



**Gi BPO: YOUR  
ADVANCED  
OUTSOURCING  
PARTNER**



# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>OUTSOURCING EN CIFRAS</b>	<b>5</b>
Una solución ante la crisis	
Visión general del outsourcing en los diferentes sectores	5
<b>GI BPO, LA MARCA DE OUTSOURCING DE GI GROUP</b>	<b>7</b>
Advanced Outsourcing	
Metodología	
<b>DIVISIONES ESPECIALIZADAS DE GI BPO</b>	<b>9</b>
1. Logística e Industria	
2. Servicios Digitales y BackOffice	
3. FieldMarketing y Ventas	
4. Servicios auxiliares	
<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>10</b>

# INTRODUCCIÓN

Dada la economía actual, caracterizada por crisis cíclicas y la consiguiente fluctuación de la demanda, las organizaciones tienden a optar por reestructurar las funciones empresariales y establecer acuerdos de suministro progresivos. En un entorno tan volátil como en el que vivimos, de constantes cambios, las empresas encuentran prioritario el poder adaptarse a los mismos para conseguir la flexibilidad que necesitan para alcanzar el éxito. «Flexibilidad» debe ser la palabra clave tras la crisis derivada de la COVID-19, y la externalización puede hacerla posible.

El Outsourcing Avanzado, supone un conjunto de prácticas que una empresa lleva a cabo para renunciar al control de aspectos no fundamentales para la esencia de su negocio. Así, una organización se puede centrar en su negocio principal, recortando gastos de producción, incrementando el rendimiento y los beneficios, mejorando su adaptabilidad al contexto y transformando los gastos fijos en variables, simplificando, además, la gestión y la dotación de personal.

Gi Group, una de las empresas líderes a nivel mundial ofreciendo soluciones integrales para el desarrollo del mercado del trabajo, también opera en este sector desde 2005.

Desde Gi Group lanzamos una línea de negocio de outsourcing con el objetivo de convertirnos en verdaderos partners de nuestros clientes, estando a su lado para afrontar un escenario siempre cambiante y complejo, ofreciendo diversos servicios y soluciones vinculados a nuestro negocio principal, la dotación de personal. Dotación de personal y el outsourcing son actividades complementarias, puesto que ambas forman parte del ecosistema de soluciones vinculadas a la fuerza laboral, aunque la externalización no solo requiere de gestión de personal sino además de gestión de procesos y del conocimiento de la tecnología más avanzada.

Añadiendo el outsourcing a nuestro amplio abanico de soluciones, anhelamos establecer una relación más sólida y duradera con nuestros clientes, proporcionándoles esa mayor flexibilidad y eficiencia que toda empresa necesita, descubriendo juntos nuevas oportunidades.



**Luis Del Olmo Casalderrey**  
*Gi BPO, Global Practice Outsourcing*  
*Senior Director*

Hoy en día estamos presentes en 14 países y hemos desarrollado 4 divisiones especializadas: Logística e Industria; Back Office y Servicios Digitales; Field Marketing y Ventas; y Servicios Auxiliares. Por citar algunos ejemplos, hemos gestionado más de 370 000 pedidos de línea al año en logística con Gi On Board en Italia; tramitado más de 1 millón de documentos en Servicios Digitales y BackOffice en España; inspeccionado unos 25 000 camiones en servicios de auditoría de calidad en Brasil y realizado grabaciones de más de 500 000 km de carreteras y autopistas por todo el mundo.

Somos capaces de estudiar, planificar, gestionar y coordinar procesos, invirtiendo e integrando las mejores prácticas y metodologías, para generar valor añadido y una gran flexibilidad a nuestros clientes.

Gracias a ellos Gi BPO se ha convertido en una empresa de referencia en el sector, aspirando a situarse como la empresa líder de nuestra industria a nivel global en nuestras divisiones especializadas, con la garantía que otorgan los certificados de calidad ISO 27 001 e ISO 9 001, y gracias a prácticas, tecnología y metodología novedosas.

# OUTSOURCING EN CIFRAS

El Outsourcing es una tendencia reconocida a nivel global, no solo en países desarrollados sino también en aquellos que se encuentran en vías desarrollo. De hecho, este negocio ha alcanzado ya una gran cota de mercado: los últimos datos señalan una estimación de 300.000 puestos externalizados cada año, lo que supone un fuerte crecimiento, que se ha acentuado a raíz de la pandemia y la crisis derivada de la COVID-19.

