

WHITE PAPER

REDUCE HASTA EL 15% EN COSTOS DE SOPORTE

**EXTERNALIZA TUS SERVICIOS
DE CONSULTORÍA**

¿EXTERNALIZAR EL SOPORTE TI?

Para alinear los sistemas con las nuevas estructuras del mercado y satisfacer las necesidades cambiantes del negocio, es crucial gestionar cuidadosamente el soporte evolutivo de nuestros softwares de gestión. Una forma efectiva de lograrlo es mediante un Servicio integral de soporte externalizado.

Este tipo de soporte se presenta como la solución ideal para las empresas, ya que permite una actualización y adopción más rápida de las mejoras y actualizaciones necesarias en el software. Así, se garantiza una implementación efectiva de los cambios, asegurando que el negocio se mantenga competitivo y ágil en un entorno en constante evolución.

RETOS DE UN SOPORTE DE SOFTWARE INTERNO

La gestión del soporte de software interno conlleva una serie de desafíos que pueden impactar significativamente en el funcionamiento y la eficiencia de una empresa:



Costos en gestión, contratación, nómina y capacitación de especialistas en los módulos y áreas del software



La **amenaza de pausar las operaciones** durante procesos de actualización y dificultad para mantenerse al día



Pérdida de enfoque del equipo interno dedicado al soporte, los desvían de sus principales actividades

La falta de actualizaciones en el software corporativo interrumpe las operaciones de TI y afecta negativamente a áreas como Finanzas, Ventas y la operación en general.

¿POR QUÉ UN SOPORTE DE SOFTWARE EXTERNALIZADO?

Dados estos retos que podrían impactar significativamente desde un proceso hasta toda la operación, el soporte externalizado emerge como una estrategia clave para optimizar el funcionamiento de las organizaciones. Este método ofrece una serie de ventajas significativas como:

- ✓ **Acceso en todo momento a un equipo especializado** y altamente capacitado en las áreas y módulos requeridos.
- ✓ **Reducción de costos operativos** al eliminar la necesidad de mantener personal interno dedicado exclusivamente al soporte.
- ✓ **Flexibilidad para adaptar los recursos** según las necesidades cambiantes del negocio.
- ✓ **Productividad de los equipos internos** para centrarse en las actividades principales al delegar tareas de soporte a terceros.

¿QUÉ BUSCAR EN UN SOPORTE EVOLUTIVO EXTERNALIZADO?

Al externalizar el soporte, las empresas pueden beneficiarse de la experiencia y las mejores prácticas de proveedores externos, lo que contribuye a una mayor eficiencia y a la optimización de los procesos empresariales. Pero ¿Qué debemos tomar en cuenta de un proveedor externo para confiar la continuidad de nuestro negocio? A continuación te presentamos los aspectos imprescindibles:

- **Capacidad de especialistas:** Equipo de especialistas versátil, capacitado y competente que sea capaz de abordar todos los aspectos e innovaciones del software con un alto nivel de conocimiento y experiencia.
- **Referencias exitosas en el mercado:** Casos de éxito que respalden la confiabilidad y capacidad para ofrecer soluciones de calidad.
- **Experiencia en diversas industrias:** Experiencia previa en la ejecución de proyectos de mantenimiento en varias industrias y diferentes modelos y unidades de negocio que demuestren su capacidad para adaptarse a diferentes contextos y necesidades.
- **Flujos de trabajo establecidos y medibles:** Workflows definidos y personalizables que garanticen una ejecución eficiente y transparente de los proyectos de soporte.

OUTLIERS PRESENTA SU SERVICIO INTEGRAL DE SOPORTE EVOLUTIVO Y OPERATIVO

El servicio de soporte “**Outliers Integration Enterprise Support**” (OIES) de Outliers Consulting, es el servicio de soporte a nivel corporativo que **diseña, implementa y resuelve** todos los requerimientos de mantenimiento y actualización de software de gestión en todos los niveles a través de un solo servicio.

Basados en el enfoque de soporte tercerizado de AMS (Application Management Services), OIES va más allá convirtiéndose en tu aliado 360° para optimizar tus recursos financieros, operativos y humanos a la vez que aseguras un funcionamiento óptimo de tus sistemas.

- ✓ **Actualización** y administración continua de sistemas.
- ✓ **Evaluación** y resolución de incidentes de cualquier complejidad.
- ✓ **Atención** de requerimientos operativos y evolutivos.
- ✓ **Implementación** de estrategias preventivas, correctivas y de mantenimiento.
- ✓ **Soporte** de calidad en todos los niveles de soporte.



¿QUÉ NOS DIFERENCIA?

OIES (Outliers Integration Enterprise Support) asigna consultores de nivel **Technical Quality Managers** para optimizar el uso de recursos, **reduciendo hasta 15% los costos de mantenimiento**, a la vez que garantiza respuestas ágiles a los desafíos del proyecto y se adapta a las necesidades específicas de cada cliente a través de:

Externalización personalizada: Flexibilidad en la atención y servicio, adaptándonos a tus necesidades específicas de compra y pago.

Red de consultores dedicados y especializados: Equipo de especialistas de soporte siempre actualizado y certificado en los diferentes módulos y soluciones para un soporte completo y especializado.

Enriquecimiento de la biblioteca de conocimiento: Documentamos las soluciones a las incidencias para construir una sólida biblioteca de conocimiento.

Garantía de calidad: Nuestro modelo de gestión de calidad garantiza un alto nivel de calidad en el servicio, respaldado por un arquitecto de solución y un especialista en proceso de negocio para la excelencia operativa.



Con OIES, no solo se recibes un soporte de calidad, sino que se cuentas con un equipo comprometido y especializado que impulsa el éxito y el cuidado de la operación, ofreciendo servicios que abarcan desde la administración y actualización de sistemas hasta la atención de incidentes de cualquier nivel de complejidad, y desde el soporte operativo y evolutivo hasta las estrategias preventivas, correctivas y de mantenimiento en todos los niveles.

ACERCA DE OUTLIERS CONSULTING

Con sede en México y oficinas en Estados Unidos, España, Brasil, Chile y Colombia, Outliers Consulting ofrece una amplia cartera de soluciones de TI para ayudar a las empresas a optimizar su crecimiento utilizando software de primer nivel.

El equipo de expertos de Outliers tiene la capacidad de integrar todos los procesos y software corporativos para garantizar la menor interacción humana posible con los datos y, por lo tanto, evitar errores y garantizar que sus proyectos cumplan con los estándares corporativos y regulatorios.

**ANALICEMOS Y RESOLVAMOS JUNTOS LOS
PROBLEMAS EN TU OPERACIÓN**

Conocer más de OIES

