

Caso de estudio de colaboración Indra-Gas Natural Fenosa

IDC DESTACA A INDRA COMO REFERENTE EN CREACIÓN DE VALOR Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE OUTSOURCING

- **Según un estudio realizado por la firma de inteligencia de mercado, la multinacional se ha posicionado como un socio tecnológico ágil capaz de responder de forma proactiva y a escala global a los cambios derivados de los modelos de negocio, marco regulatorio o evolución digital**
- **Como base del estudio, se ha analizado el modelo de outsourcing de Gas Natural Fenosa, dentro del marco de sus prioridades tecnológicas, así como el enfoque de servicio de Indra para resolver las necesidades de la compañía energética**

Madrid, 19 de enero de 2016.- Las conclusiones extraídas de un estudio elaborado por IDC posicionan a Indra como un referente en creación de valor de negocio, eficiencia y transformación digital del modelo de outsourcing a escala global. Como base del estudio, la firma de inteligencia de mercado ha analizado el caso de la colaboración que la multinacional de consultoría y tecnología mantiene con Gas Natural Fenosa como proveedor de servicios de outsourcing.

Según destaca IDC, la entrega de servicios de Indra se basa en un esfuerzo continuo de innovación, una orientación al negocio que se refleja en las métricas de servicio, un modelo de entrega global que permite responder a las necesidades de empresas multinacionales, y un modelo propio de outsourcing que se apoya en un conjunto de factores de éxito identificados por Indra a lo largo de su experiencia.

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”.

De la simple externalización a socio de valor

En opinión de la firma de inteligencia de mercado, el caso de Gas Natural Fenosa es un claro ejemplo de cómo la importancia estratégica que han adquirido las TI en su conjunto cambia la función del outsourcing, que se aleja cada vez más de una externalización de tareas no esenciales para evolucionar hacia la incorporación de un socio en la cadena de valor.

IDC agrupa en cuatro puntos las necesidades y prioridades tecnológicas que marcan el servicio de Indra a Gas Natural Fenosa. En primer lugar, la función TI por y para el negocio, lo que implica, por

ejemplo, que la monitorización de sistemas se haga con indicadores de negocio. En segundo lugar, la TI dual, que dé respuesta a la continuidad de los sistemas con eficiencia, estabilidad y fiabilidad, por un lado, y por otro, a la implantación de proyectos de transformación en el ámbito global, como han sido los casos de despliegue de plataformas como Delta (gestión comercial de los distintos segmentos de clientes de Gas Natural Fenosa) o Zeus (gestión del negocio de distribución de gas y electricidad), la plataforma de sistemas corporativos, o los proyectos de movilidad o Business Intelligence.

Además, según apunta IDC, Indra también ha sido capaz de adaptarse con agilidad a los cambios que está realizando GNF en ámbitos como la revisión de estrategias y reenfoque de modelos de negocio. El último punto hace referencia a la capacidad de Indra para asimilar el modelo multi-proveedor de GNF y las relaciones de cooperación y de competencia que estimulan la entrega de un elevado nivel de servicio de forma sostenida.

Capacidad de repuesta, cercanía y proactividad

Según el estudio de IDC, la capacidad de respuesta, cercanía y accesibilidad, conocimiento de sus procesos de negocio y proactividad son las características que más valora GNF en el servicio de outsourcing que proporciona Indra, más allá de la capacitación técnica y calidad en la entrega.

Así, según el estudio, la energética destaca no sólo la agilidad en la respuesta, sino también la actitud como proveedor en el caso de incidencias, al dar prioridad a la resolución por delante de la atribución de responsabilidades. La cercanía es otro elemento clave, entendida desde el punto de vista de conocimiento profundo de las prioridades y necesidades de GNF, accesibilidad del personal (desde un técnico hasta la alta dirección) y disponibilidad como proveedor, no sólo cuando se detectan problemas, sino también cuando se identifican oportunidades de mejora.

La solidez de las propuestas tecnológicas es otra característica especialmente valorada por Gas Natural Fenosa en este estudio. La compañía subraya en este punto la personalización de las soluciones para resolver sus necesidades específicas, la proactividad para realizar mejoras y la prevalencia del valor para GNF como cliente, frente a la conveniencia táctica de comercializar una solución en particular. Por último, destaca la cobertura internacional, que ofrece una interlocución centralizada y la capacidad para ofrecer los mismos SLAs (Acuerdos de Niveles de Servicio) e indicadores para toda la compañía.

