

LA TECNOLOGÍA COMO VALOR

diferencial en los procesos de externalización de recursos humanos

Existen diferentes modalidades de externalización disponibles en el mercado, siendo el *BPO* (Business Process Outsourcing) y el *SaaS* (Software as a Services) las 2 opciones más comunes adoptadas por las empresas en la actualidad.

La externalización de procesos (*BPO*) se traduce en el traslado de las responsabilidades de ciertos procesos de negocio a un proveedor externo de servicios. En este modelo, el proveedor no sólo se hace cargo de la gestión de los elementos tecnológicos, sino que se responsabiliza de la gestión de los procesos de negocio completos. El *BPO* permite a las empresas, poder desligar de su actividad principal, las actividades operativas de menor valor añadido, obteniendo una reducción sustancial de sus costes y una prestación de servicios profesionalizada, con mejores herramientas y procesos de control estandarizados.

Los modelos de alquiler (*SaaS*) permiten a las organizaciones, disponer en cada momento de las mejores y más actualizadas soluciones tecnológicas sin costes añadidos, disponien-

do de forma inmediata de todos los servicios necesarios para satisfacer las necesidades y desarrollar los procesos organizativos y/o productivos de las organizaciones. El régimen de prestación de servicios en régimen *SaaS*, a pesar de las reticencias que genera, no es más que la plasmación tecnológica de los procesos de outsourcing que nadie pone en cuestión en el mundo empresarial.

Independientemente de cuál sea la modalidad escogida, cuando una empresa se plantea la búsqueda de un proveedor para externalizar funciones de RR.HH., inmediatamente se enfrenta a una serie de incógnitas que deberán ser resueltas antes de determinar la viabilidad del cambio. Es indudable la importancia que ocupa en la elección del proveedor más adecuado la experiencia y conocimiento del área a externalizar,

pero tanto o más importante serán las características tecnológicas de la solución utilizada por ese proveedor, para la prestación de los servicios. La importancia de la tecnología resultará clave a la hora de garantizar la calidad del servicio, siendo el núcleo fundamental sobre el que se sustentarán otros aspectos estratégicos como el precio, la funcionalidad o la capacidad de adaptación a las necesidades del cliente.

El proveedor de servicios de externalización, debe destacar por la innovación de su tecnología, ya que esta será la base sobre la que se fundamenten los servicios ofertados. Si las aplicaciones del proveedor escogido son rígidas y de difícil modificación, cualquier evolución de los servicios será compleja, cara y, en algunos casos, imposible de realizar. Así, el proveedor debe sustentar sus ser-

vicios en herramientas flexibles, de demostrada solvencia tecnológica que permitan su evolución en función de los requerimientos del mercado y de las necesidades de sus clientes.

Desde un punto de vista tecnológico, hay 3 requisitos fundamentales que deberá tener el proveedor de servicios de externalización y que proporcionarán una serie de ventajas concretas a las empresas;

● **Seguridad:** La seguridad es uno de los temas más importantes a tener en cuenta en el momento de externalizar. El traspaso de información relativo a datos salariales de los empleados a un tercero siempre ha planteado dudas respecto a la elección de estos modelos. Sin embargo, existe una serie de mecanismos tecnológicos que garantizan los niveles de seguridad y que además aportan una serie de ventajas para los usuarios del servicio como por ejemplo el cifrado (encriptación) de datos sensibles, esquemas robustos de recuperación de datos en caso de fallo de hardware, etc. Todas estas ventajas son transparentes para el usuario final del servicio.

