

## **L'Oréal, Cepsa y Endesa presentan las claves de sus proyectos de externalización de sus procesos de compras con Fullstep**

**Las principales prioridades de los responsables de compras son la eficiencia operativa (78%) y la reducción de costes (76%). La externalización a través de BPO permite reducir hasta un 25% los costes operativos**

Los departamentos de compras dentro de las empresas se han convertido en la llave de su estrategia global para alcanzar la eficiencia en las operaciones y el control del gasto, sin perder de vista la responsabilidad y la sostenibilidad en todo su ámbito de influencia, tanto externo como interno. Según Deloitte, en su informe anual de la función de compras, las principales prioridades de los responsables de compras son la eficiencia operativa (78%) y la reducción de costes (76%).

Ya sea para asignar los recursos internos a procesos de valor añadido o como vía para optimizar los presupuestos, cada vez son más las empresas que apuestan por la externalización de determinados procesos de compras a través de BPO debido a que permite reducir hasta un 25% los costes operativos.

Concretamente, la consultora de administración empresarial Roland Berger apuntaba sobre esto que la automatización conducirá inevitablemente a la comoditización de los procesos de compras y, posiblemente, a la subsiguiente subcontratación a proveedores especializados. Los costes de los procesos de compras y el tamaño de los equipos de contratación se reducirán drásticamente. De hecho, estiman la reducción de personal en un 50%, el tiempo de comercialización en un 40% y un 30% el coste de procurement. Aunque no en todas las compañías subyace una intención de reducir equipos, sino el deseo de establecer una estrategia con los recursos, asignándolos donde más valor aportan.

En este marco, se llevó a cabo un webinar para analizar los casos de éxito de tres grandes corporaciones, L'Oréal, Cepsa y Endesa, de la mano de Fullstep, compañía especializada en digitalización end-to-end, consultoría y outsourcing de la relación entre las empresas y sus proveedores que abarca el proceso de compras, aprovisionamiento y cadena de suministro y que tiene entre sus clientes al 45% de las empresas del IBEX.

Tal y como apuntaba José del Pozo, socio director de Fullstep y moderador del webinar 'Equipos de compras de alto rendimiento', las claves para un BPO de éxito en el área de compras son:

"la digitalización, automatización y control end-to-end del ciclo de gasto gracias a la tecnología; tener una estrategia de transformación y crecimiento basada en visión, experiencia y know-how; y tener unas operaciones donde se optimicen los procesos con un enfoque coste-eficiencia-personas".

### Caso L'Oréal

Pablo Crespo Lozano, director de compras para España y Portugal de L'Oréal, manifestó que el 70% de los proveedores suponía el 5% del gasto. De cara a simplificar los procesos, optaron por un BPO enfocado en pedidos de bajo importe, pagos y gestión de proveedores para el C-material spend, o cola del gasto que comprende pedidos de bajo volumen, infrecuentes o que se realizan por única vez y se derivan a una amplia gama de proveedores.

Gracias a Fullstep lograron externalizar los procesos de compra de bajo importe, desde el pedido hasta el pago a los proveedores, eliminando burocracia y, con la integración de ambas plataformas, se garantiza la trazabilidad y disponer de un servicio eficiente y de alto rendimiento.

Como resultado, a día de hoy Fullstep está gestionando más de 900 pedidos de compra al año, una reducción del 20% del tiempo medio de operación, y un 100% de la trazabilidad y control de la cola del gasto.

### Caso Cepsa

Javier Gómez, responsable de Process Excellence & Advance Analytics en Cepsa, apuntó que:

"la compañía tenía como punto de partida una gestión de 150.000 pedidos aproximadamente al año, donde el 95% están automatizados mediante contratos marco. Su reto consistía en gestionar la compra de material de cola del gasto, que, al ser de baja rotación, tiene una necesidad de compra muy esporádica e incluso a veces ya está descatalogado. Para ello, Fullstep nos ofreció una solución basada en la escalabilidad del servicio y estandarización del proceso, por medio del uso de la plataforma del cliente para registrar las transacciones y evitar así intermediarios".

Dentro de los resultados de esta colaboración, actualmente se da servicio en 187 categorías de materiales, gestionando más de 3.500 pedidos de distintos negocios, y un tiempo de suministro de 15-20 días.

### Caso Endesa

Francisco Rincón Ruiz, Head of Fast Track Purchases Unit GP Iberia Endesa, presentó que su punto de partida fue a raíz de la unificación en 2016 en el grupo del umbral de compra delegada pasando de 100 mil euros a 25 mil euros. Este cambio supone que el área de compras de Endesa tiene que asumir la carga de trabajo de ese GAP quitando tiempo para las licitaciones mayores. En 2019 se crea la Unidad Fast Track Purchases con el objetivo de gestionar a través de un BPO todas las licitaciones hasta 1,5M€.

El objetivo del BPO se centra en liberar tiempo y recursos al resto de unidades de compra, asegurar la 'compliance' y la calidad, reducir los plazos de entrega, bajo un enfoque general de mejorar la eficiencia.

Como resultado de esta externalización Fullstep está gestionando el 70% del número total de procesos y en 2023 se ha ampliado el perímetro hasta procesos de 2,5 millones de euros. Gracias al modelo mixto de gestión BPO garantiza la 'compliance' y la calidad, se ha convertido en la unidad de compras con menor 'lead time' de todo el grupo, y han multiplicado por 7 la productividad y dividido por 10 el coste.

Los beneficios de externalizar las compras en grandes corporaciones

En resumen, las tres empresas manifestaban que externalizar su proceso de compras ha impactado positivamente prácticamente en todos los departamentos de la organización. Por un lado, los KPIs de eficiencia del departamento se disparan porque delegan tareas y ganan tiempo para el equipo de compras. Por otro, contar con tecnología actualizada permite tener todas las actualizaciones bajo control y ser mucho más flexibles.

Se trata de un modelo que se puede implantar en cualquier tipo y tamaño de empresa. Aporta escalabilidad, flexibilidad, eficiencia, automatización... Los expertos apuntaron a que este modelo no debería ser una barrera de entrada a ninguna empresa con cualquier volumen.

Sin embargo, a la hora de plantearse la externalización coinciden en que no se puede generalizar y es importante detectar los puntos críticos que necesitan ayuda. Así José del Pozo, socio director de Fullstep y moderador del webinar, resaltaba:

"es un servicio a medida, no hay un estándar, esto no es un café para todos. Incluso el mismo servicio en una empresa y en otra es totalmente diferente y por tanto hay que adaptarse a las necesidades de cada una".

Otro de los temas tratados en la sesión fue el relacionado con cuestiones de sostenibilidad. En este sentido se apuntó que un BPO puede beneficiar principalmente en dos puntos: a la hora de cumplir la ley, la parte más puramente regulatoria y de 'compliance' va a estar totalmente al día; por otro lado, al tener la visión de otros clientes y otras industrias, se obtiene un valor añadido al tener acceso a las mejores prácticas del mercado.

Respecto al futuro, los participantes de Fullstep, L'Oréal, Cepsa y Endesa revelaban que el futuro del outsourcing de compras pasa por la inteligencia artificial, una ayuda cognitiva basada en machine learning para integrar y hacer más sencillo, aún, el proceso, y se reduzcan tiempos que potencien la productividad y la eficiencia.

**Datos de contacto:**

Axicom  
916611737

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Nacional Finanzas Madrid Logística Consumo](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>