

SERVICIOS ADMINISTRADOS BASADOS EN LA NUBE:
CONSEJOS PARA SELECCIONAR UN PROVEEDOR QUE LE
PUEDA AYUDAR A REMODELAR SU DEPARTAMENTO DE TI

FROST & SULLIVAN

Resumen ejecutivo patrocinado por IBM

Karyn Price
Analista industrial – Cloud Computing

Julio de 2016

INTRODUCCIÓN

La TI está en medio de un cambio de propósito. Los departamentos de TI ya no son más simples administradores de activos; más bien se están convirtiendo en innovadores y proveedores de servicios que impulsan valor dentro del negocio. Departamentos como el suyo están centrados cada vez más en la resolución de problemas más que en el mantenimiento. Se dedican menos recursos para administrar cada pieza individual de hardware y de software que se usa dentro del negocio. Los CIO de hoy son estrategas, innovadores e impulsores de la productividad más que simples guardianes de activos.

Al mismo tiempo, la migración hacia entornos de nube híbrida hace que la TI sea más compleja y difícil de administrar a la perfección. Muchos negocios luchan por diseñar, implementar y administrar entornos de nube híbrida. De hecho, en una encuesta reciente de Frost & Sullivan, el 52 % de quienes toman las decisiones de TI, mencionaron que una falta de experiencia interna obstaculiza sus implementaciones de nube. De los negocios de Estados Unidos que actualmente usan la nube, el 11 % dice que uno de sus tres máximos desafíos de negocio es reclutar, formar y retener personal calificado. Otro 11 % afirma que la reducción de personal dificulta la administración de sus entornos de TI. Un cuarto dice que simplemente mantenerse al día con la nueva tecnología torna difícil la administración de sus entornos de nube. Finalmente, el 91 % busca asistencia en la implementación de nube, y de este porcentaje, el 13 % se cambia a un proveedor de servicios administrados.

Los servicios administrados en la nube pueden ser el puente que une el espacio entre los recursos internos y las necesidades del departamento de TI. El proveedor adecuado ofrece no solamente aplicaciones e infraestructura, sino la experiencia para aumentar su personal, administrar recursos y así cubrir las necesidades de su negocio y lograr cumplir sus metas. Los mejores proveedores también implementan actualizaciones frecuentes, altos niveles de seguridad y acuerdos de nivel de servicio (SLA) que garantizan el desempeño.

En este informe, Frost & Sullivan analiza los beneficios de los servicios administrados en la nube dentro de un entorno de TI empresarial, y cómo dichos servicios pueden resolver desafíos comunes de administración de TI. Además, debatimos sobre la funcionalidad clave que ofrece un proveedor de servicios administrados en nube de calidad, así como también otras consideraciones para su negocio cuando toma una decisión sobre dichos servicios.

¿QUÉ SUCEDE EN SU DEPARTAMENTO DE TI?

Los profesionales de TI saben que su organización debe hacer un cambio importante para ser más estratégica que nunca. Su foco y el de su equipo, debe estar en la innovación y en el desarrollo. Como tal, los departamentos de TI se centran en un ciclo sin fin de evaluación e implementación de servicios que impulsan la productividad y la eficiencia dentro del negocio.



En 2013, solo el 9 % de las empresas dijo que la nube era estratégica para su organización. Dos años más tarde, el porcentaje se elevó a un 85 %.



Las preocupaciones de los CIO también están cambiando, de tácticas a estratégicas. En 2013, solo el 9 % de las empresas dijo que la nube era estratégica para su organización. Dos años más tarde, el porcentaje se elevó a un 85 %. Hoy, sus pares se preocupan menos por los mejores precios de hardware y software, o qué paquete sería más apto para el negocio. En cambio, los CIO piensan en los objetivos del negocio tales como:

- Velocidad de la entrega del servicio
- Tiempo de comercialización para nuevos servicios
- Capacidad de respuesta en tiempo real para las necesidades del negocio
- Creación de una experiencia de cliente personalizada
- Innovación como una diferenciación competitiva

Aún cuando sus pares se centren en lograr objetivos estratégicos de negocio, los desafíos operacionales siguen estando. Entre los primeros de la lista están:

- Optimizar y mantener cargas de trabajo de ERP importantes y complejas, tales como SAP u Oracle. Tales cargas de trabajo heredadas suelen permanecer en las instalaciones, porque se percibe que es demasiado difícil de migrar a la nube.
- Migrar ciertas cargas de trabajo a la nube sin interrumpir las operaciones.
- Garantizar que todas las cargas de trabajo, de nube y data center, sean seguras, cumplan con las normas y estén respaldadas por soluciones de respaldo y de recuperación.

