

# ¿Cuál debe ser el nuevo rol de la función de tecnología?

Oscar Avila, PhD

Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación

Universidad de los Andes

2017

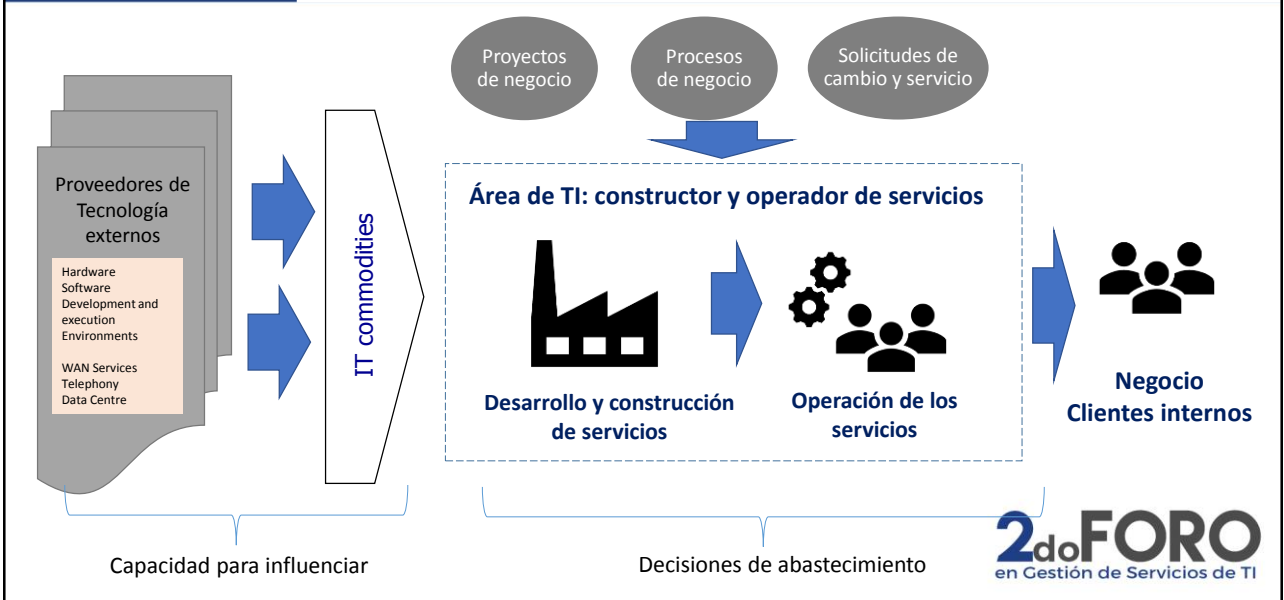
**2<sup>do</sup>FORO**  
en Gestión de Servicios de TI

## Agenda

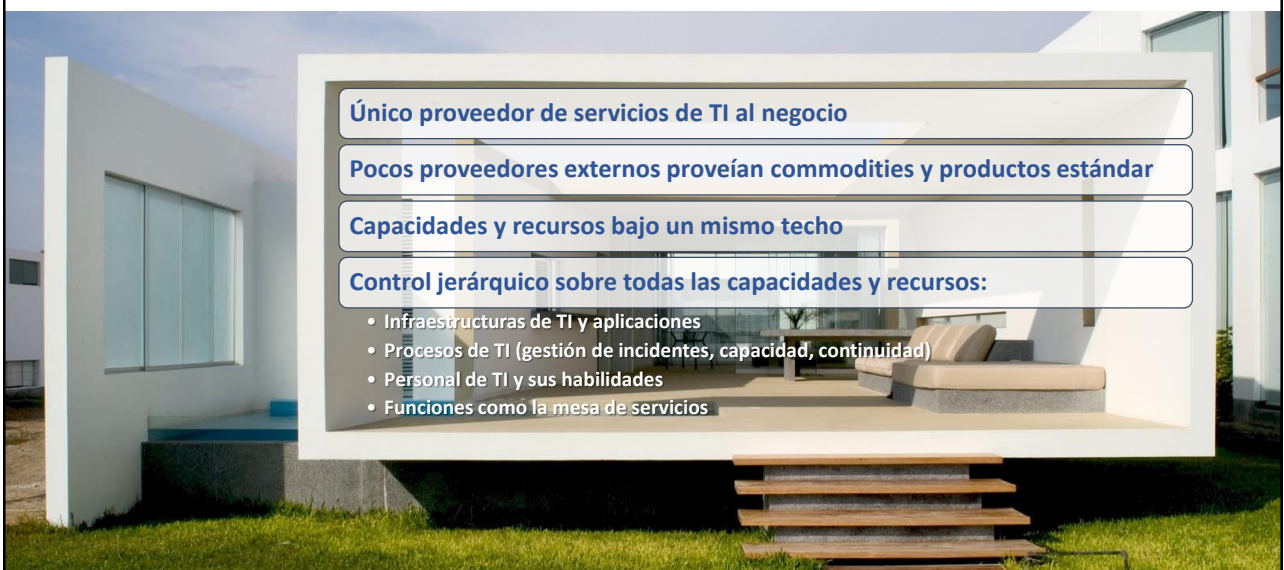
- Rol tradicional del área de TI
- Evolución del contexto actual: hacia un nuevo rol para TI
- Capacidades y roles clave en el nuevo rol
- Nuevo modelo de gestión: *service broker*

