



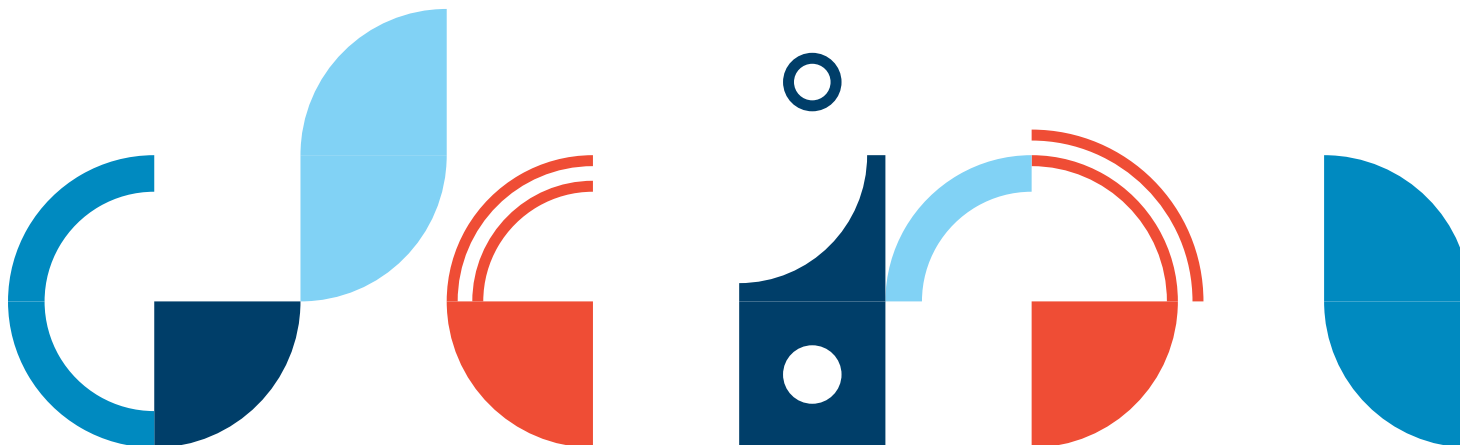
La adopción de SaaS:

un plan de acción para el éxito de TI

Introducción

ESTE E-BOOK DESCRIBE ENFOQUES IMPERATIVOS para que los CIOs establezcan y ejecuten en sus empresas una estrategia definida de Software como Servicio (SaaS) a fin de satisfacer las necesidades de innovación y agilidad del área de negocio (LoB).

En este documento compartimos factores clave del éxito para los CIOs, que pueden ayudar tanto a ellos como a sus organizaciones a aprovechar mejor las oportunidades inherentes a la implementación de soluciones SaaS. Mostramos cómo realizar este cambio coincide con alcanzar los objetivos de la organización.



Software como servicio: una opción estratégica

MUCHO MÁS QUE una opción de entrega para la implementación de software, SaaS es una opción estratégica con ventajas distintivas para la empresa y los profesionales de LoB. También da soporte a prioridades y objetivos financieros del área de TI.

La adopción de SaaS cumple con los objetivos del CIO contemporáneo, que se ocupa de gestionar las limitaciones del presupuesto de TI en numerosos proyectos de implementación. En general, el 70% del presupuesto se dedica al mantenimiento de sistemas y operaciones, mientras que los líderes de negocio de toda la empresa se la pasan solicitando sistemas más competitivos y con más funcionalidades.¹

Al contrario de la creencia tradicional, una estrategia de SaaS puede liberar recursos valiosos. Al mismo tiempo, los equipos de TI pueden hacer más trabajo con menos caos, siempre cumpliendo coherentemente con las necesidades de negocio.

En IBM®, identificamos seis factores de éxito para la implementación y la administración a fin de ayudar a los CIOs y líderes de negocio y a sus organizaciones a aprovechar al máximo las soluciones de SaaS para alcanzar sus metas. Estos factores de éxito pueden ayudar a las empresas a sacar el mayor provecho de las oportunidades inherentes a la implementación de soluciones SaaS:



Uno:
**Mantener
la Seguridad**



Dos:
**Garantizar
la Privacidad**



Tres:
**Escalar
Globalmente**



Cuatro:
**Integrar
Sistemas**



Cinco:
**Preservar
las Opciones**



Seis:
**Alinear
Organizaciones**

Analicemos cada uno de estos factores de éxito y veamos cómo pueden ser aplicados por los CIOs actuales.

