

PROVISIÓN EXTERNA DE SERVICIOS TIC

Marco General

Rafael Macau

Grup de Recerca en Serveis i
Sistemes d'Informació i
Comunicació

Estudis d'Informàtica
Multimèdia i
Telecomunicació

Provisión externa de servicios TIC

- Creciente
- Consolidada
- Ampliada en sus características

Provisión externa de servicios TIC

Oportunidades	Riesgos
Ahorro de costes.	Perdida de control de los procesos.
Disponibilidad de profesionales tecnológicamente actualizados.	Dependencia desproporcionada de los proveedores.
Incremento de la calidad final.	Aparición de costes no previstos y de costes de gestión en cada etapa de la relación.
Facilitador de la reingeniería de procesos y de la reestructuración interna de las organizaciones.	Obsolescencia tecnológica de lo contratado antes de su puesta en funcionamiento.
Promotor de cambios culturales.	Incumplimiento de las expectativas económicas, de calidad y de satisfacción.

Provisión externa de servicios TIC

- Impactos:
 - Económicos
 - Tecnológicos
 - Organizativos
 - Culturales
 - Nuevas funciones y nuevos roles
 - Formación
- Nueva dimensión: Globalización

Provisión externa de servicios TIC

Glocalización

- Nueva dimensión:

El servicio

se diseña globalmente,

se construye local o globalmente

se integra y se implanta localmente (en una o diversas localizaciones).

Provisión externa de servicios TIC

Glocalización

- Aparecen nuevas oportunidades y nuevos riesgos.
- Es el tema de hoy