## Una solución ante la crisis

La externalización, o outsourcing, es una práctica de total fiabilidad, que permite a las organizaciones afrontar con éxito periodos muy complicados. De hecho, después de la Gran Crisis Económica de 2008 y tras la Crisis de la Eurozona de 2012, solo un 9% de las empresas decidieron detener la aplicación de sus medidas de externalización, mientras que un 57% optaron por continuar incrementando su implementación<sup>1</sup>, lo que hace plausible el crecimiento de este sector inmediatamente tras las crisis económicas más recientes y su crecimiento en el futuro<sup>2</sup> (gráfico 1). Asimismo, los resultados que arroja un estudio realizado en 2017, ponen de manifiesto que el 65% de las empresas que utilizan la externalización tienen previsto incrementar su inversión en el futuro; y el 78% de las mismas muestra su apoyo a las empresas que realizan outsourcing o actividades complementarias, lo que pone de manifiesto que la externalización puede crear relaciones sólidas entre ambos protagonistas de este mercado<sup>3</sup>.

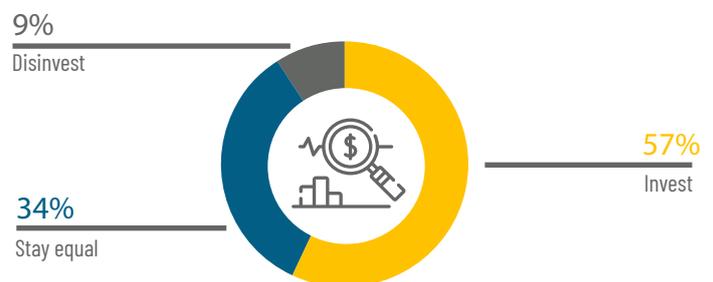


Gráfico 1

<sup>1</sup>. Brandon Gaille, 2017, "27 US Outsourcing Statistics and Trends"  
<sup>2</sup>. Computer Economic, 2017, "IT Outsourcing."  
<sup>3</sup>. Deloitte, 2018, "Global Outsourcing Survey."

## Visión general del outsourcing en los diferentes sectores

Desde Gi Group llevamos a cabo un estudio global en el mismo periodo (2012-2017), con el objetivo de determinar aquellos sectores en los que el outsourcing había tenido un mayor impacto. Los resultados arrojaron que el mercado IT es sin duda el de mayores dimensiones, pero que otros como los Servicios Financieros, Servicios Digitales y BackOffice, Logística y Cadena de Suministro, Gestión de Fuerza de Ventas o Servicios de Atención al Cliente merecen también de gran atención, dado que ofrecen las mejores oportunidades de crecimiento e inversión.



Graph 2

<sup>1</sup>. Statista, Jan 2021 "The BPO Market"  
<sup>2</sup>. IAOP (International Association of Outsourcing Professionals), 2021, "The 2020 Global Outsourcing 100"  
<sup>3</sup>. Deloitte, 2020, "A wake up call for the BPO industries"  
<sup>4</sup>. Gartner, Jun 2020, "Future of work trends post Covid-19"  
<sup>5</sup>. PMG, Dec 2020, "Covid 19. Sector updates"

Los estudios globales más significativos prevén que el sector del outsourcing alcance los 380.000M\$ en el 2025, e incluso algunos informes esperan un resultado aún mayor, llegando a los 400.000M\$ en el 2025.

Las cifras del sector del outsourcing varían en función de las diferencias entre áreas geográficas. Mientras Norteamérica y EMEA representan áreas donde la externalización está muy extendida, la TCAC más alta se encuentra en Latinoamérica y Asia (sin incluir Japón y Oriente Medio), que representan las mayores oportunidades para conseguir flexibilidad operativa, adaptabilidad y reducción de costes, de acuerdo con lo comentado previamente.



**Calcular las dimensiones reales del sector del Business Process Outsourcing supone todo un desafío, dado que hoy en día está presente prácticamente en todo lo que nos rodea. El impacto de la Covid-19 ha incluso mejorado las previsiones del sector, que según los estudios globales más significativos\* vivirá un fuerte crecimiento a lo largo de la próxima década, pasando de los 300.000M\$ en 2021 a al menos 400.000M\$ en el 2025.**



# GI BPO, LA MARCA DE OUTSOURCING DE GI GROUP

Con el objetivo de establecer una relación más sólida y duradera con nuestros clientes, garantizándoles **mayor eficiencia y flexibilidad**, en 2005 Gi Group apuesta por desarrollar la línea de Outsourcing Avanzado, en un momento en el que la demanda de estos servicios está en continuo crecimiento. Se crea así **Gi BPO, negocio con la finalidad específica de gestionar procesos empresariales no esenciales para nuestros clientes, donde Gi BPO es el responsable de los resultados.**

Cuatro valores constituyen la base de nuestra actividad:

- Profesionalidad y responsabilidad
- Flexibilidad y respuesta rápida
- Innovación y pensamiento divergente
- Visión social y ética



**Gi BPO Advanced Outsourcing, ofrece soluciones personalizadas de BPO (externalización de procesos empresariales) y de BTO (externalización de la transformación empresarial) y servicios innovadores para mejorar la productividad, eficiencia, flexibilidad y competencia de nuestros clientes.**



## Advanced Outsourcing

Nuestra **estrategia competitiva se basa en la diferenciación respecto a otros protagonistas del sector**, en primer lugar, gracias a nuestro conocimiento técnico y sinergias con Gi Group (departamentos de RR. HH., Ventas, Business Intelligence, etc.).