¹Fuente: 2011 IDC



Uno: Mantener la seguridad

LA SEGURIDAD DE LOS DATOS es una prioridad fundamental para el CIO; además de constituir un valor central para toda organización exitosa. La implementación de SaaS cumple con las **normas de seguridad** actuales sin concesiones.

Cuando se trata de la seguridad de los datos, los CIOs actuales necesitan **desafiar** a su proveedor de SaaS para que cumpla con puntos críticos de valor, enfoques y políticas. En estas conversaciones, los CIOs deberán:

- Buscar transparencia con respecto a las políticas del proveedor
- Pretender que los proveedores demuestren que sus operaciones son seguras con listas de verificación y certificaciones de normas del sector
- Comprender sus obligaciones en materia de seguridad, privacidad y reglamentaciones
- Establecer y gestionar políticas en torno a las integraciones entre soluciones SaaS y soluciones gestionadas por ellos mismos

Los decisores de LoB son probablemente menos sensibles a las normas de seguridad, ya que por naturaleza se orientan más a los **resultados** que a los procesos. Cuando un decisor de LoB inicia la adopción de una solución SaaS, sigue siendo el rol del CIO incluirlo en un proceso colaborativo para **planear** y **hacer cumplir** las políticas de seguridad pertinentes.



Dos: Garantizar la privacidad

LA PRIVACIDAD DE LOS DATOS y la confidencialidad son elementos críticos para la política de implementación de software. Estos elementos cobran especial importancia cuando la organización toma el **control** de los datos de clientes, consumidores y asociados. Las soluciones SaaS de IBM están diseñadas para mantener la privacidad y la confidencialidad, además de manejar los datos de manera apropiada

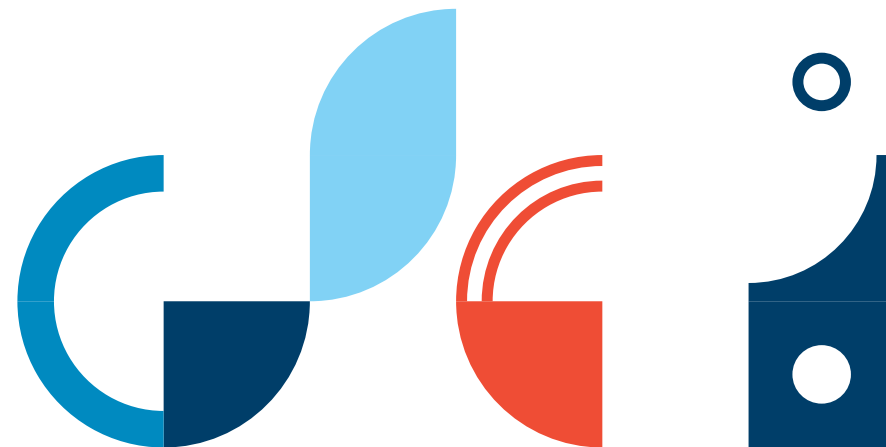
El CIO enfrenta el desafío de establecer políticas de privacidad de los datos que respeten tanto las **costumbre de negocio** como la **privacidad personal**. Un rol clave para los líderes es mantener la conciencia organizativa de las responsabilidades y la confianza inherentes a ese control.

Otro rol clave es garantizar que las prácticas de privacidad de los datos cumplan con los cambios en las reglamentaciones y con las normativas establecidas y ejecutadas por las distintas jurisdicciones de todo el mundo.² La protección de datos personales y otros datos sensibles son una obligación de su organización y del proveedor de SaaS que actúa como procesador de datos.

Una práctica preferida consiste en definir y ejecutar una política clara de privacidad de los datos, publicarla y enseñársela a todos los miembros de la organización y del ecosistema. Es importante seleccionar proveedores cuyas capacidades y reputación puedan garantizar la privacidad.



² Fuente: Who Goes There? White Paper sobre software de IBM (2013)



SaaS en Acción:

Necesidad del Cliente:

Mejorar la calidad y la cantidad de los productos ofrecidos a nivel global. Brindar soluciones completas adaptadas al entorno y las operaciones de cada clientes.

Solución:

Implementar una extranet social segura. El cliente la utiliza para poner a prueba su política de precios y lanzar conceptos. Esta solución mejoró enormemente el intercambio de información entre personas de distintas partes del mundo, tanto dentro como fuera de la empresa. Generó un estilo de trabajo nuevo y lateral que redefinió las asociaciones y eliminó las barreras impuestas por las zonas horarias que perjudicaban la productividad.