La tecnología por delante del negocio

En opinión de IDC, el modelo propio de outsourcing de Indra se asienta bajo la firme convicción de que la tecnología debe estar por delante del negocio, posicionando la compañía como un socio tecnológico que vigila e identifica oportunidades. Esta orientación a negocio no es solamente una filosofía de organización, sino que se traduce en una entrega sustentada de métricas y en el conocimiento del cliente como base de su proposición de valor.

Asimismo, la firma destaca otras grandes líneas como base de este modelo. En primer lugar, la innovación continua apoyada en dos elementos: por un lado, la detección de oportunidades de innovación a través de análisis de tendencias de mercado, tecnologías emergentes y mejores prácticas. Por otro, la inversión en i+D para desarrollar nuevas iniciativas y crear productos, procesos y servicios que luego traslada al cliente.

En segundo lugar, su modelo de entrega global, que ofrece, por un lado, cercanía al cliente a través de su red de más de 75 centros en diferentes países, y por otro, especialización funcional que

combina capacidades de producción industrializada y eficiente con la creación de equipos flexibles y ad-hoc para el cliente. Por último, destaca otros elementos como la evolución tecnológica, metodologías ágiles de desarrollo de software, suite de herramientas para el control de calidad, proceso de incorporación de proyectos a servicio o integración y gestión de la configuración.

Líder en outsourcing

Indra es líder indiscutible en el mercado español de Servicios de TI, según los principales analistas del sector, con amplia experiencia consolidada en el plano internacional. La compañía lleva casi 20 años desarrollando servicios integrales de externalización en todo el mundo bajo una perspectiva de socio tecnológico aportando para ello sus capacidades en recursos técnicos, humanos y materiales.

La multinacional de consultoría y tecnología 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 bancario, el energético o el industrial. Su amplia red de centros de producción, con una cobertura mundial, le permite colaborar en el desarrollo, administración y operación de las plataformas tecnológicas además de implantar las últimas tendencias en el sector gracias a sus más de 9.000 recursos altamente cualificados.

Gas Natural Fenosa

Gas Natural Fenosa es una empresa pionera en la integración de gas natural y electricidad. Está presente en más de 30 países, donde ofrece servicio a cerca de 23 millones de clientes. La base del negocio de la compañía se encuentra en los mercados regulados y liberalizados de gas y electricidad, con una creciente contribución de la actividad internacional. Gas Natural Fenosa cuenta con un *mix* diversificado de generación de electricidad y una potencia instalada de 14,8 GW.

La compañía cotiza en las cuatro bolsas españolas a través del mercado continuo y forma parte del selectivo Ibex 35.

Indra

Indra, presidida por Fernando Abril-Martorell, es la multinacional de consultoría y tecnología número uno en España y una de las principales de Europa y Latinoamérica. La compañía es el socio tecnológico global para las operaciones en negocios clave de sus clientes. Ofrece soluciones de negocio, servicios de Tecnologías de la Información y sistemas integrados para clientes en todo el mundo. Indra tiene un modelo de negocio diferencial basado en sus propias soluciones (cerca del 65% del total de sus ingresos en 2014) con clientes líderes en industrias y geografías claves. En el ejercicio 2014 tuvo ingresos de 2.938 millones de euros (cerca del 60% de sus ventas son internacionales), 39.000 empleados, presencia local en 46 países y proyectos en más de 140 países. La compañía desarrolla una oferta de tecnología en soluciones y servicios para operaciones en varias industrias, como Energía e Industria; Servicios Financieros; Telecom y Media; Administraciones Públicas y Sanidad; Transporte y Tráfico; y Seguridad y Defensa.

Sobre IDC

International Data Corporation (IDC) es el principal proveedor global de inteligencia de mercado, servicios de consulta y acontecimientos para la tecnología de la información, telecomunicaciones y mercados de tecnología de consumo. IDC ayuda a los profesionales de Tecnologías de la Información, ejecutivos de negocio, la comunidad inversionistas toman decisiones basándose en

Comunicación y Relaciones con los Medios

Tlf.: + (34) 91 480 97 05

indraprensa@indracompany.com

hechos sobre compras de tecnología y la estrategia de negocio. Más de 1000 analistas en IDC proporcionan experiencia global, regional, y local sobre la tecnología y oportunidades de industria y tendencias en más de 110 países por todo el mundo. Durante más de 48 años, IDC ha proporcionado información estratégicas para ayudar a nuestros clientes a alcanzar sus objetivos claves de negocio. IDC es una filial de IDG, los medios de comunicación de tecnología líderes mundiales, la investigación y la empresa de acontecimientos.

Más información en el siguiente link:

http://www.indracompany.com/sites/default/files/20151201_final_case_study_indra_gas_natural.pdf

[Acceso a la descarga del informe.](#)