Además, como se mencionaba previamente, Gi BPO ha dado un vuelco a los fundamentos actuales de la industria, por ejemplo, facturando de acuerdo a los resultados obtenidos o a la duración de los contratos, creando así un modelo de negocio innovador.

**1. Facturación por resultados.** Un contrato de outsourcing normalmente se basa en un ingreso fijo. Sin embargo, Gi BPO ha introducido un modelo de remuneración basado en resultados. Disponemos de un control profesional de la productividad diaria (mediante un Sistema de Información de Gestión): informes muy específicos en los que se vincula nuestra facturación a los resultados del servicio, de modo que se puede realizar un seguimiento de la remuneración y esta deriva del trabajo real realizado. Adoptando este modelo, Gi BPO es capaz de aumentar la inversión en recursos operativos, herramientas, software, etc. que garantizan procesos más eficientes y una gestión totalmente independiente de los servicios o la producción.

**2. Relaciones a largo plazo.** El outsourcing más tradicional se caracteriza por la realización de contratos a corto plazo. Eso significa que la empresa adopta una estrategia cortoplacista, maximizando sus ganancias, sin intentar crear una relación estable con el cliente, parte clave de la colaboración, puesto que esta puede finalizar tras solo unos pocos meses después.

En cambio, un contrato a largo plazo implica un proyecto de desarrollo también para esos negocios que no son «esenciales» para el cliente, lo que significa que éste puede beneficiarse nuestro know-how, así como las inversiones que realizamos, permitiéndonos establecer una relación duradera de confianza entre ambas partes.

**3. Definición de objetivos.** Desde Gi BPO trabajamos con contratos de gran complejidad, dado su alto nivel de detalle y definición (SLA, KPI, etc.), lo que permite al cliente determinar de forma clara todos los objetivos y el trabajo que el proveedor ha de realizar. Garantizamos plena seguridad laboral, con acuerdos visados por nuestro departamento legal y con el desarrollo de los firewalls necesarios para ello.

## Metodología

Nuestro método, denominado **Modelo Operacional de Implantación**, siempre comienza con una evaluación previa del modelo de negocio y la tecnología del cliente, para intentar a partir de ahí proponer soluciones que puedan mejorar la eficiencia del proceso.

Tras esta evaluación inicial, el primer paso de nuestra metodología consiste en el Diagnóstico de los Servicios, un proceso de análisis y definición de los servicios que deben transferirse al proceso productivo.

Una vez que se completa este primer paso, Gi BPO desarrolla una actividad de planificación basada en los indicadores clave de rendimiento (key performance indicators, KPI) y una previsión preliminar de la propia actividad. Este segundo paso está compuesto por tres módulos diferentes:

- **Objetivo**- previsión de los volúmenes de actividad en términos de servicio (entradas y salidas), teniendo en cuenta la actividad histórica de años anteriores.
- **Ámbito temporal** - diario, semanal, mensual y anual.
- **Revisión Periódica** - comprobación mensual de los volúmenes de actividades planificados, con el objetivo de conseguir la máxima optimización de la eficiencia operativa.

De acuerdo con el paso anterior, se destinarán personal y otros recursos, se determinarán la carga de trabajo prevista y las necesidades de servicios derivadas y, antes de la implementación de políticas conforme a diversas especializaciones, el servicio se reajustará diariamente de acuerdo con la planificación.

El último paso, de enorme importancia, es el seguimiento: actividad de mejora continua de los resultados, que trabajamos desde cuatro vertientes:

- Homogeneizar la gestión sistemática de los servicios de atención al cliente.
- Garantizar una gestión proactiva del servicio\*—incluido el Sistema de Gestión de la Información indicado anteriormente—, una herramienta de información constante que garantiza la máxima transparencia de la actividad y pueda gestionarla el cliente desde cualquier dispositivo.
- Permitir la corrección de desviaciones.
- Detectar causas de fallos y eliminarlas.



# OUTSOURCING AVANZADO: DIVISIONES ESPECIALIZADAS

Aquí mostramos los cuatro segmentos de mercado en los que Gi BPO opera:



## LOGISTICS & INDUSTRIAL

Supply Chain Management

Picking, packing, copacking

Warehouse Management

Quality audit

etc.