Para respaldar el logro de todos estos objetivos estratégicos y operacionales, usted debe garantizar que su infraestructura está funcionando de manera óptima. Entonces, la pregunta es: ¿cuál es el mejor modo de administrar eficazmente los componentes de infraestructura –los servidores físicos y virtuales, los routers y las conexiones de red y el hardware que optimiza el desempeño– sin reasignar recursos para actividades rutinarias de administración y optimización?

LA SOLUCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRADOS EN LA NUBE

Los servicios administrados en la nube representan una gran solución para los departamentos de TI que quieren centrarse más en el desarrollo y la entrega de servicios. Las soluciones de la nube crean una sociedad entre la empresa y el proveedor de servicios, en la cual éste contribuye con tecnología de la nube, infraestructura y experiencia, y la empresa conserva el control y la supervisión del desempeño de la aplicación. Los servicios administrados en la nube del proveedor pueden estar limitados al hardware de la infraestructura o se pueden extender a través de la nube, incorporando plataformas de automatización y organización, así como también una gestión proactiva de hardware y aplicaciones alojadas o basadas en las instalaciones en nombre de la empresa. Los proveedores de Savvy traen al mercado carteras de servicios administrados que cubren las necesidades del departamento de TI a través de todo el ciclo de vida de la nube. Tales ofertas suelen incluir funciones adicionales como:

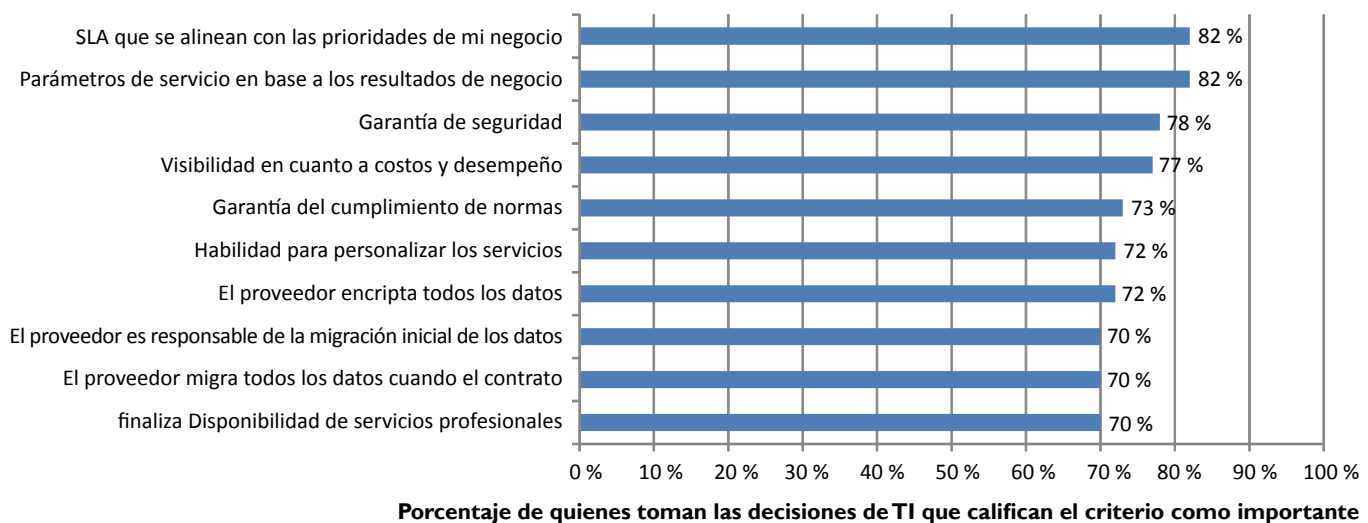
- Asistencia de implementación y diseño de infraestructura
- Garantía de cumplimiento de normas y gobierno de la nube
- Asistencia de transformación de carga de trabajo, para migrar servicios a la nube
- Administración específica de aplicaciones para cargas de trabajo importantes como SAP u Oracle

