

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO



Facoltà di Economia

Corso di laurea in Economia e Commercio

ABSTRACT DI TESI DI LAUREA

*L'OUTSOURCING NELL'INFORMATION &
COMMUNICATION TECHNOLOGY*

Relatore

Prof. Luigi Brusa

Candidato

Andrea Sandrone

Anno Accademico 2002-2003

PRESENTAZIONE E RINGRAZIAMENTI

La presente tesi si basa su un'esperienza lavorativa da me svolta, a partire dal 1999 fino ad oggi, presso il GRUPPO PRIDE, azienda che opera nell'ambito delle soluzioni informatiche per il mercato delle telecomunicazioni, dell'industria, delle *"utilities"* e della finanza.

In questo lavoro cercheremo di inserire le conoscenze acquisite sul campo all'interno di un contesto scientifico rappresentato dal dibattito accademico e manageriale in corso sull'argomento dell'*outsourcing*.

In considerazione della complessità e specificità della materia, al fine di consentire un agevole approccio all'argomento trattato, sarà in primo luogo proposto un quadro generale di riferimento, in cui verrà definito e classificato nei suoi tratti generali, sia da un punto di vista qualitativo che dimensionale, il fenomeno dell'*outsourcing* e sarà descritto il relativo processo di implementazione.

Tale introduzione, oggetto della prima parte, servirà a delineare diversi temi che saranno poi ripresi nella seconda parte, dove si affronterà una dettagliata esposizione della problematica attinente al nostro ambito di interesse specifico, ovvero l'*"Information & Communication Technology Outsourcing"* e il ruolo strategico occupato dal fornitore in questo tipo di servizio. Tale problematica sarà trattata, seguendo un procedimento *"step-by-step"* che dal generale muove al particolare, con continui riferimenti al caso aziendale.

Un grazie speciale a chi oggi purtroppo non c'è più ma che ha sempre creduto nella concretizzazione di questo lavoro: mio nonno "Germano".

Andrea Sandrone

Torino, 30 giugno 2003

PREMESSA

Prima di passare alla trattazione vera e propria, è necessario fare una precisazione riguardante i termini con cui si indicheranno, nel prosieguo, le due parti tra le quali si instaura il rapporto di *outsourcing*.

A tal proposito, si parlerà genericamente di “cliente”, con riferimento all’impresa che delega attività precedentemente svolte al proprio interno.

Più complesso si presenta, invece, il discorso per quanto riguarda l’altra parte, ossia il fornitore di servizi in *outsourcing*. Nella letteratura italiana, costituita principalmente da articoli di riviste o quotidiani economici, viene spesso utilizzato il termine “*outsourcer*”. Tuttavia tale termine non trova alcun riscontro nella più ampia ed approfondita letteratura di origine anglosassone che indica il fornitore con i termini “*provider*” o “*vendor*”, termini che utilizzeremo spesso anche noi nel corso della trattazione.

Un’ulteriore precisazione va fatta con riferimento ai termini che si utilizzeranno come sinonimi di *outsourcing*, ossia decentramento e terziarizzazione.

Con la locuzione “decentramento produttivo” veniva indicato negli anni ’70 quel processo che traeva origine dal quadro istituzionale e sindacale dell’epoca e che aveva portato grandi imprese a decentrare fasi di lavorazione presso imprese più piccole, trasformandosi, per quanto riguarda quelle fasi, da produttori a committenti.

Il termine “terziarizzazione” nasce invece in un contesto completamente diverso ed è originariamente utilizzato per indicare l’aumento di importanza del settore dei servizi rispetto a quello della produzione agricola ed industriale. Tuttavia, ultimamente, è sempre più diffuso un suo utilizzo in ambito aziendale per esprimere sostanzialmente il concetto di decentramento.

Sebbene questi vocaboli abbiano un’origine ben distinta da quella del concetto di *outsourcing*, essi sono ampiamente utilizzati nella letteratura italiana in qualità di sinonimi di quest’ultimo. Si è pertanto deciso, in ragione anche di esigenze espositive, di adottare una simile scelta.