

IDC DESTACA A INDRA COMO REFERÊNCIA NA CRIAÇÃO DE VALOR E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DE OUTSOURCING

- De acordo com um estudo realizado pela empresa de inteligência de mercado, a multinacional posiciona-se como um parceiro tecnológico ágil capaz de responder de forma proactiva e à escala global às mudanças derivadas dos modelos de negócio, quadro normativo ou evolução digital
- Como caso de estudo foi analisado o modelo de outsourcing da *Gas Natural Fenosa*, dentro do quadro das suas prioridades tecnológicas, assim como o foco do serviço da Indra para resolver as necessidades da empresa energética

Lisboa, janeiro de 2016.- As conclusões retiradas de um estudo elaborado pela International Data Corporation (IDC) posicionam a Indra como uma referência na criação de valor de negócio, eficiência e transformação digital do modelo de outsourcing à escala global. Como base do estudo, a empresa de inteligência de mercado analisou o caso da colaboração que a multinacional de consultoria e tecnologia mantém com a Gas Natural Fenosa, como fornecedor de serviços de outsourcing.

Segundo destaca a IDC, a entrega de serviços da Indra baseia-se num esforço contínuo de inovação, uma orientação para o negócio que se reflecte nas métricas do serviço, um modelo de entrega global que permite responder às necessidades de empresas multinacionais, e um modelo próprio de outsourcing que se apoia num conjunto de factores de êxito identificados pela Indra ao longo da sua experiência.

Para a IDC, o caso da Gas Natural Fenosa é um claro expoente de que o foco da Indra para a criação de valor vai mais além da redução ou arbitragem de custos de pessoal e recai sobre o conhecimento dos processos do cliente. “Tornar-se um fornecedor de serviços de outsourcing para a Gas Natural Fenosa implica assumir como próprios os desafios da eficiência e transformação e verificar a sua entrega de serviço à mesma velocidade a que a Gas Natural Fenosa reavalia os seus processos”.

Da simples externalização a parceiro de valor

Na opinião da empresa de inteligência de mercado, o caso da Gas Natural Fenosa é um claro exemplo de como a importância estratégica que as TI adquiriram no seu conjunto altera a função do outsourcing, que se distancia cada vez mais de uma externalização de tarefas não essenciais para se incorporar como parceiro na cadeia de valor.

O IDC agrupa em quatro pontos as necessidades e prioridades tecnológicas que marcam o serviço da Indra à Gas Natural Fenosa. Em primeiro lugar, a função TI por e para o negócio, o que implica, por exemplo, que a monitorização de sistemas se faça com indicadores de negócio. Em

Para mais informações contactar:

Miguel Reis - +351 916895297

Miguel.reis@ipsis.pt

Teresa Barão da Cunha - +351 912 592 945

teresa.cunha@ipsis.pt

segundo lugar, a TI dual, que dá resposta, por um lado, à continuidade dos sistemas com eficiência, estabilidade e fiabilidade, e, por outro, à implementação de projectos de transformação no âmbito global, como foram os casos de desenvolvimento de plataformas como a Delta (gestão comercial dos diferentes segmentos de clientes da Gas Natural Fenosa) ou a Zeus (gestão do negócio de distribuição de gás e electricidade), a plataforma de sistemas corporativos, ou os projectos de mobilidade ou Business Intelligence.

Para além disto, conforme refere a IDC, a Indra tem ainda sido capaz de se adaptar com agilidade às alterações que a GNF tem realizado em âmbitos como a revisão de estratégias e reenfoque de modelos de negócio. O último ponto faz referência à capacidade da Indra para assimilar o modelo multi-fornecedor da GNF e as relações de cooperação e de competência que estimulam a entrega de um elevado nível de serviço de forma sustentável.

Capacidade de resposta, proximidade e proactividade

De acordo com o estudo da IDC, a capacidade de resposta, proximidade e acessibilidade, conhecimento dos seus processos de negócio e proactividade são as características que mais valorizam a GNF no serviço de outsourcing que a Indra proporciona, para além da capacitação técnica e qualidade na entrega.

Assim, segundo o estudo, a energética destaca não apenas a agilidade na resposta, como também a atitude como fornecedor no caso de incidências, ao dar prioridade à resolução após a atribuição de responsabilidades. A proximidade é outro elemento chave, entendida desde o ponto de vista de conhecimento profundo das prioridades e necessidades da GNF, acessibilidade do pessoal (desde um técnico até à alta direcção) e disponibilidade como fornecedor, não apenas quando se detectam problemas, mas também quando se identificam oportunidades de melhoria.

A solidez das propostas tecnológicas é outra característica especialmente valorizada pela Gas Natural Fenosa neste estudo. A empresa salienta, neste ponto, a personalização das soluções para resolver as suas necessidades específicas, a proactividade para realizar melhorias e a prevalência do valor para a GNF como cliente, contrariamente à conveniência tática de comercializar uma solução em particular. Por último, destaca a cobertura internacional, que oferece uma interlocução centralizada e a capacidade para oferecer os mesmos SLAs (Acordos de Níveis de Serviço) e indicadores para toda a empresa.

A tecnologia por detrás do negócio

Na opinião da IDC, o modelo próprio de outsourcing da Indra assenta na firme convicção de que a tecnologia deve estar por detrás do negócio, posicionando a empresa como um parceiro tecnológico que vigia e identifica oportunidades. Esta orientação para o negócio não é apenas uma filosofia da organização, mas traduz-se também numa entrega sustentada de métricas e no conhecimento do cliente como base da sua proposta de valor.

