Jornada sobre eficiencia

El impacto de la externalización en el aumento de la competitividad

Juan Carlos Guzmán Acha

28 de noviembre de 2006

1. Ventajas de la externalización
2. Riesgos de la externalización
3. Claves del éxito en la externalización
4. Criterios de selección de proveedores de las empresas de renting
5. Aportación de Europ Assistance a los procesos de externalización
6. Datos del ponente

1. Ventajas de la externalización

Procesos externalizables

Función no estratégica de escaso valor añadido

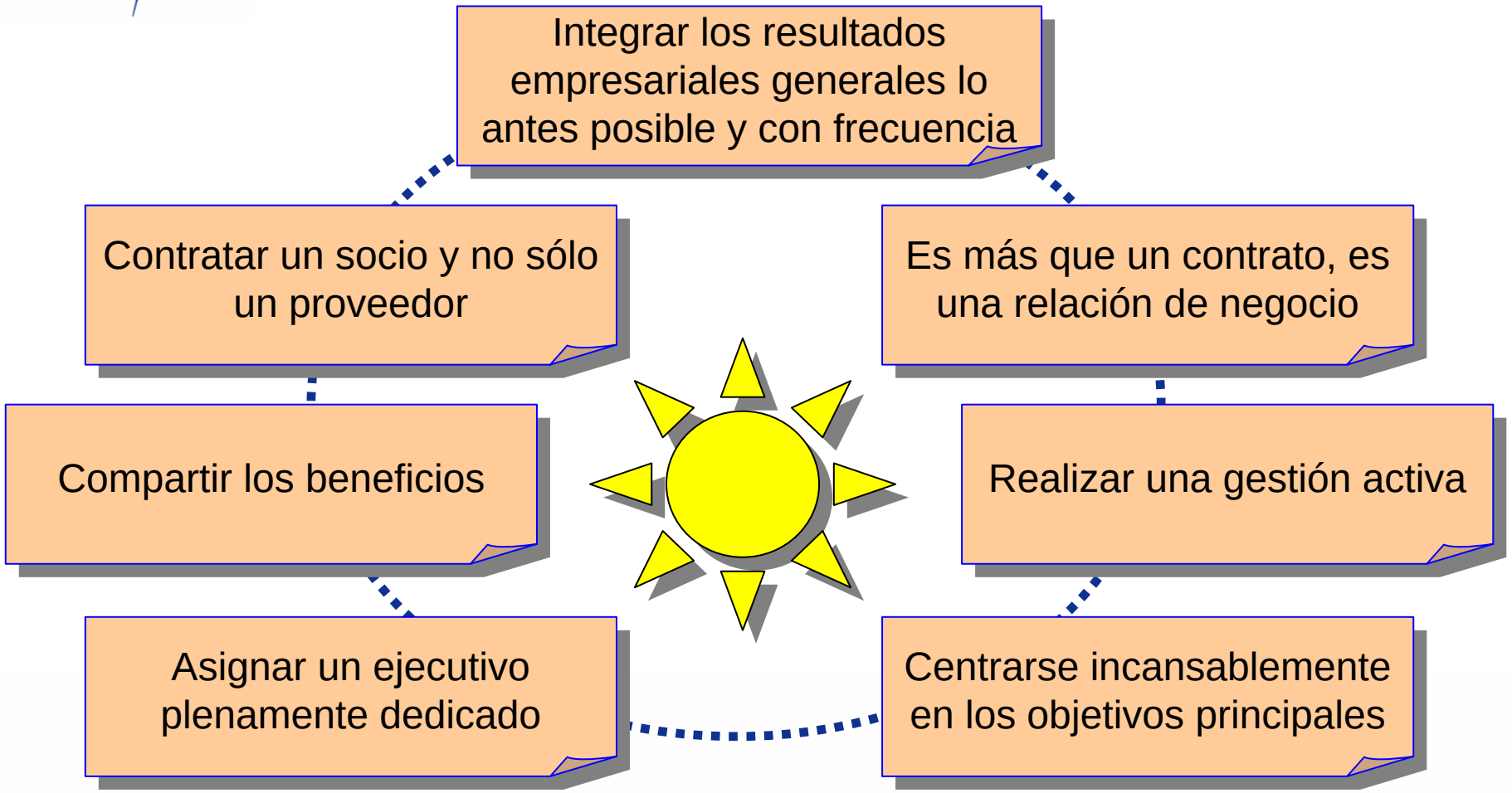
- **Concentra los esfuerzos en las actividades clave**
- **Mayor calidad de servicio gracias a la especialización**
- **Soluciona funciones y procesos complejos**
- **Facilita el control de los costes de los procesos**
- **Flexibilidad para afrontar crecimientos del negocio**

2. Riesgos de la externalización

Externalización incorrectamente ejecutada o proveedor mal seleccionado

- **Pérdida del control de uno de nuestros procesos**
- **Incremento de costes**
- **Podemos convertirnos en rehén del proveedor**
- **Escasa calidad de servicio ofrecida por el proveedor**
- **Escasa flexibilidad para cambios en los procesos**

3. Claves del éxito en la externalización



Fuente: Accenture “Driving high-perfomance outsourcing: best practices from the masters”

4. Criterios de selección de proveedores según las empresas de renting

	Criterio	Puntuación
1º	Calidad	4,33
2º	Adaptación a los procesos propios	4,11
3º	Especialización	4,00
4º	Confidencialidad	3,89
5º	Precio	3,89
6º	Flexibilidad	3,67
7º	Innovación	3,44
8º	Referencias del mercado	3,22
9º	Existencia de certificados de calidad	2,67