Tres: Escalar globalmente

UN BENEFICIO DISTINTIVO de la implementación de SaaS consiste en la escalabilidad necesaria para satisfacer las **necesidades de la organización** a lo largo del tiempo, tanto en distintas geografías como en distintas áreas funcionales del negocio.

El proveedor de SaaS tiene la responsabilidad de **infraestructura** la infraestructura de la nube y las aplicaciones actualizadas en cualquier lugar del mundo.

El CIO establece parámetros para esas actividades que son coherentes con los objetivos del negocio.

Incluso las empresas más pequeñas suelen tener usuarios o clientes en distintas zonas geográficas. Alojar aplicaciones clave en la nube hace que la ubicación del usuario **deje de ser un problema, incluso si cambia de lugar casi todos los días.**

Con soluciones escalables y disponibles globalmente, una estrategia de SaaS le permitirá:

- **Definir necesidades globales a nivel local**, como el idioma de la interfaz del usuario, ayuda para el éxito de los clientes, aprendizaje y capacitación, y servicios de migraciones
- **Manejarse con comodidad** a través de un único conjunto de funcionalidades que se aplican a todas las geografías



SaaS en Acción:

Necesidad del Cliente:

Un minorista definió su necesidad de volverse más proactivo para resolver excepciones en su cadena de suministro. El objetivo era controlar esas excepciones antes de que tuvieran un impacto negativo en los costos de pedidos entrantes y en los niveles de servicio al cliente.

Solución:

La integración de aplicaciones en la nube mejoró la recolección de información sobre el ciclo de vida de los pedidos al unificar los datos de compras internas, sistemas de almacenamiento y transporte con datos externos sobre sus fletes tercerizados, agentes y transportistas. La solución convirtió la cadena de valor en un diferenciador competitivo.



Cuatro: Integrar sistemas

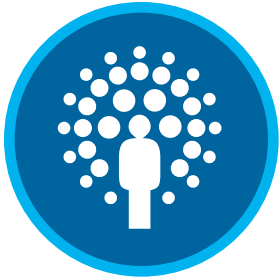
EL DESAFÍO DIARIO para todos los CIOs incluye garantizar que múltiples soluciones y aplicaciones funcionen juntas sin **sin altibajos** para cumplir con los objetivos de la organización y las necesidades de la base de usuarios de la empresa.

Las soluciones SaaS suelen ser adoptadas por compradores de LoB como funcionalidades independientes, y su integración con otros sistemas es sólo una idea para más adelante. Los CIOs pueden **anticipar** este desafío y **comprometer** a esos pares en las primeras etapas de su proceso de toma de decisiones, para ofrecerles una integración fluida.

Con el objetivo de impulsar el valor total en toda la empresa, el CIO define cómo interactúan las aplicaciones clave. Lo que hay que tener en cuenta es la gestión coherente de identidades, la analítica y la colaboración que necesarias, evitar los silos de datos y alinearse con la estrategia existente para la gestión de dispositivos.

Los CIOs pueden optimizar estos procesos eligiendo a un proveedor de SaaS con interfaces de programación de aplicaciones (APIs) comunes. El enfoque estratégico considera las aplicaciones de SaaS como extensiones de la infraestructura existente, con el fin de:

- Integrar SaaS y los sistemas empresariales en el lugar
- Integrar a los proveedores de SaaS
- Integrar los Sistemas de Registro con los Sistemas de contratación



Cinco: Preservar las opciones

LOS USUARIOS DEL ÁREA DE NEGOCIO requieren **opciones de soluciones** adecuadas para ayudarles a lograr abordar un amplio espectro de objetivos de negocio. Al mismo tiempo, los CIOs necesitan **opciones de implementación** que sean compatibles con las prioridades de inversión tecnológica presentes y futuras, como lo es una fuerza laboral móvil cada vez mayor.

Una estrategia completa de SaaS cumple con ambos requisitos. Una práctica recomendada consiste en alinearse con un proveedor de soluciones que ofrezca **tanto amplitud como profundidad**. Un proveedor de primera clase va a aportar soluciones para una gama completa de roles, además de dar soporte a un entorno de nube híbrida.

