

Gestión de Proveedores

Outsourcing de servicios y proyectos
Curso práctico



Duración Estimada:
3 Días (24 horas)

Presentación

La **prestación de servicios** entre empresas es una realidad cada vez con mayor implantación, debido a la necesidad de especialización en aras de la competitividad. Esto genera los procesos de Outsourcing.

Para conseguir una relación satisfactoria con el proveedor es preciso cubrir una serie de pasos y negociar una serie de aspectos que permitan **regular la prestación** del servicio.

Adicionalmente los responsables de los servicios en ambas organizaciones deben poner en práctica determinadas actitudes y comportamientos y en general desarrollar **habilidades humanas** no imprescindibles para funciones técnicas.

Esta regulación de la prestación debe sustentarse sobre unos **Acuerdos de Nivel de Servicio**.

Mediante los Acuerdos de Nivel de Servicio se podrá hacer un **seguimiento** de los servicios por un método objetivo. De este modo, los numerosos avatares a que están sometidas las prestaciones de los servicios en el día a día, encontrarán un cauce de tratamiento y de negociación y en último extremo habrá criterios objetivos para la **penalización**.

Cuando además de servicios se **subcontratan proyectos**, las reglas generales son válidas, pero existen peculiaridades que hay que considerar

Objetivos

El seminario contempla tanto la visión del cliente como del proveedor y pretende proporcionar a los participantes la capacidad de:

- Conducir la negociación para la contratación o externalización de
- Servicios (Operaciones de Outsourcing) y proyectos.
- Elaborar el Acuerdo de Nivel de Servicio
- Realizar el Seguimiento y Control de los servicios y proyectos contratados
- Promover la mejora continua
- Vincular el Cuadro de Mando con el Acuerdo de Nivel de Servicio





Audencia objetivo

El curso va dirigido a:

- Responsables (en cliente y proveedor) de contratar servicios.
- Responsables de unidades que participan en la prestación de servicios
- Miembros de los equipos de control y calidad
- Responsables del control de Servicios externalizados o internos.
- Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto
- Responsables de contratación en el área de compras

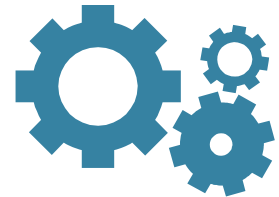
Beneficios



- Disponer de pautas para la negociación con éxito del servicio en contrataciones nuevas o en operaciones de Outsourcing
- Conseguir una definición clara del alcance e implicaciones del servicio mediante la concreción de las expectativas del cliente frente al servicio
- Determinar cómo medir el servicio y su calidad de un modo objetivo en base a indicadores
- Establecer los criterios para decidir si se cumple o no el servicio en base a objetivos
- Identificar como regular y controlar los servicios en los procesos de outsourcing
- Marcar las condiciones par aplicar penalizaciones y bonificaciones
- Fijar responsabilidades de las partes en la prestación del servicio
- Hacer un seguimiento sistemático y periódico del servicio en base a indicadores y objetivos de Nivel de Servicio.
- Disponer de cauces y pautas para el tratamiento de las incidencias en el servicio
- Conocer la singularidades y diferencias de Proyectos frente a Servicios.
- Relacionar el SLA con el Cuadro de Mando y establecer un modo sistemático de mejora continua del servicio

Contenido

- Introducción y Conceptos generales.
 - El SLA y el Contrato (SLA en procesos de Outsourcing)
 - Ciclo de vida del outsourcing (El papel de compras)
 - Criterios de decisión (Insourcing versus outsourcing)
 - Catálogo de Servicios - Tipos de Servicios
- Negociación del SLA y del contrato:
 - El proceso de negociación
 - Elementos a negociar
 - Alcance
 - Modelo de Gestión
 - Niveles de Servicio
 - Procedimiento de transición y devolución
 - Facturación
 -
- Los Niveles de servicio.
- La calidad en el Servicio.
- Contenido del SLA.
- Costes del Servicio:
 - Los costes y el proceso de outsourcing
 - Sistemas de facturación
 - Penalizaciones y bonificaciones
- Seguimiento del Servicio y Mejora Continua
 - Seguimiento e información
 - Análisis y plan de mejora
 - SLA, monitorización y cuadro de mando
- Singularidades de proyectos frente a servicios
 - Negociación
 - Seguimiento y ejecución
 - Cierre frente a devolución
- Habilidades humanas esenciales para el proceso
 - Comunicación y asertividad
 - Relación cliente-proveedor
 - Madurez profesional



Metodología

• Personalización

Investigación previa sobre expectativas y áreas de interés de los participantes y su empresa
Adaptación del mensaje a las expectativas y metodología del cliente en caso de existir

• Interactividad

Las soluciones propuestas a los casos prácticos se obtienen mediante trabajo en grupo
Cada grupo presenta sus propuestas para discusión y mejora

• Casos prácticos

Los casos prácticos permiten a los alumnos aplicar las herramientas y conceptos aprendidos siguiendo cada uno de los pasos de la Metodología
Se practica sobre un caso real no identificable que sirve de hilo conductor de inicio a fin.
Los Role-Play se corresponden con situaciones reales, resultando simulaciones muy próximas al entorno real de los participantes.

• Tutoría

El proceso de gestión requiere de un cambio cultural que no se provoca solo con la formación en un curso monográfico, por lo que se puede contratar (opcionalmente) el servicio de tutoría que vela por el cumplimiento y aplicación de las buenas prácticas y de la metodología.