**2<sup>do</sup>FORO**  
en Gestión de Servicios de TI

## Rol tradicional de TI



## El CIO era dueño y señor de su dominio



## Capacidades y recursos en el modelo tradicional

### Recursos de TI: infraestructuras

- Licencias Software, BD, etc
- Servidores, equipos de computo
- Redes, enrutadores, switches
- Etc...

### Capacidades de TI: internas

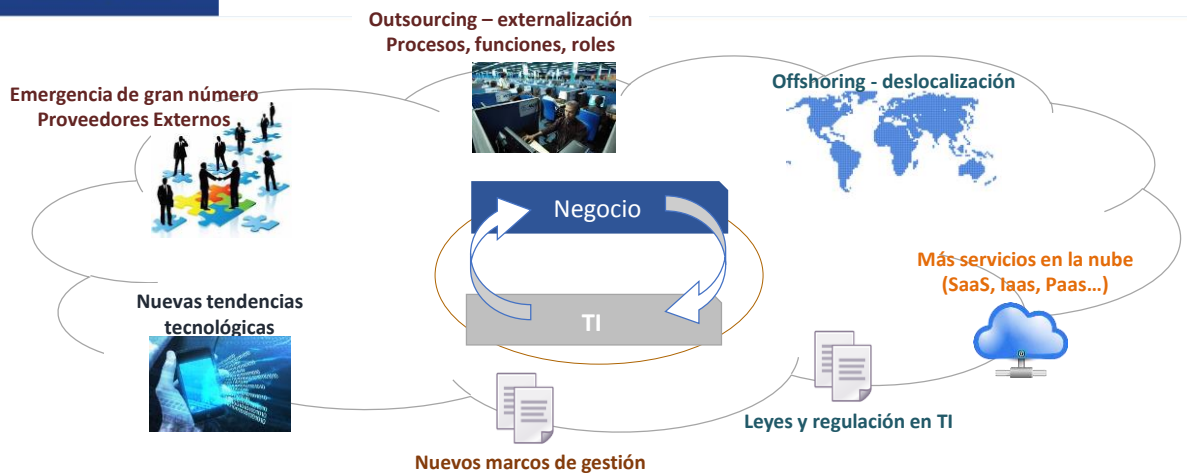
- Gestión de infraestructuras: administración servidores, BD, red, etc.
- Gestión de la capacidad
- Gestión de la seguridad
- Gestión de la disponibilidad
- Etc.

### Roles de TI: técnicos

- Administrador de BD (DBA)
- Administrador de red
- Administrador de servidores
- Desarrollador / programador
- Ingeniero de infraestructura



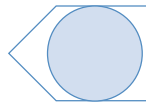
## Evolución del contexto tecnológico

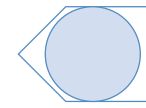


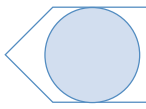
- Gran cantidad de proveedores externos muy especializados, aprovechan economías de escala, bajos costos
- Variedad de ofertas de externalización y deslocalización offshore de servicios
- Aparición constante de nuevas tendencias tecnológicas que pueden ser aprovechadas por las empresas

