



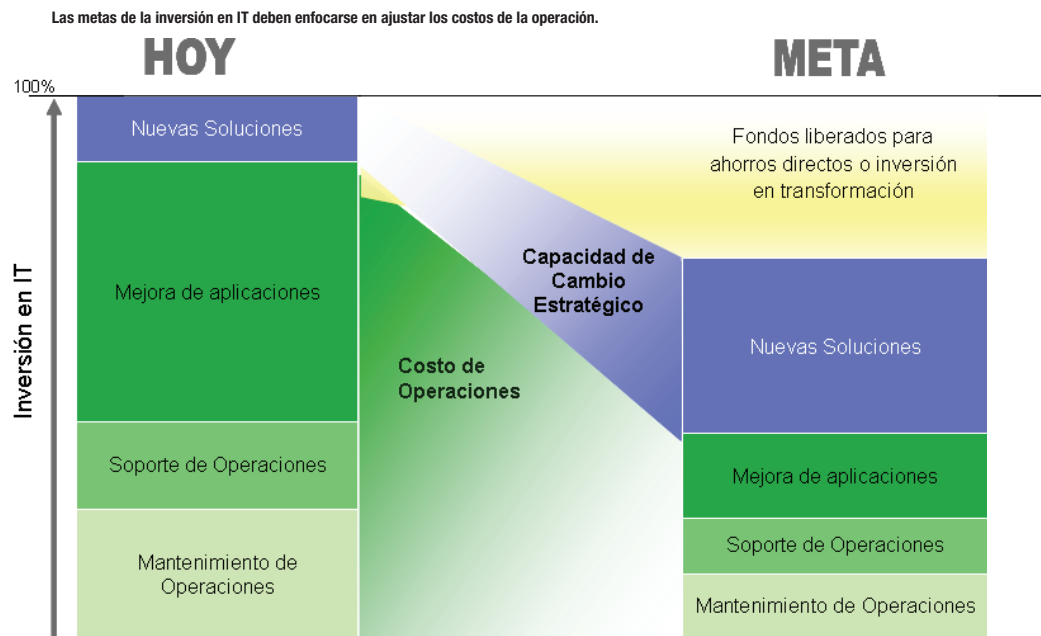
## Los desafíos y las oportunidades de IT en la incertidumbre económica



### La presión de hacer más con menos

Frente a la incertidumbre económica, muchas compañías están apretándose sus cinturones. Una vez más el recorte de los costos se ha convertido en una máxima prioridad y los gastos de capital están disminuyendo. A menudo IT está incluida en estos recortes. Los nuevos proyectos propuestos por IT deben demostrar un ROI concreto y a corto plazo, pueden ser demorados o cancelados. Eso significa que los ciclos de las actualizaciones están siendo extendidos, al tiempo que las organizaciones de IT ponen su enfoque en mejorar los sistemas para mejorar la eficiencia operativa. Las organizaciones de IT también están revaluando y renegociando los contratos de los proveedores, implementando congelamientos en las contrataciones y asimismo reduciendo el total de empleados.

Aunque la presión está aumentando, las organizaciones de IT están bien posicionadas para ayudar a sus compañías para que “capeen” la tormenta. Las compañías que sobrevivieron frente a la confusión en el año 2001 ya ejecutan operaciones de IT “mucho más ágiles”, habiendo pasado los últimos siete años enfocadas en disminuir los costos y reducir el mal gasto. Tal como IDC destaca, “No tiene sentido el pánico entre los CIOs, sino una aceptación más resignada de la necesidad de absorber algunos ahorros en costos mientras que la visión permanezca sombría e incierta”<sup>1</sup>. Mediante un enfoque continuado en hacer inversiones inteligentes y cuidadosas en IT, las compañías pueden obtener resultados concretos y a corto plazo que den soporte a un éxito a largo plazo.



Fuente: IBM<sup>1</sup>

Figura 1

Para reducir costos y, al mismo tiempo aumentar el presupuesto para nuevas soluciones, las compañías deben poner su enfoque en hacer que las operaciones sean más eficientes.

### **Descubrir oportunidades para recortar costos**

Desde la perspectiva del CFO, siempre habrá lugar para la financiación de los costos en el entorno de IT, y nunca más que en tiempos económicos inciertos. Aunque la eficiencia en los costos ha permanecido como una de las prioridades principales de IT durante varios años, el CIO ahora enfrenta una mayor presión para obtener más ahorros de la infraestructura existente. La revaluación de las operaciones de IT puede revelar costos ocultos y destacar oportunidades para una optimización de la infraestructura.

