

El proceso de externalización informática (*outsourcing*)



Fases de la externalización de la infraestructura TI



Evaluación de necesidades

- Estudio de sistema de información.
- Determinación del valor de la infraestructura TI para los objetivos de la empresa.
- ¿Externalizar o realización de actividades puntuales?



Determinación de la relación cliente-proveedor

- Servicios de soporte de baja criticidad.
- Servicios de soporte de alta criticidad.
- Servicios de baja criticidad que aportan valor.
- Servicios críticos que aportan valor.



Acuerdos de nivel de servicio

- Criticidad del servicio.
- Objetivos del servicio.
- Niveles mínimos del servicio.
- Herramientas de medición/servicio.
- Penalizaciones por incumplimiento de servicio.
- Bonificaciones de servicio.



Elección del proveedor y formalización de contrato

- Identificación de proveedores.
- Petición de propuesta de solución.
- Selección de solución.
- Negociación.
- Contrato y presupuesto.



Fase de transición

- Plan de Comunicación.
- Equipo.
- Traspaso.
- Seguimiento.



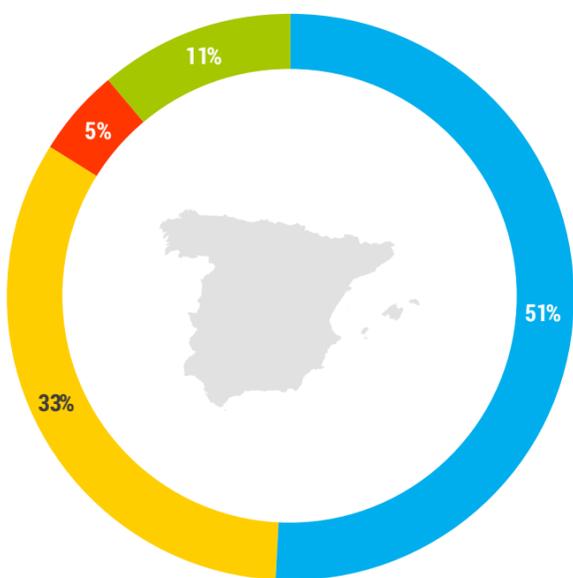
Monitorización y seguimiento

Establecimiento de un órgano de control y seguimiento del servicio que implemente una serie de procedimientos para la evaluación del proveedor

El *outsourcing* de las TIC en España

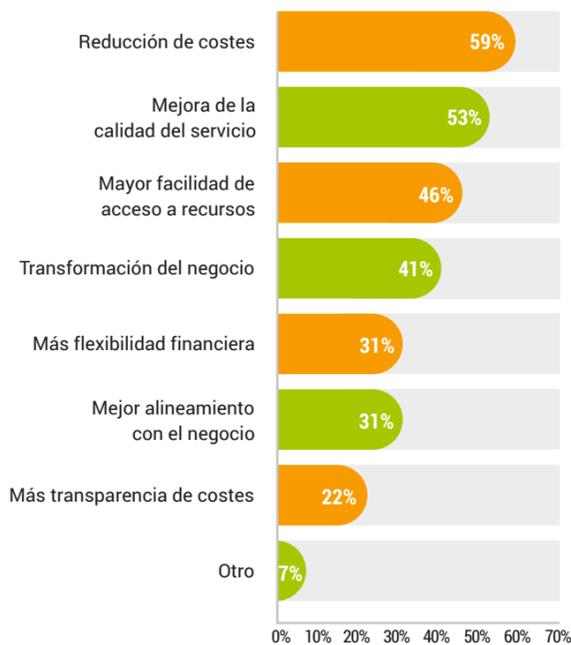
Las organizaciones españolas declaran*:

Plan de *outsourcing* para los próximos años

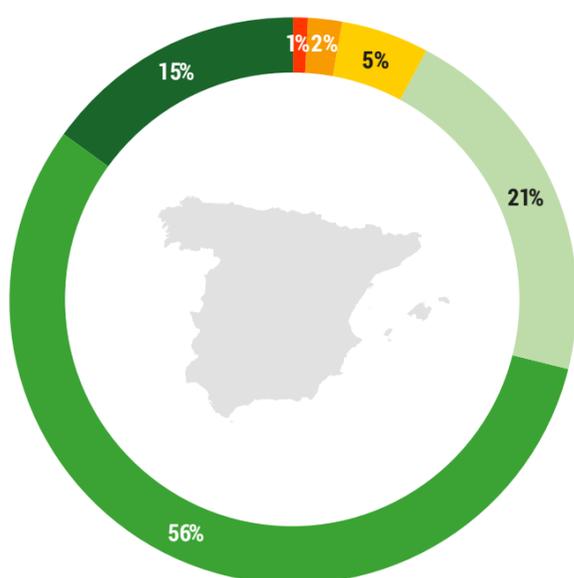


- Incrementar el nivel de outsourcing
- No hacer cambios respecto el outsourcing
- Reducir el nivel de outsourcing
- Todavía no lo saben

Razones para considerar una iniciativa de *outsourcing*:



Nivel de satisfacción con los proveedores TI



- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

*Según los CIOs y CFOs de las principales organizaciones españolas encuestados en el Estudio sobre el Outsourcing de las TIC en España de Whitelane Research.



Guía gratuita: El proceso de externalización informática

Tipología, fases de outsourcing y consejos prácticos

DESCARGA LA GUÍA