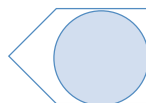
en Gestión de Servicios de TI

## Tendencia a la externalización (outsourcing)

- 

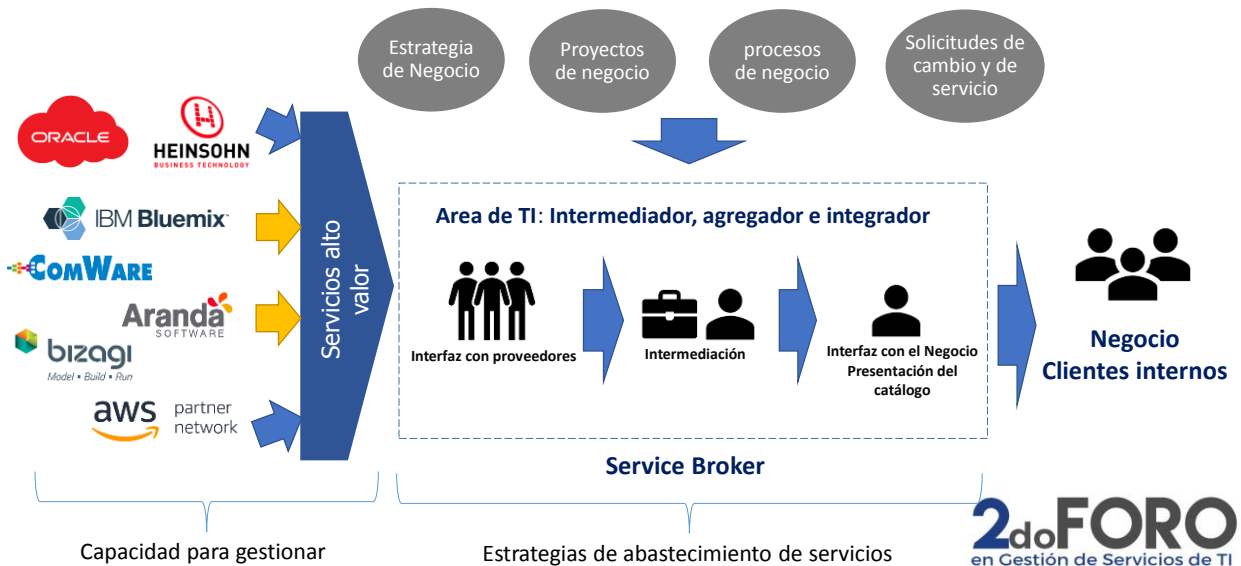
Cualquier cosa que no demuestre un valor diferenciador es un candidato para la externalización
- 

Acceso fácil y rápido a nuevas tecnologías y servicios, menor impacto sobre el flujo de caja, incentiva a externalizar
- 

A medida que aumenta la externalización de los servicios, el rol tradicional de TI se traslada a los proveedores de servicios
- 

La tendencia a la externalización y a manejar proveedores múltiples requiere cambios en la forma en que se organiza y administra TI

## Nuevo rol del área de TI: intermediador



## Capacidades y recursos en el nuevo modelo

### Recursos de TI: Gestión

- Planes estratégicos
- Contratos y SLA
- Casos de negocio
- Catálogo de servicios, etc.

### Nuevas capacidades de TI: Externas

- Gestión de proveedores y aliados
- Gestión de relaciones comerciales
- Gestión de contratos y gestión de niveles de servicios (SLM)
- Gestión de la oferta y el catálogo
- Toma de decisiones para escoger modelo de abastecimiento