---

**Los costos de la energía y de la refrigeración típicamente representan aproximadamente el 40% de los gastos del centro de datos**

---

### **Consolidación y virtualización de la infraestructura**

La infraestructura del centro de datos es un buen lugar para comenzar con cualquier evaluación, porque algún grado de ineficiencia y mal gasto existe en, prácticamente, cada entorno de IT. Después de años de crecimiento, las salas de servidores y los centros de datos están repletos de servidores, dispositivos de almacenamiento, sistemas de suministro de energía, cables y más.

La acumulación de equipos deja a las compañías sujetas a altos costos de energía, a requisitos de escalamiento de la administración y a espacios de recursos más limitados. Para las compañías que enfrentan la expansión de los espacios de piso, la consolidación es a menudo un paso crítico para reobtener el control.

La virtualización es una de las maneras más flexibles y exitosas para lograr porcentajes altos en la consolidación de los servidores. Las compañías pueden consolidar las cargas de trabajo de hasta 20 servidores en sólo una máquina y reducir la administración de los servidores en hasta un 70 %. La virtualización también puede mejorar la administración del almacenamiento, ayudando a las compañías a poder expandir rápidamente volúmenes de datos. Abriendo y combinando la capacidad existente, la virtualización del almacenamiento aumenta significativamente la utilización, simplifica las tareas de la administración y permite a las compañías diferir la compra de dispositivos adicionales, aun cuando los datos crezcan. Para muchas compañías con rápido crecimiento, los ahorros en la energía, los espacios y el soporte hacen que la virtualización de los servidores y del almacenamiento sea una necesidad.

---

### **Un caso en cuestión**

**Después de reducir la cuenta de los servidores en un 80%, una compañía global de electrónica ahorró US\$ 322,000 en los costos anuales de soporte de los servidores y redujo los costos totales en un 43% en el curso de tres años.**

---

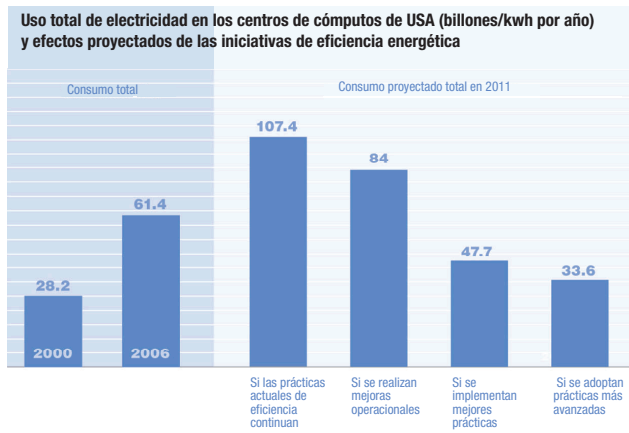


Figura 2  
EPA predice que aunque el consumo ha estado creciendo durante la última década, un enfoque en la eficiencia energética puede reducir enormemente su uso.

## La convergencia de las redes

Los servidores y almacenamiento no son los únicos componentes de la infraestructura que se pueden beneficiar con la consolidación. La mayoría de las compañías pagan más de lo que necesitan por las comunicaciones de voz. No sólo mantienen redes separadas para las comunicaciones de voz y datos, sino que también pagan llamadas por minuto. Los avances de la tecnología de las redes ofrecen una alternativa: la convergencia de las redes. Combinando voz, datos y aun video tráfico en una red de IP, las compañías pueden eliminar cargos por llamadas intra-oficina y reducir anualmente los costos totales de la telefonía en hasta un 20%.

Una plataforma unificada también simplifica la administración y da soporte a una cantidad de soluciones que se están

tomando rápidamente esenciales para el lugar de trabajo moderno – incluyendo la telefonía de IP, la mensajería unificada, las operaciones del centro de llamadas basadas en IP y la colaboración en tiempo real. Asimismo, además de los ahorros inmediatos en los costos, las redes convergentes pueden impulsar el ROI en marcha en la forma de beneficios en la eficiencia y la productividad.