Clave de la puntuación

5. Decisivo
4. Muy importante
3. Importante
2. Poco importante
1. Sin importancia

Agradecemos a todas las empresas miembros de la Asociación Española de Renting su participación

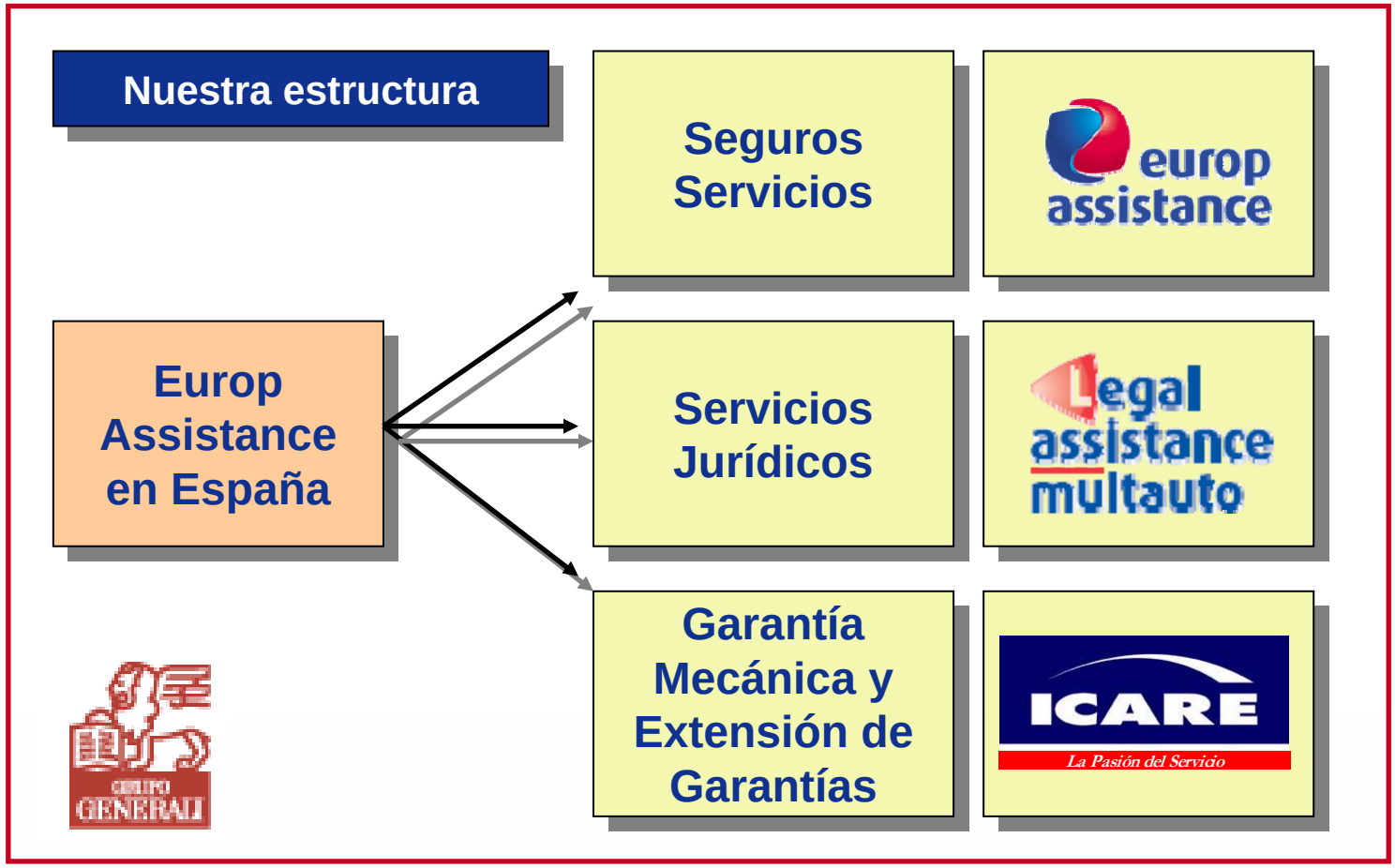
Cuestionario respondido por el 40% de las empresas miembros de la AER.

4. Criterios de selección de proveedores según las empresas de renting

Por lo tanto, cuando una empresa de renting busca un proveedor para externalizar un servicio o proceso lo que más valora, por orden de importancia, es:

1. Una empresa que preste un servicio de calidad
2. Que se adapte a los procesos propios de la empresa de renting
3. Que sea especialista en el servicio que se externaliza
4. Con garantías de que tratará la información confidencialmente
5. Que ofrezca un precio ajustado
6. Que sea flexible a la hora de modificar o ampliar el servicio
7. Que sea innovadora
8. Que tenga buenas referencias en el mercado
9. Que disponga de certificados de calidad

5. Aportación de Europ Assistance a los procesos de externalización



5. Aportación de Europ Assistance a los procesos de externalización

Servicios y Seguros

Servicios Jurídicos

- Requerimientos de identificación
- Gestión de sanciones propias
- Gestión de sanciones de arrendatarias
- Búsqueda de sanciones en Boletines Oficiales
- Pago de sanciones
- Gestoría administrativa

Call-center

- Información especializada
- Atención al cliente
- Reclamaciones

Seguros

- Asistencia en carretera
- Asistencia en viaje para empleados
- Seguros de defensa jurídica vinculados con el automóvil
- Seguro de pago de cuotas de renting
- Vehículo de sustitución
- Extensión de garantía mecánica

6. Datos del ponente

Juan Carlos Guzmán Acha
Director General

Europ Assistance España
C/. Orense 4, 28020 Madrid
Teléfono 915149801
JuanCarlos_Guzman@europ-assistance.es