

09-Jun-2011

ONLINE

"Nuestra flexibilidad y rapidez nos diferencia frente a las consultoras"

El outsourcing tecnológico es uno de los pocos segmentos que está resistiendo con fortaleza los embates de la crisis, en Europa en general y en España en particular. Juan Mario Villa, director de Operaciones de Osiatis, empresa que se encuentra en esta actividad, cuenta a Call Center Noticias, cómo lo han conseguido en esta compañía.



Reconoce que en la estabilización de la actividad del outsourcing tecnológico ha tenido mucho que ver el hecho de que tanto empresas públicas como privadas aunque necesiten reducir sus costes, no pueden renunciar a disponer de la última tecnología a su alcance. El outsourcing tecnológico les facilita esa tecnología a un precio asequible, y con un modelo de oferta flexible y a medida. Además, este modelo permite que las organizaciones aprovechen la experiencia técnica y de gestión del outsourcer, lo que redundará en servicios de mayor calidad.

En el caso de las administraciones públicas, éstas se han visto obligadas a un ajuste drástico de sus gastos. "Los servicios que presta Osiatis en la administración pública no han sido ajenos a este hecho. El desafío era, y

es, mantener la calidad de servicio reduciendo los costes. Osiatis ha sabido adaptarse a esta nueva situación, y gracias a su versatilidad y potencial de innovación, ha podido proponer nuevos modelos de servicio adaptados a las nuevas necesidades", señala Juan Mario Villa.

Call Center Noticias: En líneas generales, ¿cómo ha vivido Osiatis este tiempo de crisis?, ¿qué bazas ha potenciado en este periodo de complicación?

Juan Mario Villa: Pese a la crisis, Osiatis ha mantenido un ratio de crecimiento constante en los últimos ejercicios. Estos resultados no son más que el fruto del trabajo que hemos realizado desde hace muchos años. Además, cuando el mercado se comprime los grandes actores son los que más sufren, al contrario que las empresas más pequeñas que, como es nuestro caso, pueden crecer en un mercado recesivo.

Hay que aclarar también que aunque Osiatis tiene varias actividades, la más importante es la asistencia a usuarios y el mantenimiento de infraestructuras. Y ese segmento ha seguido creciendo de forma constante. La explicación de este crecimiento es que las empresas se ven obligadas a mantener los servicios continuos que tienen contratados (asistencia a los usuarios, mantenimiento de las infraestructuras...) aunque pasen por una situación difícil. Por ello, este tipo de servicios no desaparecen, aunque sí que sufre la presión de la competencia sobre los precios,

Nuestras grandes bazas en este sentido son nuestra independencia, ya que no estamos ligados a ninguna marca en concreto y nos sentimos muy cómodos con infraestructuras heterogéneas. La flexibilidad y la rapidez son otros aspectos diferenciales frente a las consultoras. Somos aún una empresa relativamente pequeña, de 300 empleados en España, lo que nos permite responder muy rápidamente a las necesidades específicas de cada cliente.

Además, nuestras soluciones de outsourcing no son un abecedario que imponemos a los clientes. Todo lo contrario, nos adaptamos a lo que ellos nos piden. Somos una empresa muy eficiente tanto por la productividad que tenemos como por nuestra excelente gestión económico-financiera, lo que nos permite proporcionar soluciones muy competitivas al mercado.

CCN: Entre los nuevos clientes de la compañía destaca ClubMed, ¿en qué consiste el servicio que Osiatis presta a los usuarios de esta compañía?

JMV: Este consorcio hotelero, de capital francés, tiene presencia en 40 países de los cinco continentes y en 2010 atendió a más de 1,2 millones de clientes. Club Med necesitaba optimizar la calidad de su Centro de Atención a Usuarios, responsable de la gestión de incidentes y peticiones de los usuarios de sus sistemas de información, un total de 16.000 repartidos en 40 países.

Sus objetivos son obtener un elevado nivel de servicio, una transición transparente desde el sistema anterior, así como una mejora de la calidad desde las primeras semanas de su puesta en marcha. Otra de las variables a destacar se centra en la flexibilidad del servicio que permitiera ajustar el equipo en función de las demandas de los usuarios, la apertura de nuevos destinos o la puesta en marcha de operaciones puntuales.

Osiatis presta servicio al Club Med mediante un equipo de técnicos especialistas que atienden en inglés y en francés las incidencias y peticiones en la modalidad de 24/7 y con dos niveles de servicio.

CCN: Otro de los clientes de la compañía es EuskoTren, ¿en qué consiste el servicio que se les presta?

JMV: La principal necesidad de la sociedad pública EuskoTren era disponer de un Centro de Atención al Usuario como punto único de contacto para centralizar las solicitudes e incidencias informáticas de sus cerca de 400 usuarios y canalizarlas de forma que se pudieran responder o solucionar en el menor plazo posible.

El servicio ofertado por Osiatis, que se presta en horario de 8:00 a 19:00 horas de lunes a viernes, se establece de acuerdo a indicadores de calidad de servicio basados en las mejores prácticas ITIL, elaborando y mejorando de forma continua estos procedimientos. Dicho CAU se encarga de la resolución de incidencias y problemas, el soporte remoto y presencial a usuarios, la gestión del inventario, las garantías y el software, así como de base de datos de conocimiento.

De forma complementaria, Osiatis provee un técnico presencial para prestar un soporte de segundo nivel a los usuarios del CAU.

CCN: ¿Cuáles son los principales objetivos de la compañía a corto y medio plazo en la línea de negocio relacionada con los CAUs?

JMV: Nuestro objetivo es seguir creciendo y proporcionando servicios de mayor valor añadido a nuestros clientes. Para ello existen tres grandes líneas estratégicas que estamos explorando:

- Mercado Internacional. Gran parte de nuestro crecimiento proviene de este mercado, sobre todo en Europa, y es un área que seguiremos potenciando y desarrollando.
- Gestión integral del PT. Otro de los desafíos para los próximos meses será el de diseñar una solución competitiva de gestión del puesto de trabajo, en la que los servicios de CAU tendrán una importancia clave.
- Cloud: Adaptación de la oferta de Osiatis al nuevo paradigma de la nube (Cloud Computing) donde existen importantes sinergias con otro tipo de servicios como monitorización, explotación de sistemas, etc.

<http://www.callcenternoticias.com//entrevistas/18429/Nuestra-flexibilidad-y-rapidez-nos-diferencia-frente-a-las-consultoras>