Para asegurarse de que haya opciones disponibles de soluciones relevantes para los usuarios de LoB, el CIO tendrá que:

- **Evaluar** a los proveedores en cuanto a la amplitud versus la profundidad, y alinearse con un proveedor que ofrezca muchas soluciones distintas en lugar de mucha experiencia en una sola área
- **Seleccionar** a un proveedor clave de soluciones que pueda ofrecer una gran variedad de conocimientos sobre el sector, sobre los productos, experiencia relevante y posibilidades de escalar
- Se requiere **equilibrio** entre las opciones internas y externas de la empresa
- **Mantener** la flexibilidad y la agilidad
- **Resistir** las limitaciones en las opciones de proveedores disponibles

SaaS en Acción:

Necesidad del Cliente:

Impulsar la innovación del negocio y generar eficiencias de TI.

Solución:

El cliente construyó una estrategia de “Cloud First” para equilibrar estas dos dimensiones. Se implementó la optimización de marketing digital, redes sociales, soluciones de compras, etc., para aportar valor a toda la empresa.



Seis: Alinear la organización

LA GRAN VARIEDAD de objetivos y prioridades para las áreas de negocio implica una **impresión** para que la infraestructura de TI provea aplicaciones de negocio con rapidez. Una estrategia de SaaS bien planificada puede ampliar las funcionalidades de TI con un impacto mínimo. Además, existe un framework para seleccionar e introducir nuevas aplicaciones, donde los equipos de TI y LoB pueden trabajar juntos para **definir** y cumplir con los objetivos de negocio

Esta colaboración garantiza resultados más rápidos y exitosos para la **implementación** de aplicaciones SaaS, además de establecer **expectativas** realistas para los líderes de LoB. Los jefes de LoB están definiendo las **reglas de juego** para sus propias áreas funcionales, pero el CIO tiene la **visión multifuncional** de combinar esas reglas y enfoques en todo el negocio.

Un enfoque integrado y estratégico aporta grandes beneficios. Un jefe tecnológico fuerte podrá:

- **Adelantar** las conversaciones en torno al clima tecnológico y la cultura corporativa
- **Garantizar** una selección integrada de SaaS y procesos de toma de decisiones que incluya las necesidades e inquietudes tanto de los líderes de LoB como de TI
- **Establecer** un Cloud First Council compuesto por altos directivos de todos los departamentos que se ocupen del control corporativo de las políticas y adopciones vinculadas con la adopción de la nube
- **Identificar** dónde son más importantes las opciones de SaaS para los distintos roles de toda la empresa
- **Comprender** la economía interna y el control, además de conseguir el soporte directo de los equipos financieros y legales para definir las expectativas para una estrategia de SaaS empresarial

Una estrategia de SaaS bien alineada es un elemento clave para un enfoque ágil y receptivo de la gestión de la tecnología, además de alinear los recursos con las metas generales del negocio.

SaaS en Acción:

Necesidad del Cliente:

Mejorar los procesos de gestión de compras y proveedores.

Solución:

Se mejoró la incorporación de nuevos proveedores. Se mejoró la gestión del desarrollo de proveedores y la eliminación progresiva de proveedores de alto riesgo. Se eliminó el uso de información sobre proveedores mantenida en 120 sistemas ERP y 8.000 bases de datos individuales.

Conclusión: Cómo responden los CIOs

LOS CIOs CON VISIÓN DE FUTURO reconocen las oportunidades descritas en este documento. Se enfrentan a una necesidad de cambiar y promover sus enfoques, generada por tres factores principales:

1. **El cambio centrado en el cliente:** Prácticamente todos los sectores se han visto obligados a centrarse más en el cliente para la toma de decisiones. La necesidad de alinear los datos correctos con las herramientas correctas determina cómo las empresas pueden satisfacer (o no) las crecientes expectativas del consumidor.
2. **El cambio de la competencia:** Las empresas más pequeñas están superando a sus competidores más grandes con innovación y un pensamiento renovado. Las empresas más grandes pueden permanecer estáticas, o pueden cambiar la estrategia y reinventar sus enfoques.
3. **El cambio de contexto:** La convergencia de social, móvil, analítica y nube, a veces denominada “nexo de fuerzas”, está cambiando rápidamente la manera en que las personas y las empresas trabajan juntas. Esta convergencia afecta la colaboración entre empleados, entre proveedores y en todo el sector.

Mientras que los jefes de LoB tienden a involucrarse más profundamente en sus propias decisiones de sistemas de TI, los jefes de TI se están haciendo más expertos en el negocio y consultivos como habilitadores y no como inhibidores.

