

TERCERICE LA ADMINISTRACIÓN DE SI

El primer artículo de la sección Administración de Estr@tegia Magazine que fue publicado a comienzos del 2002 llevaba el título: Tercerizando las Actividades de Servicio y comenzaba con el siguiente párrafo:

“Las compañías de servicios parecen haber comenzado a tercerizar parte de sus actividades de servicios de la misma manera que hace 30 años las compañías manufactureras buscaban componentes y bienes terminados.”

En estos últimos años, la tercerización de los servicios relacionados con las Tecnologías de la Información ha comenzado a ser cada vez más importante, incluyendo servicios que anteriormente se consideraban críticos o “confidenciales” como para ser confiados a terceros.

Ahora, ¿por qué se está dando este cambio?, ¿por qué estos servicios pueden considerarse posibles de ser tercerizados?, ¿cuáles son las ventajas que han llevado a las empresas a adoptar el modelo conocido como xSP en lugar de mantener estos servicios dentro de la organización?, son tres de las preguntas que intentaremos responder en el siguiente artículo.

QUÉ SON LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS

Dentro del campo de las Tecnologías de la Información, un proveedor de servicios (xSP) es una empresa comercial que por un pago periódico -usualmente mensual o anual- provee aplicaciones de software, infraestructura u otro servicio basado en computadoras a clientes a través de una red que puede ser alquilada especialmente para esta función. En esencia, son la forma en que las compañías pueden tercerizar algo o incluso todas sus necesidades de tecnologías de información.

Estos xSP pueden ser Proveedores de Aplicaciones (ASP, Application Service Providers), Proveedores de Almacenamiento (SSP, Storage Service Providers), Proveedores de Administración (MSP, Management Service Providers), Proveedores de Alojamiento (HSP, Hosting Service Providers), Proveedores de Redes (NSP, Net Service Providers), Proveedores de Contenidos (Content Service Providers), y la lista sigue, encontrando un xSP para cada servicio existente.

Como sería muy extenso analizar a cada uno de estos servicios, en esta edición nos concentraremos en los ASP o Proveedores de Servicios de Aplicaciones, que son empresas que alquilan la utilización de software a otras empresas. El acceso a estas aplicaciones se realiza generalmente a través de Internet y pueden incluir desde simples aplicaciones de correo electrónico hasta complejos sistemas de ERP o CRM.

Muchos creen que con el advenimiento de Internet de banda ancha a bajo costo, tiene sentido proveer software como un servicio más que como un “producto en caja”. Los usuarios simplemente deberían pagar un monto periódico fijo, que incluye el hardware, software de tercero y la administración y mantenimiento, a cambio de tener siempre la última y mejor tecnología de software.

De acuerdo a IDC, firma líder en estudios de mercado, el modelo de tercerización está destinado a dominar el sector de las Tecnologías de la Información, calculando que la rentabilidad del sector se cuadruplicará para el 2005, superando los U\$S 460 billones.

Debido a que el hardware del proveedor se convierte en parte de la red local de la empresa contratante, cada uno de los usuarios de esta red pueden tener acceso a las funciones que tienen permitidas en el sistema, como si los equipos del servidor se encontraran en la habitación de al lado.

Esta es una posibilidad muy atractiva para muchas compañías, especialmente para aquellas que están experimentando un rápido crecimiento u otro cambio. Mejor que comprar e instalar las aplicaciones en

Las computadoras individuales, se puede firmar un contrato según las capacidades necesarias y que cada uno de los usuarios acceda a las aplicaciones que necesita a través de Internet.

Uno de los primeros mayores mercados en ser explotados por los ASP es el del software ERP. Este tipo de programas –generalmente proveídos por grandes empresas desarrolladoras de software- son extremadamente caros y difíciles de poner en funcionamiento, si pudieran ser implementados como un servicio ASP, muchas más compañías podrían sacar ventajas de ellos.

El modelo de tercerización de servicios de sistemas es generalmente mejor aprovechado por las pequeñas y medianas empresas con presupuestos reducidos y recursos escasos para atender sus necesidades de tecnología de información. Sin embargo, las grandes compañías pueden convertirse en proveedoras de sus propios servicios ASP, moviendo aplicaciones de las computadoras personales de cada uno de sus empleados y poniéndolas en un tipo especial de servidores que le permitirá acceder a todas las ventajas de un ASP externo que vimos anteriormente.

POR QUÉ TERCERIZAR ESTOS SERVICIOS

“Examinando las decisiones de recursos externos para las actividades de servicios, es imperativo que las empresas diferencien los dos tipos de servicios involucrados: los servicios centrales y los servicios suplementarios...”

Las actividades centrales son el conjunto central de los servicios más importantes que la firma debe proveer para participar aceptablemente en el segmento de mercado donde desarrolla sus actividades comerciales...”

Las empresas deben optimizar la utilización de sus recursos internos, concentrando inversiones y energía en lo que mejor hace, es decir en su actividad central.