## La virtualización de puestos de trabajo

Buscar más allá de la infraestructura del centro de datos para oportunidades de financiación de costos también puede ser fructífero. Considere el entorno del usuario final, un grupo inherentemente descentralizado y heterogéneo de dispositivos que demanda un soporte significativo por parte del departamento de IT. Desde actualizaciones de hardware y software hasta parches de seguridad, el mantenimiento de las computadoras de escritorio puede ser costoso. Además, aunque parecían ser dispositivos necesarios en el lugar de trabajo unos pocos años atrás, muchas compañías están comenzando a retirarlas. Esto es porque la virtualización del escritorio es una fuente promisoría de ahorros en los costos. Incorporando desktops (PCs) virtuales en el centro de datos, las compañías pueden reducir los requisitos para la administración de los dispositivos de punto final y permitirles a los usuarios acceder a sus aplicaciones y datos desde prácticamente cualquier lugar. La centralización puede reducir los costos relacionados con las aplicaciones y la energía que sea suficiente para proveer un ROI de hasta el 40 % en 12 meses.

---

La virtualización del puesto de trabajo puede establecer el escenario para ahorros en los costos en múltiples áreas:

- Actualizaciones de software
  - Soporte para el usuario final
  - Administración de los activos
  - Seguridad
  - Eficiencia energética
- 

### **Obtenga más de las inversiones existentes**

Cuanto más las compañías puedan obtener valor de sus inversiones mejor será. Encontrar nuevas maneras de usar equipos antiguos bien vale la pena, especialmente cuando el presupuesto para una nueva tecnología se ha reducido. Afortunadamente hay varias maneras en las que las compañías pueden apalancar, extender y proteger elementos de la infraestructura existente. Por supuesto, antes de avanzar con respecto a cualquier iniciativa de IT, es importante que intervengan todas las partes interesadas. Esto es particularmente crítico cuando las prioridades de los negocios se desplacen en el medio de presiones económicas cambiantes. Cuando se mantenga la estrategia de IT alineada con los objetivos generales, las iniciativas más apremiantes para las mejoras, subirán al máximo.

---

### **Un caso en cuestión**

Después de optimizar sus redes, una compañía internacional de viajes y transporte obtuvo un aumento multiplicado por diez en la capacidad de enlace, US\$ 1.3 millones en ahorros del primer año y un ROI de un mes.


---

### **La optimización de las redes**

Un área que con frecuencia debería estar en primer lugar de la agenda es lo que se refiere a redes. Casi siempre puede beneficiar una reevaluación y un ajuste periódicos. Es posible que una configuración de redes que funcionó bien para una compañía hace cinco años no pueda ser optimizada para su compañía hoy. Las compañías pueden aumentar la eficiencia de las redes, reducir costos y mejorar la performance cuando reconfiguren sus infraestructuras de redes a fin de dar soporte a los objetivos de los negocios. El ajuste y la optimización periódicos pueden hacer que la administración sea mucho más fácil cuando se desplieguen nuevas aplicaciones, se de soporte a más dispositivos de usuarios finales y se aumente el tráfico.

### **La protección de los negocios**

La continuidad y la seguridad de los negocios están dando soporte a las preocupaciones de IT, independientemente de las condiciones económicas actuales. El tiempo de inactividad y las violaciones de la seguridad pueden conducir a pérdidas de ingresos, multas reglamentarias y otros daños financieros.



Aun durante declives, las compañías deben adoptar una postura activa para bloquear amenazas, mitigando el riesgo del tiempo de inactividad y evitando los costos relacionados. Para la continuidad del negocio, cada compañía debe evaluar sus operaciones y crear un mapa de rutas a efectos de la recuperación en el caso de una crisis. Asimismo, las compañías necesitan tomar precauciones a fin de proteger sus redes y datos contra las amenazas basadas en Internet. Para reducir los riesgos financieros relacionados con el tiempo de inactividad y la pérdida de datos, deberán evaluar sus defensas a fin de asegurar que todas las redes estén protegidas, desde el perímetro hasta el núcleo.

### Impulsar la productividad en las operaciones

Administrar el entorno de IT es un esfuerzo complejo. Los departamentos de IT se ocupan plenamente en mantener que la infraestructura funcione fluidamente, dando soporte a usuarios finales, cumpliendo con las reglamentaciones y con los convenios para los niveles de servicios. Frente a presiones económicas, dos enfoques de la productividad de IT se han convertido en necesidades para muchas compañías: la automatización y la tercerización (las tareas externas). Ambas ayudan a aliviar la carga de los departamentos de IT sobrecargados de impuestos, mejorando al mismo tiempo los niveles de los servicios y reduciendo los costos.