Alinear las prácticas de negocio en torno a una estrategia SaaS más amplia ofrece áreas distintivas de valor estratégico con beneficios a largo plazo: velocidad, agilidad y ventaja competitiva.



Uno:
Mantener
la Seguridad



Dos:
Garantizar
la Privacidad



Tres:
Escalar
Globalmente



Cuatro:
Integrar
Sistemas



Cinco:
Preservar
las Opciones



Seis:
Alinear
Organizaciones

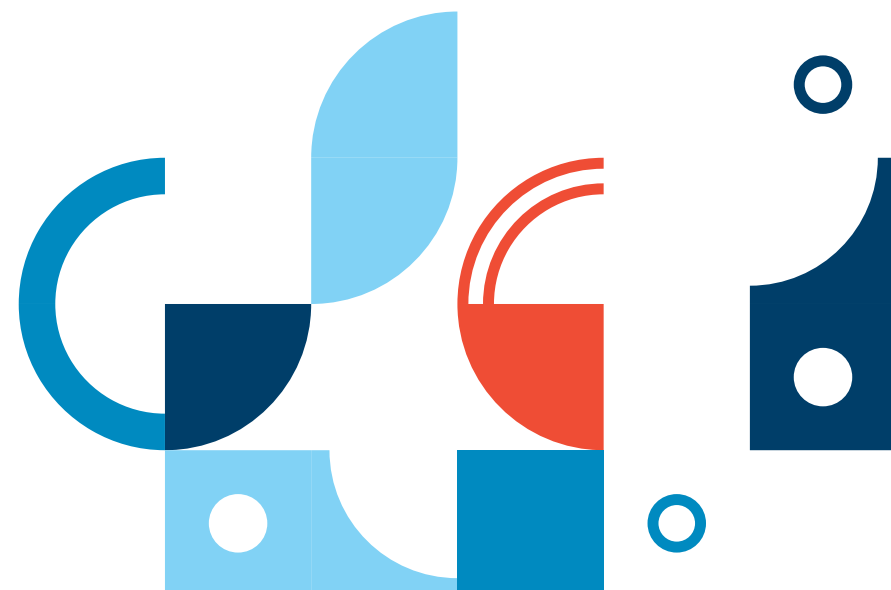
Software como Servicio: Una Elección Estratégica

LAS EMPRESAS ALTAMENTE EFICACES implementan soluciones SaaS para fomentar la innovación y salir al mercado rápidamente sin poner en juego sus estándares de TI.

SaaS es mucho más que una opción para la implementación de software. Es una elección estratégica con ventajas distintivas para la empresa y sus líderes.

Ofrece importantes ventajas comerciales y de negocio, entre ellas:

- Mejora la agilidad del negocio
- Ofrece productos y servicios de alta gama
- Permite acceder al software más actualizado
- Permite prever el gasto operativo



Software como servicio (SaaS)

Enfoque en el negocio y no en la implementación de TI

IBM ofrece aplicaciones de SaaS de primer nivel que le ayudarán a acelerar la innovación y focalizarse en las metas de negocio en lugar de la implementación de TI. IBM es líder global en SaaS con más de 100 aplicaciones (respaldadas por centros de datos IBM Cloud en todo el mundo) que ofrecen la seguridad de nivel empresarial, la disponibilidad y la elasticidad que usted espera de IBM.

IBM presenta una variedad más amplia de opciones de SaaS que cualquier otro proveedor, combinadas con una gran cantidad de opciones de implementación. Estas forman parte de una cartera única de Software como servicio: soluciones SaaS que aceleran la innovación de los procesos de negocio, entregan analítica empresarial en el punto de impacto y permiten la colaboración al crear y conectar redes de negocio.

Para más información

Si desea más información acerca de la nube IBM | cartera SaaS:

- Síguenos en @IBMCloudLatam y en #ibmSaaS
- Hable con un representante o asociado de negocios IBM

Desde Argentina:

- Visite: <http://www.ibm.com/cloud-computing/ar/es/>
- Llame al: **0800-666 4426 Interno 2267**

Desde Chile:

- Visite: <http://www.ibm.com/cloud-computing/cl/es/>
- Llame al: **0800 370426 Anexo 2267**

Desde Colombia:

- Visite: <http://www.ibm.com/cloud-computing/co/es/>
- Llame al: **01 8000 91 7555 Ext. 2267**

Desde Ecuador:

- Visite: <http://www.ibm.com/cloud-computing/ec/es/>
- Llame al: **256-5100 Ext 2267**