LAS EMPRESAS PUEDEN Y DEBEN TERCERIZAR ESTRATÉGICAMENTE SUS SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y CONCENTRARSE EN SU ACTIVIDAD CENTRAL”

Tercerizando las Actividades de Servicio

Estr@tegia Magazine - Edición 0001 - Sección Administración.

Teniendo en cuenta lo anterior, no es siempre recomendable tercerizar el uso de las aplicaciones de software, sin embargo, en la mayoría de los casos esta es una actividad de soporte de la actividad central de la empresa que es aconsejable que sea realizada por los mejores proveedores externos.

Aunque la reducción de los presupuestos para tecnologías de la información hace que cada vez más empresas recurran a proveedores externos para la administración de sus necesidades en esta área, actualmente los empresarios entienden que la tercerización de servicios suplementarios no es sólo una técnica para reducir costos, también han comprendido que tercerizar estas actividades influyen toda la cadena de valor de la comercialización de bienes y servicios, creando importantes ventajas competitivas para la empresa, permitiéndole concentrarse en la competencia central de la compañía.

VENTAJAS DEL MODELO ASP

Algunas de las ventajas que pueden encontrarse en la tercerización de las aplicaciones son:

Reducción de Costos: las economías de escala que pueden conseguir los ASP, permiten un modelo de costos más predecible y reducido con respecto al que se puede alcanzar internamente, tanto en el desarrollo, puesta en marcha, administración y mantenimiento de los sistemas.

Mayor Especialización: un equipo de personas mejor preparadas y capacitadas pueden conseguir desarrollos de software de mayor calidad, mayor seguridad y con capacidad de resolver más rápidamente los problemas, que un grupo de empleados propios.

Mayor Flexibilidad: las empresas que eligen este modelo pueden estar distribuidas en cualquier lugar del mundo en dónde puedan contar con una conexión a Internet y acceder a los sistemas internos de la empresa de la misma forma que si estuviesen ubicadas en un único lugar. Además, esto permite que los usuarios puedan ingresar desde cualquier lugar (oficina propia, su hogar, un cibercafé, la oficina de los clientes, etc.) y en cualquier momento facilitando el acceso a nuevas metodologías como el teletrabajo con las ventajas que esto trae (ver Estr@tegia Magazine Edición 15 y Edición 26).

Escalabilidad: mejor adaptación a los cambios y posibilidad de administrar más eficientemente el crecimiento acelerado que pueda tener la empresa y que necesite la incorporación de personal y de nueva infraestructura.

Foco en la Actividad Principal: mayor tiempo para dedicarse a la administración y concentrar el talento en las actividades centrales del negocio y en funciones que pueden diferenciar a la empresa.

Bajo Costo Inicial: menor costo de puesta en marcha del sistema debido a que generalmente se utiliza un modelo de "cliente delgado" que permite mantener el equipamiento y la capacidad de computo actual de las empresas.

Mayor Calidad de Software: posibilidad para pequeñas compañías de acceder a aplicaciones con calidades que anteriormente sólo estaban al alcance de las grandes empresas con costos acordes a su presupuesto.

SÓLO ALGUNAS DESVENTAJAS

Aunque existen muchas ventajas en la utilización de estos nuevos servicios, quedan algunos puntos por resolver que deben tenerse en cuenta cuando se va a tomar la decisión de pasar a un modelo de sistemas tercerizados.

Estos puntos incluyen:

- La posibilidad de que los ASP puedan vender la información propia de las empresas que alojan. Existen evidencias de que esta actividad ya fue realizada, pero como es muy difícil de probar y como este modelo de servicios no ha demostrado aún ser redituable, hay una fuerte tentación para los ASP de hacer uso de estos datos.
- La seguridad se convierte también en un punto importante. Estos proveedores mantendrán realmente sus datos seguros y cuál será la responsabilidad de ellos si su seguridad falla.
- Generalmente las aplicaciones tienden a satisfacer sólo las necesidades de los clientes más grandes y a descuidar la de aquellos de menor tamaño.
- Los clientes dependen del proveedor para el desarrollo de una función crítica del negocio, esto limita su habilidad de encargarse de estas funciones.
- El continuo mejoramiento de los proveedores de ASP pueden causar cambios en los tipos de niveles de servicio disponibles.
- Qué le sucedería al negocio si el ASP del que depende deja de funcionar, quiebra o interrumpe temporalmente el servicio, cuál es la responsabilidad del proveedor en mantener funcionando el servicio.

Queda mucho por analizar, sin embargo, el modelo ASP es un nuevo paradigma que está siendo adoptado en todo el mundo y que seguramente va a tener un crecimiento explosivo en los próximos años especialmente en compañías con gastos excesivos del departamento de sistema, oficinas o centros distribuidos que comparten datos, necesidades de tecnología de información que se espera que crezcan rápidamente y empresas con necesidades de sistemas muy especializados.