Además, muchos servicios de nube se pueden personalizar de modo que lleguen a resultados específicos de negocio. Algunos proveedores pueden ofrecer latitud para acuerdos de nivel de servicio (SLA) personalizados, u ofrecer SLA que superen las métricas estándares de disponibilidad de nube.

¿Qué buscan los CIO en un proveedor de servicios administrados en la nube?

Si usted, al igual que otros CIO, está enfrentando mayor presión para impulsar una entrega de servicio más rápida, innovar con regularidad y alinear sus recursos para lograr los objetivos del negocio; probablemente haya considerado los servicios administrados en la nube como una opción dentro de su departamento. De acuerdo con la encuesta más reciente de Frost & Sullivan de quienes toman las decisiones de TI en Estados Unidos, el 35 % actualmente usa servicios administrados en la nube. De aquellos que los usan, más de la mitad espera aumentar su uso durante el 2017. En su selección de proveedores, hay una serie de capacidades claves que son fundamentales – de las que se destacan “los parámetros de servicio en base a los resultados de negocio”, “SLA que se alinean con las prioridades de negocio”, “disponibilidad de servicios profesionales” y “responsabilidad del proveedor por la migración de los datos” – como lo ilustra la figura 1.

Figura 1: Criterios para elegir un proveedor de servicios administrados en la nube



Fuente: Frost & Sullivan, 2015

El valor de los servicios administrados en la nube para su departamento de TI

A medida que busca nuevas soluciones que ayuden a llegar a las prioridades estratégicas, así como a reducir el mantenimiento rutinario para su equipo, los servicios de la nube pueden no solamente proporcionar ayuda en la gestión de activos, sino también proporcionar conocimiento y experiencia significativos para ayudar a optimizar la infraestructura que está en uso dentro de su negocio. Al comprometer la experiencia de un socio de confianza, su negocio obtendrá varios beneficios clave.

Primero, obtiene una infraestructura con modificaciones precisas que está configurada para ayudar a que las aplicaciones y las cargas de trabajo funcionen de manera óptima hoy, mientras que la administración continua permite al proveedor sugerir o hacer cambios en nombre suyo, para garantizar un desempeño máximo a medida que cambian el uso o las demandas del negocio. Con los SLA personalizados para asegurar que se satisfagan las necesidades de negocios, queda garantizado el mejor desempeño posible de la inversión de su infraestructura.



Con los servicios administrados en la nube, usted gana una infraestructura con modificaciones precisas que está configurada para ayudar a que las aplicaciones y las cargas de trabajo funcionen de manera óptima hoy, mientras que la gestión continua permite al proveedor sugerir o hacer cambios en nombre suyo para garantizar un desempeño máximo a medida que cambian el uso o las demandas del negocio.



También obtiene una mayor libertad a medida que el proveedor de servicios administrados en la nube aumenta su personal interno de TI. Dado que el proveedor de servicios administrados se ocupa del mantenimiento y la gestión de rutina de la infraestructura de la nube, usted puede redirigir a los miembros de su personal interno hacia actividades de desarrollo de alto rendimiento como a implementaciones de nuevos servicios. Esto permite aprovechar más su presupuesto en actividades estratégicas, y así se lleva más lejos el cambio interno que va de ser un departamento de administradores de activos, a ser un departamento de innovadores estratégicos.

Algunos proveedores aportan experiencias significativas en la administración en la nube híbrida, lo que le permite a usted dividir las cargas de trabajo, según sea necesario, para optimizar el desempeño de la aplicación. A la vez, consigue abordar las cuestiones de privacidad, cumplimiento de normas y temas de presupuesto. Cuando contrata un proveedor de servicios administrados experto, usted aumenta las capacidades en la integración de la nube híbrida, en relación con las que tenía cuando usaba solo el personal interno.