Otro tema muy importante asociado a la seguridad es lo que se conoce por Logon Unificado (o SSO, *Single sign-on en inglés*). El SSO permite que los usuarios no tengan que volver a teclear su identificador de usuario y su contraseña cada vez que acceden al entorno remoto. Una las de las tecnologías más modernas y flexibles para soportar SSO se denomina SAML (*Security Assertion Markup Language*). SAML es un estándar de intercambio de confianza que permite que la aplicación remota (entorno SaaS o BPO) pueda reconocer la seguridad individual de cada cliente a partir de un criterio definido por el propio cliente. Un ejemplo sencillo sería que un usuario puede estar autenticado en su respectiva intranet. SAML permite que el entorno remoto reconozca esta autenticación y que



pueda acceder sin tener que volver a registrarse. Este mecanismo proporciona una serie de ventajas, además de la simplicidad para el usuario final, como la posibilidad de bloquear usuarios por parte del cliente desde su propio sistema (o intranet) impidiendo automáticamente el acceso del usuario al sistema remoto. Otra ventaja es que el usuario no tiene que memorizar una nueva contraseña para la aplicación remota y al mismo tiempo simplifica la gestión de contraseñas dado que el entorno remoto

no tiene conocimiento de la contraseña individual del usuario sino que reconoce su 'contexto de seguridad'. Si el usuario cambia la contraseña en su entorno empresarial no tendrá que cambiarla también en el entorno SaaS/BPO. Como normalmente el SSO reconoce la seguridad de un entorno intranet, no será posible robarle la contraseña a un usuario. Si alguien, por alguna razón, conociera la clave de un usuario no podría utilizarla fuera de un entorno corporativo dado que no tendría acceso a los recursos



de la intranet para acceder al SSO. Eso aumenta sensiblemente el nivel de seguridad de la plataforma.

2. Configuración y escalabilidad:

Una de las características más deseables y beneficiosas de un entorno SaaS/BPO es la capacidad tecnológica de tener integrado en un mismo sistema a todos sus clientes, permitiendo optimizar enormemente la gestión de los distintos clientes conectados a la plataforma. La simplificación y el coste de distintos elementos de la plataforma como pueden ser Sistemas de Fallo, mantenimiento de Base de Datos, reutilización de procesos, clusterización y virtualización, repercuten directamente en el precio de la oferta al cliente.

Una nueva funcionalidad en la plataforma estará automáticamente disponible para todos sus clientes sin necesidad de complejos sistemas de copia a cada una de las distintas instancias de un sistema convencional. Con este tipo de tecnología, sistemas aparentemente pequeños si lo comparamos a infraestructuras convencionales, pueden dar soporte a número elevado de clientes simultáneos en la misma plataforma.

3. Potencia y Despliegue: Cada vez mas los clientes cada demandan una mayor potencia en las herramientas y en la interfaz de usuario proporcionadas por sus entornos externos SaaS/BPO. Las tecnologías HTML

clásicas o incluso HTML 5 no son capaces de dar una respuesta clara a esta demanda. Existen alternativas ya adoptadas por sistemas modernos conocida como Clientes Ricos o *Rich Web Application (RIA)*. Estos clientes ofrecen una potencia en la interfaz de usuario similar a la de las aplicaciones clásicas pero a la vez con las ventajas de aplicaciones puramente HTML.

Unas de las soluciones más frecuentes a este problema es la utilización de motores como Flash o similares. Esta tecnología tiene la ventaja de estar muy diseminada en Internet pero también tiene algunas serias limitaciones como por ejemplo la necesidad de un usuario con derechos de administración en el ordenador del usuario final. Este requisito no se cumple en una amplia gama de clientes donde el usuario muchas veces no tiene permisos para instalar nuevas aplicaciones. Tecnologías RIA más modernas permiten su despliegue en los puestos clientes sin necesidad de permisos de administración y que son a la vez auto-actualizables. Esto combina las ventajas que mencionábamos antes de clientes puramente HTML con las aplicaciones clásicas.

Será fundamental por tanto, tener en cuenta en la elección del proveedor, la capacidad de ejecución y la modernidad de la tecnología subyacente a la funcionalidad, sobre todo en el seguimiento de estándares y compatibilidad con la tendencia de mercado. La flexibilidad y la potencia de las aplicaciones y herramientas disponibles para el usuario final, son fundamentales en el momento de determinar la productividad de los usuarios conectados a la plataforma. No es lo mismo trabajar con una aplicación HTML que con una aplicación local como el World o el Outlook.



Eduardo Fernandes
es PeopleNet Chief
Architect de Meta4.