La entrega de los servicios es una de las primeras áreas que las organizaciones de IT deben lograr mejorar. Cuando las compañías examinan sus operaciones de IT, es posible que

encuentren que las tareas de entrega de servicios de rutina requerirán una cantidad creciente de recursos humanos. Con el software correcto, las mejores prácticas y los mejores procedimientos, las compañías pueden automatizar actividades manuales consumidoras de tiempo y permitirle al personal de IT concentrarse en iniciativas más importantes. Las compañías también deberán considerar con cuanta efectividad y eficiencia pueden administrar internamente sus operaciones administrativas. Al tiempo que es mejor que muchos procesos sean dejados para la administración interna, algunos procesos de negocios no esenciales operan más fluida y eficientemente cuando son manejados por un tercero con capacidades superiores y economías de escala.

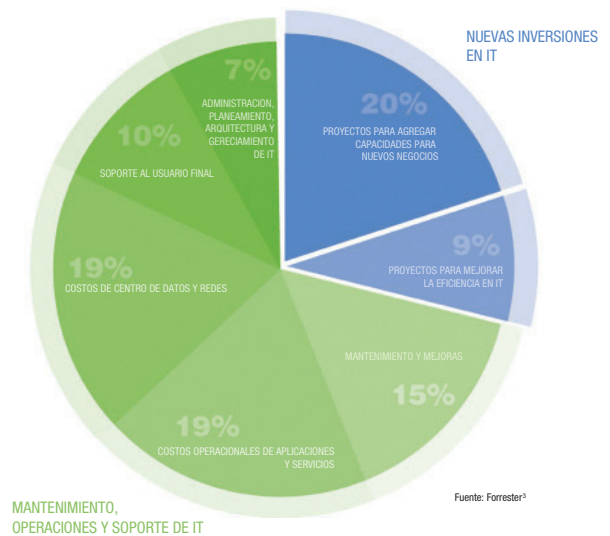


Figura 3  
Una evaluación de los gastos de IT puede revelar oportunidades para los ahorros.

Las compañías pueden beneficiarse con la tercerización en varias áreas:

- *La administración de los gastos de las telecomunicaciones* —La tercerización de los gastos de las telecomunicaciones puede reducir los costos en un 15% en el primer año y ayudar a las compañías a dar soporte a centros de contacto multicanal, a personal móvil y a operaciones distribuidas.
- *La administración de la infraestructura* —Las compañías pueden disminuir costos en más de un 20% y reducir la carga administrativa permitiendo que un tercero administre uno o más de los siguientes: el entorno de los servidores, el almacenamiento, la protección de la información y la continuidad del negocio.
- *El soporte técnico* —La tercerización puede ahorrar del 5% al 40 % en los costos de soporte tecnológico y resolver problemas con una mayor rapidez. Un contrato de mantenimiento y soporte con una compañía que tenga los recursos para mantener una alta disponibilidad puede mantener los equipos en funcionamiento durante más tiempo y con una mayor eficiencia. El trabajo con un proveedor que dé soporte a los equipos de otros múltiples proveedores también puede brindar ahorros y reducir el tiempo de inactividad.
- *Virtualización de puestos de trabajo* —Aquellas compañías que necesitan centralizar los recursos computacionales, manteniendo la misma calidad de servicio para el usuario final con respecto a su entorno de trabajo (PC) pueden beneficiarse con esta solución de virtualización, obteniendo un mantenimiento más sencillo, actualizaciones de bajo costo y seguridad de datos más robusta. Además, los recursos de los servidores que alojan dicha virtualización, pueden ser compartidos por muchos usuarios, resultando en una utilización más efectiva, con menores costos operativos y administrativos.
- *La administración de los activos* —Descargar la administración de los activos de IT puede reducir los costos y mejorar el cumplimiento reglamentario.

- *Seguridad administrada* —Las compañías pueden obtener los beneficios de las redes y la seguridad de los datos avanzadas, a menudo obteniendo una mejor protección por mucho menos que el costo de alojarlas internamente.

---

### **Un caso en cuestión**

**Una compañía de servicios financieros ahorra US\$5 millones estimados por año en telecomunicaciones al tercerizar la administración de su proceso de gastos de telecomunicaciones.**

---

### **En dirección a la cima —con la ayuda de IBM**

Muchos CIOs ya están realizando mucho del trabajo para hacer funcionar sus negocios más ajustadamente y adoptando nuevas tecnologías que los ayude a hacer más con menos. Es una iniciativa inteligente. A medida que la tecnología avanza, se torna mejor, más veloz y menos costosa, ayudando simultáneamente a IT a reducir costos, a mejorar la performance y a lograr retornos más importantes en el corto plazo.