### Nuevos roles de TI: Gestión

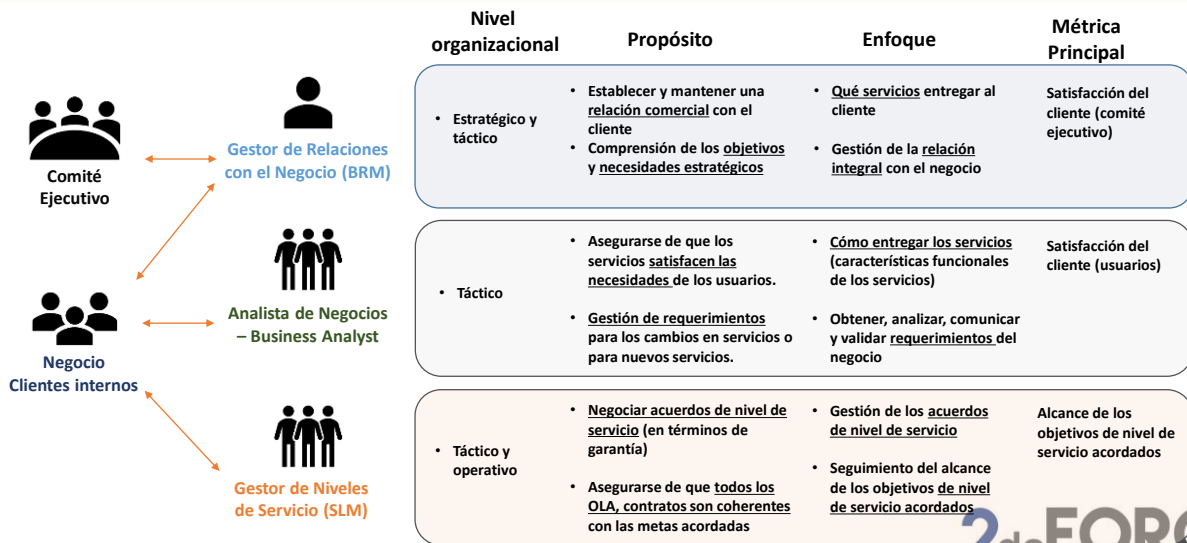
- Gestor de proveedores y partners
- Gestor de relaciones con el negocio
- Gestor de niveles de servicio
- Analista de negocios
- Gestor del portafolio y del catálogo
- Gestor y analista financiero de TI

Apoyo de profesionales de otras áreas: abogados, etc.



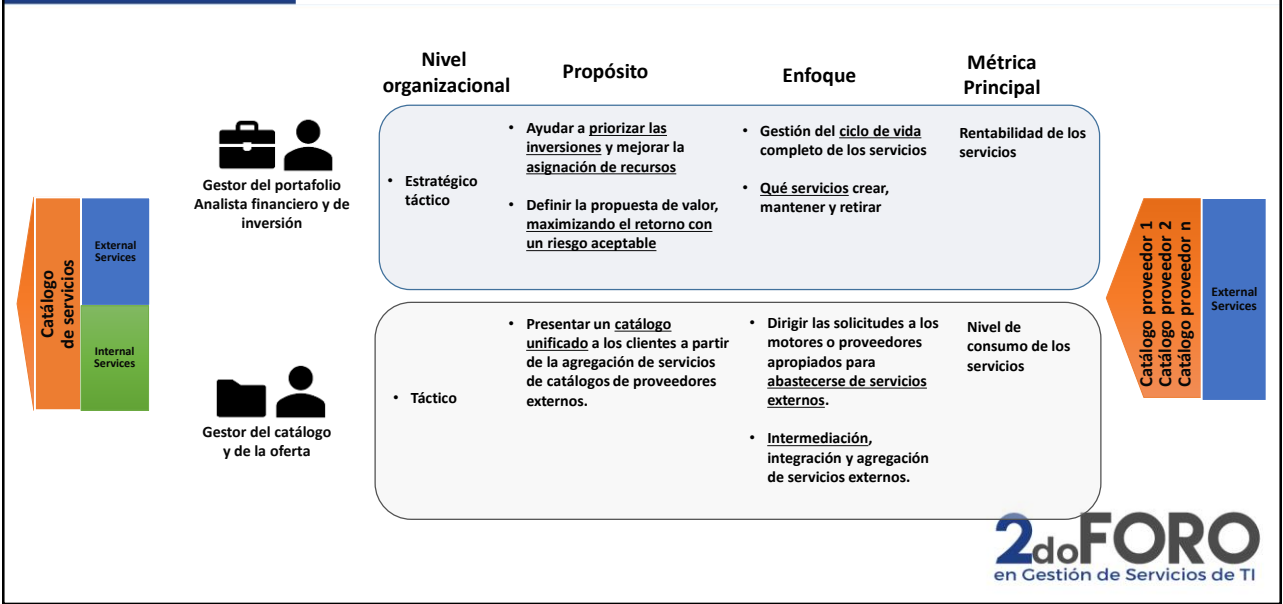
**2do FORO**  
en Gestión de Servicios de TI

## Roles de interfaz con el negocio



**2do FORO**  
en Gestión de Servicios de TI

## Roles centrales de intermediación



## Roles de interfaz con los proveedores