Los servicios administrados en la nube suelen ofrecer un nivel de seguridad más elevado de lo que los negocios pueden implementar por su propia cuenta. Desde la seguridad de las redes a la protección de infraestructura virtual y en algunos casos, incluso la recuperación ante desastres integrada, los proveedores de servicios administrados en la nube ayudan a garantizar que sus cargas de trabajo y los datos estén seguros y sean accesibles.

Finalmente, los mejores proveedores de la nube pueden garantizar niveles específicos de tiempo de actividad y desempeño del servicio, y respaldar esas garantías con acuerdos de nivel de servicio que remunerarán el negocio, si se alcanzan los umbrales mínimos de desempeño.

¿QUÉ DEBE BUSCAR EN UN PROVEEDOR DE SERVICIOS ADMINISTRADOS EN LA NUBE?

En la búsqueda del correcto proveedor de servicios administrados en la nube, que satisfaga sus necesidades empresariales particulares, considere lo siguiente:

- **Experiencia básica tanto en infraestructura como en carga de trabajo:** Los proveedores que tienen sólidos antecedentes tanto en la administración de la infraestructura en sí, como en la gestión de la aplicación y los servicios profesionales, estarán en la mejor posición como para entender las necesidades de su negocio, sugerir configuraciones que cubran mejor esas necesidades y luego ejecutarlas diariamente de modo que garantice su éxito.
- **Soporte para diversos tipos de hardware e hipervisores:** Los proveedores que pueden ayudar a su negocio a vincular el tipo correcto de infraestructura con la carga de trabajo que se está implementando considerando su presupuesto, garantizarán que sus cargas de trabajo se instalen en la infraestructura que mejor pueda soportarlo, ya sea virtual o física.

- **Experiencia de administración híbrida:** El proveedor de nube administrada que ha elegido debería tener la habilidad para dividir las cargas de trabajo o los datos entre diferentes entornos físicos y virtuales, si tal configuración beneficia a su negocio. La integración de nube híbrida puede ser difícil, pero con un proveedor experto, las nubes híbridas pueden proporcionar los mejores beneficios para su negocio, desde una perspectiva tanto del costo como del desempeño.
- **Servicios personalizables y SLA:** Los proveedores que pueden garantizar parámetros de servicio específicos, o servicios personalizados en base a los resultados de su negocio, actúan como verdaderos socios que han hecho una apuesta por el éxito de su departamento de TI. Busque proveedores con capacidades personalizadas que se adapten a los objetivos y resultados particulares de su negocio.
- **Servicios de migración:** Busque proveedores que hayan estandarizado y automatizado el proceso de migración de datos, para disminuir costos y riesgos relacionados con la migración. Los proveedores que han creado procesos estándares y repetibles y un modelo de entrega centralizado y basado en la nube estarán mejor posicionados para asistir en el movimiento de datos desde infraestructuras diferentes, con interrupciones mínimas para el negocio. También busque servicios de migración adaptables con una variedad de características con valor agregado que se pueden elegir según sea necesario.
- **Características de seguridad robusta:** Busque proveedores cuya experiencia y capacidades en seguridad superen lo que usted puede hacer dentro de su propia organización. Muchos proveedores ofrecen características tales como redundancia integrada o capacidades de recuperación ante desastres para garantizar que, más allá de la situación, sus cargas de trabajo y sus datos sean accesibles en todo momento.
- **Garantía de cumplimiento de normas e informes sobre temas relacionados:** Aunque muchos proveedores de servicios administrados pregonan sus capacidades de cumplimiento de normas, no todos pueden comprobarlo con capacidades comprensivas de generación de informes. Y si los reguladores que gobiernan su negocio demandan una prueba de cumplimiento de TI, la incapacidad de un proveedor para generar informes puede resultar costosa.
- **Sólida cartera de servicios administrados:** Además de las capacidades de seguridad y administración de infraestructura diaria, en su mayoría las empresas desean tener un proveedor que pueda ayudar con tareas de servicios profesionales, como configuración del entorno, gobierno de nube o de TI, o administración de cargas de trabajo especializadas, tales como ERP o CRM.