Pero la vía más efectiva hacia adelante no siempre es obvia. Es posible que no resulte claro qué tecnologías serán más apropiadas para la tarea que se tiene que llevar a cabo. Puede ser difícil dar prioridad a las iniciativas de IT, especialmente con los intereses competitivos entre las empresas. Y a menudo es un desafío justificar el valor de una iniciativa frente al CFO o el COO. Algunas veces, IT asimismo llega a un punto en el que las oportunidades de reducción de costos parecen estar agotadas. Allí es cuando el objetivo de una perspectiva de un tercero puede ayudar.



IBM Global Services ayuda a las compañías a invertir inteligentemente, a apalancar las más recientes tecnologías y a obtener los beneficios de las oportunidades para perfeccionar sus entornos de IT.

Teniendo los servicios diseñados para reducir los costos, impulsar la performance y aumentar la eficiencia, las compañías pueden obtener un equilibrio entre los resultados a corto plazo y los beneficios a largo plazo.

Cuando se requiera asistencia, IBM Global Technology Services está lista para ayudar a las compañías a obtener beneficios de las oportunidades, no sólo para sobrevivir a sus condiciones económicas, sino que también para que emerjan más fuertes y saludables.

### **Más información**

Para conocer más detalles sobre cómo IBM Global Technology Services puede ayudar a su organización a prosperar durante épocas de incertidumbre económica:

- contacte a su representante de ventas IBM
- visite nuestra url en su país:

**[ibm.com/ar/services](http://ibm.com/ar/services)**  
**[ibm.com/cl/services](http://ibm.com/cl/services)**  
**[ibm.com/co/services](http://ibm.com/co/services)**  
**[ibm.com/ec/services](http://ibm.com/ec/services)**  
**[ibm.com/pe/services](http://ibm.com/pe/services)**  
**[ibm.com/ve/services](http://ibm.com/ve/services)**  
**[ibm.com/uy/services](http://ibm.com/uy/services)**

**ibm.com**

© Copyright IBM Corporation 2008  
IBM Global Services

Todos los derechos reservados

IBM, el logotipo de IBM e **ibm.com** son marcas comerciales o marcas registradas de International Business Machines Corporation en Estados Unidos de Norteamérica, en otros países o en ambos. Si éstas u otros términos de IBM bajo marcas registradas se encontraran en su primera aparición en esta información con un símbolo (® o TM), estos símbolos indican las marcas comerciales registradas o bajo el derecho consuetudinario de U.S. que sean propiedad de IBM al momento en el que esta información fue publicada. También esas marcas comerciales registradas o bajo el derecho consuetudinario hayan sido registradas en otros países. Una lista actual de las marcas comerciales de IBM puede estar disponible en la Web en "Copyright and trademark information" en [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Otros nombres de productos, compañías o servicios pueden ser marcas comerciales o marcas de servicios de otros. IBM no asume ninguna responsabilidad en relación con la precisión de la información que se provee en el presente, así como tampoco en lo que respecta al uso de esa información, y tal uso será al riesgo propio del destinatario. La información contenida en el presente podrá ser cambiada o actualizada sin aviso. IBM también podrá realizar mejoras y/o cambios con respecto a los productos descritos en el presente en cualquier momento sin aviso. Las referencias que se incluyen en esta publicación a los productos y servicios IBM no implican que ésta tenga intención de ponerlos a disposición en todos los países en los que opere.

<sup>1</sup> IDC Executive Market Watch, 20 de mayo de 2008.

<sup>2</sup> EPA Report to Congress on Server and Data Center Energy Efficiency (Public Law 109-431), U.S. Environmental Protection Agency ENERGY STAR Program, 2 de agosto de 2007.

<sup>3</sup> Phil Murphy and Alex Cullen, Budget Adjustments For CIOs In Lean Economic Times, Forrester, 28 de marzo de 2008.



### ***Más información***

Para conocer más detalles sobre cómo IBM Global Technology Services puede ayudar a su organización a prosperar durante épocas de incertidumbre económica:

- contacte a su representante de ventas IBM
- visite nuestra url en su país:

**[ibm.com/ar/services](http://ibm.com/ar/services)**

**[ibm.com/cl/services](http://ibm.com/cl/services)**

**[ibm.com/co/services](http://ibm.com/co/services)**

**[ibm.com/ec/services](http://ibm.com/ec/services)**

**[ibm.com/pe/services](http://ibm.com/pe/services)**

**[ibm.com/ve/services](http://ibm.com/ve/services)**

**[ibm.com/uy/services](http://ibm.com/uy/services)**