Desde Perú:

- Visite: <http://www.ibm.com/cloud-computing/pe/es/>
- Llame al: **0800 5001 Anexo 2267**

Desde Venezuela:

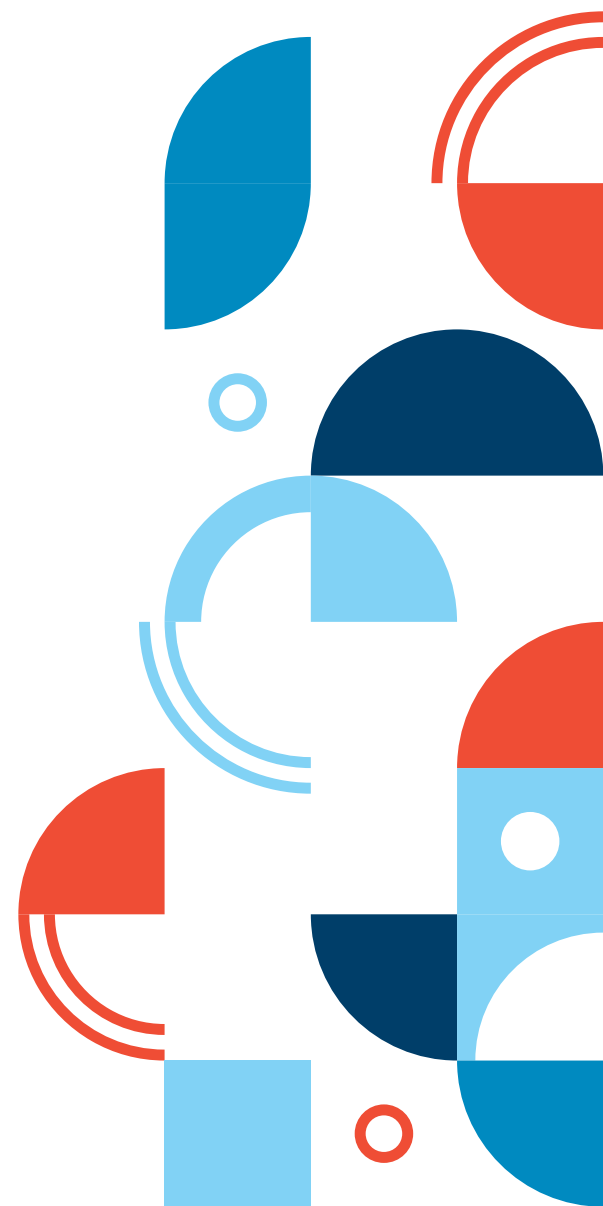
- Visite: <http://www.ibm.com/cloud-computing/ve/es/>
- Llame al: **0800 100 5000 Ext 2267**

Desde Paraguay:

- Visite: <http://www.ibm.com/cloud-computing/py/es/>
- Llame al: **(21) 231 289 Ext 2267**

Desde Uruguay:

- Visite: <http://www.ibm.com/cloud-computing/uy/es/>
- Llame al: **0800 2426 Interno 2267**





© Copyright IBM Corporation 2014

IBM Software Group
Route 100
Somers, NY 10589 USA
Produced in the United States of America
April 2014

IBM, el logo de IBM, ibm.com e IBM Cloud son marcas comerciales de International Business Machines Corp., registradas en muchas jurisdicciones de todo el mundo. Los nombres de otras empresas, productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM o de terceros. Existe un listado actual de las marcas comerciales de IBM en la Web: "Copyright and trademark information" en ibm.com/legal/copytrade.shtml

Este documento es vigente a partir de la fecha inicial de publicación, y puede ser modificado por IBM en cualquier momento. No todos los productos y servicios están disponibles en todos los países en los cuales IBM está presente. Los datos sobre el rendimiento y los ejemplos de clientes citados se presentan únicamente para fines ilustrativos. Los resultados reales del rendimiento pueden variar según las configuraciones y las condiciones de funcionamiento específicas.

LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE PRESENTA TAL Y COMO FUE CREADA, SIN NINGUNA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUSO SIN NINGUNA GARANTÍA DE COMERCIABILIDAD, ADECUACIÓN PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR NI NINGUNA GARANTÍA O CONDICIÓN DE NO VIOLACIÓN. Los productos de IBM están garantizados según los términos y condiciones de los contratos bajo los cuales fueron provistos.

