

10 RAZONES POR LAS CUALES LA SUBCONTRATACIÓN FALLA

BPO 18 AGOSTO, 2017

La rica y larga historia de la subcontratación, que va en promedio de unos 200 años si se considera la subcontratación para la agricultura, la fabricación, la contabilidad y ahora la opinión médica, ha evolucionado hasta convertirse en un proceso más complejo a lo largo de los años.

La externalización de hoy es para tareas que son de misión crítica para las empresas en todo el mundo. Estos incluyen el Outsourcing para tareas de gama alta tales como productos, diseño e ingeniería, externalización estratégica de funciones y habilidades de nicho que requieren innovación, y otras que pueden transformar procesos y hacerlos más eficientes. La externalización se ha alejado del mero ahorro de costos, que era el factor tradicional de inmediatez para la subcontratación, hacia la adición de valor permitiendo a las empresas centrarse en las funciones básicas.

No hay margen de maniobra para el fracaso, pero los esfuerzos de subcontratación continúan fallando. Aquí vamos a revelar 10 razones principales del por qué:

1. Los objetivos de la subcontratación no son claros:

¿Está subcontratando para reducir costos? ¿O está subcontratando para asegurarse de que tiene acceso a habilidades de nicho, las mejores prácticas para mejorar la calidad del servicio o aumentar la funcionalidad ¿flexibilidad? ¿Su esfuerzo de subcontratación está dirigido a satisfacer demandas impredecibles y construir capacidad variable? ¿Es su manera de satisfacer las necesidades del mercado más rápido? La mayoría de las empresas empiezan colocando los ahorros de costos como su meta principal. Esta es una receta segura para el fracaso. El ahorro de costos debe ser un resultado de la subcontratación, no la razón clave.

2. No hay un cambio presente en la cultura del lugar de trabajo:

La externalización debe estar estrechamente vinculada con un cambio en la cultura del lugar de trabajo. Muy a menudo, las empresas subcontratan tareas, funciones y responsabilidades que se realizaban previamente en la empresa. Esto es lo que distingue la externalización de la subcontratación (que se puede definir como “asociarse con los proveedores para realizar tareas que nunca se realizaron en la empresa”). Claramente, si el Outsourcing va a afectar los trabajos existentes, habrá ansiedad en la compañía debido a la especulación de recorte de personal en la empresa.

3. Las expectativas no se establecen correctamente:

Cuando las expectativas de ambas partes no son claras, se presenta aumento en los costos, retrasos y la calidad del trabajo entregado es deficiente. Todo el mundo está invirtiendo un tiempo precioso en hacerlo bien en lugar de considerarlo como sólo otra marca en su lista de verificación. Definir tareas, establecer puntos de referencia e insistir en los procesos, herramientas y talento son algunas formas de

expresar las expectativas. Una parte importante de las expectativas se puede establecer correctamente al decidir y acordar las métricas de medición correctas.

4. Hay una falta de comunicación:

No es lo que usted dice, sino lo que se entiende como lo que es importante. Esto puede surgir de una variedad de factores tales como diferencias culturales, capacidades lingüísticas, diferencias en términos de industria y jerga, incluso limitaciones tecnológicas. Comunicarse con frecuencia y claramente, detenerse y tomarse un tiempo para verificar que ha sido claro he entendido son aspectos vitales. Es igualmente importante tener reuniones regulares y programadas para discutir el progreso del proyecto o actualizaciones y formalizar los cambios en metas y métricas.

5. Los procesos de transición necesitan mejoras:

Asegurar que usted tenga un plan adecuado para la transición de procesos o migrar procesos a ubicaciones offshore o subcontratadas es importante para el éxito. Las migraciones son actividades complejas que requieren un examen minucioso de los procesos, así como de las tecnologías, la infraestructura y las habilidades administrativas necesarias para sostener los procesos en la ubicación en alta mar. Los gerentes de transición que tienen experiencia en entornos interculturales y que valoran la importancia del proceso son activos valiosos en la migración de procesos externalizados.

6. Los procesos de transición necesitan mejoras:

Asegurar que usted tenga un plan adecuado para la transición de procesos o migrar procesos a ubicaciones offshore o subcontratadas es importante para el éxito. Las migraciones son actividades complejas que requieren un examen minucioso de los procesos, así como de las tecnologías, la infraestructura y las habilidades administrativas necesarias para sostener los procesos.

7. Costos imprevistos o aumento de los costos:

Muchas empresas asumen que una vez que se ha firmado un acuerdo de subcontratación, los costos se mantendrán estáticos. Esto sólo es parcialmente cierto. Los costos pueden seguir aumentando dependiendo de la ubicación donde se subcontrata.

8. Sobre gestión / microgestión:

La gestión es el núcleo de todos los proyectos de Outsourcing. Hay empresas que están ansiosas de que el proveedor de Outsourcing no pueda seguir las prácticas de sus propios entornos. Esto puede conducir a una sobregestión o microgestión potencialmente perjudicial.

9. Necesidades cambiantes del comprador:

El ambiente empresarial de hoy está cambiando rápidamente. Estos cambios no se pueden prever y por lo tanto no pueden ser capturados en acuerdos de Outsourcing . Los compradores quieren que sus

proveedores cambien según sus necesidades. Esto es poco probable que suceda a menos que el proveedor sea flexible y ágil.

10. Comportamiento del comprador hacia el proveedor:

Este es un tema embarazoso y a menudo no se discute en las reuniones de Outsourcing. Los compradores tienden a tratar con sus proveedores de una manera no estructurada. Si el proyecto de Outsourcing no debe fallar, es imprescindible que el comprador vea al proveedor como un socio, como una extensión de la organización y no como un mal necesario.