LA ÚLTIMA PALABRA

A medida que su departamento de TI cambia del rol de administrador de activos al de proveedor de servicios e impulsor estratégico de negocios, es más importante que nunca enfocar sabiamente sus recursos para obtener el mejor impacto para la inversión. Para muchos CIO, esto significa acudir a expertos en nube administrada para que ayuden con la gestión diaria de la infraestructura y los servicios de nube. Los socios de nube permiten que su negocio confíe las tareas de administración de rutina a expertos que saben cómo hacer para no solamente implementar su nube y los servicios relacionados, sino también personalizar las configuraciones para garantizar un funcionamiento óptimo, dándole a su negocio la mejor plataforma para el éxito.

Pero en el entorno de TI altamente competitivo al que usted se enfrenta hoy no bastará con cualquier proveedor de servicios administrados en la nube. Su negocio debería estar buscando un socio con sólida experiencia en infraestructura y cargas de trabajo de nube que hay en ella. Sin una profunda comprensión de ambos componentes, será difícil configurar la nube para un funcionamiento perfecto de la carga de trabajo. También deseará tener un proveedor que pueda dar soporte a sus necesidades híbridas, ya sean actuales o deseadas, incluida la habilidad para soportar diversos tipos de hardware, hipervisores y plataformas. La seguridad y el cumplimiento de normas son un requisito fundamental, y la habilidad de personalizar para llegar a las metas y los objetivos de su negocio se está convirtiendo rápidamente en un deber en el mercado de los servicios administrados.

Con una variedad de proveedores de nube administrada disponibles hoy en el mercado, la búsqueda de un socio experto con amplia y profunda experiencia colocará su negocio en un sólido camino hacia el éxito, tanto hoy como en los próximos años.

Karyn Price

Analista industrial – Cloud Computing

Frost & Sullivan

karyn.price@frost.com

Silicon Valley

331 E. Evelyn Ave., Suite 100
 Mountain View, CA 94041
 Tel 650.475.4500
 Fax 650.475.1570

San Antonio

7550 West Interstate 10, Suite 400
 San Antonio, Texas 78229-5616
 Tel 210.348.1000
 Fax 210.348.1003

Londres

4, Grosvenor Gardens,
 London SW1W 0DH, UK
 Tel 44(0)20 7730 3438
 Fax 44(0)20 7730 3343

877.GoFrost • myfrost@frost.com
<http://www.frost.com>

ACERCA DE FROST & SULLIVAN

Frost & Sullivan, la compañía Growth Partnership Company, trabaja en asociación con clientes para aprovechar la innovación visionaria que aborda los desafíos globales y las oportunidades de desarrollo relacionadas que construirán o destruirán a los participantes del mercado de la actualidad. Durante más de 50 años, hemos estado desarrollando estrategias de crecimiento para las 1000 compañías globales, los negocios emergentes, el sector público y la comunidad inversora. ¿Su organización está preparada para la próxima ola profunda de la convergencia industrial, las tecnologías disruptivas, la creciente intensidad competitiva, las megatendencias, las mejores prácticas, las cambiantes dinámicas del cliente y las economías emergentes? Contáctenos: Comience el debate

Para obtener información sobre el permiso, escriba a:

Frost & Sullivan
 331 E. Evelyn Ave. Suite 100
 Mountain View, CA 94041

Auckland

Baréin

Bangkok

Pekín

Bangalore

Buenos Aires

Ciudad del Cabo

Chennai

Colombo

Delhi / NCR

Detroit

Dubái

Fráncfort

Iskandar Malaysia/Johor Bahru

Estambul

Yakarta

Calcuta

Kuala Lumpur

Londres

Manhattan

Miami

Milán

Moscú

Bombay

Oxford

París

Rockville Centre

San Antonio

São Paulo

Sarasota

Seúl

Shanghái

Shenzhen

Silicon Valley

Singapur

Sophia Antípolis

Sídney

Taipéi

Tel Aviv

Tokio

Toronto

Varsovia

Washington, DC