## BACKOFFICE & DIGITAL PROCESSES

Financial & Banking Processes

Digital Document Management

Compliance & Legal Processes

R.P.A

etc.



## FIELD MARKETING & SALES

Field Force Management

Sales Promotion  
Data Collection

On Field events

Market Research

Merchandising

etc.



## AUXILIARY SERVICES

Reception & Guest Services

Leisure & Culture Services

Facilities

HORECA

etc.

## 1. Logística e Industria

La gestión de almacenes, de cadenas de suministro, embalajes o auditorías de calidad, pueden tratarse como un servicio clásico de externalización. Sin embargo, desde Gi BPO apostamos por la innovación, por lo que aplicamos en estos servicios la metodología LEAN, un procedimiento revolucionario basado en cuatro conceptos básicos.

- **Cuidar al cliente** – el respeto hacia los objetivos y valores del cliente ha de ser el eje que guíe toda actividad y el proyecto de la empresa; por ello, el diálogo constante con el cliente es nuestro pilar fundamental, que nos sirve de soporte para todo el negocio.
- **El poder de las personas** – Solo personal competente en liderazgo y gestión puede asistir a la dirección en la creación de procesos de trabajo que encajen con la gestión organizacional y del personal; y constituyen la única forma de ser competitivos y obtener un resultado duradero y significativo.
- **Eliminar residuos** – Los residuos, en este caso, son todas aquellas actividades que necesitan recursos (materiales y humanos) y energía para su realización, pero que no generan



valor añadido, por lo que no son necesarios para el cliente. Detectarlos y eliminarlos es fundamental para optimizar el proyecto.

- **Mejora continua** – La frase «siempre se puede hacer

mejor» debería estar grabada en las mentes de todos los miembros de la empresa, desde altos directivos hasta nuevos empleados que forman parte de este proceso.

## 2. BackOffice y Servicios Digitales

En lo que se refiere a la gestión de documentación digital y los procesos de conformidad, Gi BPO trabaja principalmente en el sector bancario y financiero, desarrollando a medida un sistema de control de la producción diaria, donde se recogen horarios, fuerza laboral y remuneración. Tecnologías como el O.C.R. (Reconocimiento Óptico de Caracteres [Optical Character recognition]) y la R.P.A. (Automatización Robótica de Procesos [Robotic Process Automation]) se utilizan habitualmente en esta especialización.

## 3. Field Marketing y Ventas

En esta área, Gi Group ha lanzado una marca especializada denominada C2C, que opera principalmente en Italia, Brasil y España, con la finalidad concreta de proporcionar a los clientes una amplia gama de actividades como la promoción de ventas, recopilación de datos, organización de eventos indoor o outdoor, merchandising o realización de estudios de mercado; con el objetivo de promover la identidad de la marca a través de una mejor gestión de distribuidores y, en consecuencia, mejorar las ventas. Esta práctica ha tenido una gran acogida en multitud de empresas, que ahora consideran a C2C esencial para sus negocios.

## 3. Servicios Auxiliares

La división especializada de Servicios Auxiliares incluye servicios de recepción y atención a huéspedes, instalaciones, ocio, cultura, hoteles, etc. Puede a priori parecer el sector menos innovador en el que trabajamos desde Gi BPO, pero la gestión de personal y la eficiencia del proceso marcan también la diferencia con respecto a otras prácticas habituales en la industria.

# CONCLUSIÓN

El Outsourcing supone para las compañías una herramienta estratégica, de incluso mayor impacto en situaciones de inestabilidad o turbulencia económica, gracias a las numerosas ventajas que aporta: **flexibilidad, agilidad, adaptabilidad, ahorro de costes y profesionalidad.**

Sin duda, el futuro del outsourcing viene de la mano de una **mayor colaboración** entre ambas partes, **dándole al outsourcing un mayor protagonismo a nivel estratégico.**

La tendencia global del Outsourcing, tal y como confirman todas las investigaciones y fuentes actuales sobre esta materia, **vivirá un fuerte crecimiento en las próximas décadas.** (Con una tasa de crecimiento anual compuesta del 15% o incluso superior).

Dado el entorno actual en el que vivimos, cada día más desafiante y marcado por cambios continuos, las motivaciones principales para apostar por los servicios de Outsourcing adquieren hoy más sentido que nunca.

Desde Gi BPO, marca de externalización de Gi Group, seguiremos trabajando para ofrecer soluciones personalizadas y servicios avanzados que integren las mejores prácticas, y que junto con la última tecnología y novedosas metodologías nos permitan continuar generando valor añadido y gran flexibilidad a nuestros clientes.





**Your advanced outsourcing partner.**