencia de usuario (CX)», explican desde Indra. Como respuesta, la compañía ha desarrollado una arquitectura operativa del servicio que ha optimizado el tiempo de gestión y de producción «gracias a la automatización de los procesos y las alar-

# El «outsourcing» de Indra, reconocido por su innovación, agilidad y valor para el negocio

*Mayor capacidad de decisión en tiempo real para las campañas de marketing, máxima fiabilidad en el tratamiento de la información crítica o una gestión más eficiente en términos de costes y recursos son algunos de los resultados más valorados*



Imagen de la sede de O2, a la que Indra presta sus servicios

mas, permitiendo a O2 reducir sus gastos generales para focalizarse más en las tareas asociadas al negocio», puntualizan. Así, en estrecha colaboración con O2, Indra ha desarrollado un servicio de tres capas, donde trabajan 130 profesionales desde UK, España (Málaga, Salamanca y Madrid) y Filipinas, implementando y administrando las herramientas de monitorización operacional y de analítica de datos, gestionando 69.000 eventos/hora, 12.000 alarmas/hora y monitorizando 12.000 elementos de su red.

Otro importante punto de este servicio ha sido la flexibilidad desarrollada por Indra, capaz de absorber picos de más del 200% y reducciones de menos de 50% en el mismo período. Así, por ejemplo, el equipo de servicio tuvo que doblar la producción para responder con eficacia y agilidad al fuerte incremento en la demanda que supuso la celebración de los Juegos Olímpicos de Londres, en 2012. Es el caso

también del Smart Meter Program (SMP), –una iniciativa impulsada por el Gobierno Británico para evolucionar hacia un modelo de suministro energético más sostenible–, que exigió en tan solo mes y medio un incremento del 900% en la demanda de profesionales de alta especialización.

#### GAS NATURAL FENOSA

Otro importante reconocimiento al modelo de prestación de servicios de «outsourcing» de Indra está recogido en el estudio realizado a principios de 2016 por IDC, el principal proveedor global de inteligencia de negocio, que posiciona a la compañía como un referente en creación de valor de negocio, eficiencia y transformación digital del modelo de outsourcing a escala global. Como base del estudio, se analizó el caso de la colaboración que Indra mantiene con Gas Natural Fenosa como proveedor de servicios de «outsourcing».

Para IDC, el caso de Gas Natural Fenosa es un claro exponente de que el enfoque de Indra

para la creación de valor va más allá de la reducción o arbitraje de costes de personal y entra de lleno en el conocimiento de los procesos del cliente. «Convertirse en un proveedor de servicios de «outsourcing» para Gas Natural Fenosa implica asumir como propios los retos de eficiencia y transformación y revisar su entrega de servicio a la misma velocidad que Gas Natural Fenosa reevalúa sus procesos», afirma IDC.

#### PROYECCIÓN GLOBAL

Indra presta en la actualidad servicios de soporte de gestión y desarrollo TI a un número destacado de clientes a nivel global en sectores tan diversos como el financiero, el energético o el industrial. Así, cuenta con importantes referencias como la colombiana Ecopetrol, la cuarta petrolera de América Latina, siendo uno de sus principales socios tecnológicos con la gestión completa de la función informática de la compañía; Gas Natural Fenosa, a quien presta servicios de «outsourcing» de ámbito global; Meralco, la mayor compañía de electricidad de Filipinas; o Vivo, el operador integrado líder del mercado brasileño, a quien presta servicios de soporte TI desde hace una década.

**La Global Sourcing Association** ha reconocido su capacidad con el premio al mejor proyecto europeo