Por esse motivo, a empresa destaca outras grandes linhas como base deste modelo. Em primeiro lugar, a inovação continua apoiada em dois elementos: por um lado, a detecção de oportunidades de inovação através de análises de tendências de mercado, tecnologias emergentes e melhores práticas. Por outro, o investimento em i+D para desenvolver novas iniciativas e criar produtos, processos e serviços que transfere de seguida para o cliente.

Em segundo lugar, o seu modelo de entrega global, que oferece, por um lado, proximidade ao cliente através da sua rede de mais de 75 centros em diferentes países, e, por outro,

Para mais informações contactar:

Miguel Reis - +351 916895297

Miguel.reis@ipsis.pt

Teresa Barão da Cunha - +351 912 592 945

teresa.cunha@ipsis.pt

especialização funcional que combina capacidades de produção industrializada e eficiente com a criação de equipas flexíveis e ad-hoc para o cliente. Por último, destaca outros elementos como a evolução tecnológica, metodologias ágeis de desenvolvimento de software, um conjunto de ferramentas para o controlo de qualidade, processo de incorporação de projectos de serviço ou integração e gestão da configuração.

Líder em outsourcing

A Indra é líder indiscutível no mercado espanhol de Serviços de TI, segundo os principais analistas do sector, com vasta experiência já consolidada no plano internacional. A empresa tem quase 20 anos de experiência a desenvolver serviços integrais de externalização em todo o mundo a partir de uma perspectiva de parceiro tecnológico, aportando para si as suas capacidades em recursos técnicos, humanos e materiais.

A multinacional de consultoria e tecnologia presta, actualmente, serviços de suporte de gestão e desenvolvimento de TI a um número destacado de clientes a nível global em sectores tão diversos como o bancário, o energético ou o industrial. A sua ampla rede de centros de produção, com uma cobertura mundial, permite-lhe colaborar no desenvolvimento, administração e operação das plataformas tecnológicas, para além de implementar as últimas tendências do sector graças aos mais de 9.000 recursos altamente qualificados.

Indra

A Indra, presidida por Fernando Abril-Martorell, é uma das principais multinacionais de consultoria e tecnologia da Europa e América Latina. A empresa é o sócio tecnológico global para operações em negócios chave dos seus clientes. Oferece soluções de negócio, serviços de Tecnologias de Informação e sistemas integrados para clientes em todo o mundo. A Indra tem um modelo de negócio diferenciado baseado nas suas próprias soluções (cerca de 65% do total das vendas em 2014) com clientes líderes em áreas e geografias chave. Durante o exercício de 2014 registou 2.938 milhões de euros em vendas, 39.000 colaboradores, presença local em 46 países e projetos em mais de 140 países.

Em Portugal desde 1997, o negócio da Indra assenta numa estratégia de criação de valor, com uma oferta de gestão global em função das necessidades de cada cliente. A empresa opera no mercado de Administração Pública e Saúde, Energia e Utilities, Indústria e Comércio, Segurança e Defesa, Serviços Financeiros, Telecomunicações, e Transporte e Tráfego, com uma oferta que passa pela consultoria, o desenvolvimento de projetos, a integração e implementação de soluções, até ao outsourcing de sistemas de informação e de processos de negócio. A empresa conta com uma sólida equipa de profissionais com elevada especialização para o desenvolvimento e implementação dos seus projetos

Gas Natural Fenosa

A Gas Natural Fenosa é uma empresa pioneira na integração de gás natural e electricidade. Está presente em mais de 30 países, onde oferece serviços a cerca de 23 milhões de clientes. A base do negócio da empresa encontra-se nos mercados regulados e liberalizados de gás e electricidade, com uma crescente contribuição da actividade internacional. A Gas Natural Fenosa conta com um mix diversificado de geração de electricidade e uma potência instalada de 14,8 GW.

A empresa está cotada em quatro bolsas espanholas através do mercado contínuo e faz parte da selecção Ibex 35.

Para mais informações contactar:

Miguel Reis - +351 916895297

Miguel.reis@ipsis.pt

Teresa Barão da Cunha - +351 912 592 945

teresa.cunha@ipsis.pt

IDC

O International Data Corporation (IDC) é o principal fornecedor global de inteligência de mercado, serviços de consultoria e acontecimentos para a tecnologia de informação, telecomunicações e mercados de tecnologia de consumo. O IDC ajuda os profissionais de Tecnologias de informação, executivos de negócio, as comunidades de investidores a tomar decisões, baseando-se em factos sobre compras de tecnologia e estratégia de negócio. Mais de 1000 analistas da IDC proporcionam uma experiência global, regional e local sobre a tecnologia e oportunidades da indústria e tendências em mais de 110 países em todo o mundo. Durante mais de 48 anos, o IDC proporcionou informações estratégicas para ajudar os seus clientes a alcançar os seus objetivos chave de negócio. O IDC é uma filial da IDG, empresa de comunicação de tecnologia, investigação e eventos líder mundial.

Mais informações no link:

http://www.indracompany.com/sites/default/files/20151201_final_case_study_indra_gas_natural.pdf

Para mais Informações contactar:

Miguel Reis - +351 916895297

Miguel.reis@ipsis.pt

Teresa Barão da Cunha - +351 912 592 945

teresa.cunha@ipsis.pt