

10 criterios principales para seleccionar un proveedor de servicios administrados

Cómo los servicios en nube y administrados ayudan a TI a entregar valor de negocio



Contenido

- 2 Información general
- 2 Retos actuales de TI
- 4 Argumentación a favor de los servicios administrados
- 7 Los 10 aspectos más importantes a tener en cuenta al seleccionar un proveedor de servicios administrados
- 10 Cómo la nube está transformando los servicios administrados
- 11 Elección acerca de los modelos de entrega
- 13 Trazar el camino hacia la adopción de servicios administrados
- 15 ¿Por qué IBM?

Información general

A la función de TI se le sigue solicitando manejar más demanda para los servicios en medio del aumento de la complejidad, con profesionalismo y recursos limitados. La adopción de tecnologías nuevas como móvil, analítica y nube está generando ambiente de TI diverso y complejo nunca antes visto, al abarcar varios modelos de entrega, proveedores, procesos y datos. La gestión de un entorno complejo puede ser desafiante. La presión en TI persistirá en la medida en que las compañías enfrenten presupuestos de TI fijos o reducidos y que aumente la expectativa de TI para crear valor de negocios e innovación. Como resultado, las organizaciones de TI no pueden hacer esto solas. Estas buscan a proveedores de servicios de TI confiables que les ayuden a responder más rápido las demandas comerciales, reducir costos, manejar la complejidad, respaldar niveles deseados de disponibilidad, mantener habilidades avanzadas y adoptar innovación de tecnología.

Los servicios administrados abarcan un rango de capacidades, creando opciones para las organizaciones de TI que buscan beneficiarse de servicios externos que les permiten enfocarse más en problemas críticos de la empresa, actividades y funciones estratégicas. El cómputo en la nube aumenta este rango de opciones, al brindar más potencial que nunca para la transformación de las organizaciones de TI.

Retos actuales de TI

Muchas organizaciones de TI poseen sistemas que no pueden cumplir con las agendas de transformación digital que requieren sus negocios. TI inflexible, escalabilidad mínima, aumento de costos de gestión y otros retos se añaden a las infraestructuras de TI que impiden la innovación y el crecimiento importantes. Para los directores generales (CEO) actuales, adoptar tecnologías nuevas como nube, móvil y analítica es una de las dos prioridades estratégicas que afectan sus organizaciones,¹ al brindar el motor para permitir nuevos niveles de compromiso con sus clientes y revolucionar productos, operaciones y modelos empresariales.

Estas nuevas tecnologías también deben integrarse con los sistemas principales existentes para invertir en el potencial completo de una organización. Esto genera entornos híbridos y complejos – y presiona cada vez más a los chief information officers (CIO) para entregar valor de negocios –. Al mismo tiempo, los CIO y gerentes de TI de cada industria y geografía enfrentan las presiones conocidas para reducir costos, mejorar servicios y disponibilidad, promover eficiencias y mejorar el negocio.

Cumplir con las demandas del usuario, reducir riesgos y controlar costos a la vez que se aprovechan las innovaciones tecnológicas requiere amplia capacidad y conocimiento. Se debe lograr el cambio a la vez que se mantiene a las operaciones actuales en funcionamiento lo mejor posible. Además, el ritmo rápido de la innovación dificulta cada vez más evaluar las nuevas tecnologías y determinar si ofrecerán ventajas competitivas – o solo añadirán complejidad a su entorno –.

En consecuencia, las organizaciones de todos los tamaños examinan sus estrategias para ver si los servicios de TI que diseñan y entregan de forma interna pueden ser más valiosos, eficientes y eficaces si son suministrados por un proveedor de servicios administrados. De hecho, el 70 % de los CIO que se enfocan en el crecimiento planean asociarse ampliamente para obtener nuevas capacidades y experiencia en lugar de hacer todo de forma interna.²

Seguir los pasos adecuados para utilizar los servicios administrados y el cómputo en la nube puede permitir a las organizaciones obtener agilidad de TI y de negocios significativa y añadir mayor valor. Este documento revisa el rango de servicios administrados y en nube disponibles en el mercado actual, establece las calificaciones más importantes a tener en cuenta al elegir un proveedor y describe un enfoque estratégico para tomar las decisiones de adquisición.

Enfoque en competencias principales

Industria: ingeniería y construcción

Perfil de la compañía: líder global en ingeniería, adquisición, construcción, mantenimiento y gestión de proyectos; activo en seis continentes.

Tamaño: 43.000 empleados.

Un cliente de servicios administrados de hace años, retó a IBM cuando fue el momento de renovar su contrato para el soporte de TI global. La compañía quería mejores servicios más una opción nueva de hardware – al mismo precio que el contrato original –.

Al centralizar los servicios de soporte y gestión y aumentar la productividad con nuevas herramientas, IBM cumplió con los objetivos de precios. Además de servicios de gestión en sitio y remotos para la infraestructura en ubicaciones del mundo, el nuevo acuerdo incluía optimización de servidor, actualización de tecnología y gestión de ciclo de vida de hardware.

Con IBM brindando gestión de rendimiento y soportando el entorno de TI de multiproveedor, la compañía puede enfocarse en sus competencias principales y respaldar el crecimiento comercial con rendimiento optimizado de su infr. de misión crítica.

Argumentación a favor de los servicios administrados

Los servicios administrados comprenden la supervisión y la gestión remotas del hardware, software o redes seleccionados de un cliente, que se ubican localmente o se alojan en un centro de datos de terceros. Los servicios incluyen alertas, gestión de parches del sistema operativo, resolución de problemas y prevención proactiva de problemas. El proveedor de servicios administrados asume la responsabilidad para evitar el tiempo de inactividad y mejorar el rendimiento de TI, según lo indicado por los SLAs.

IBM amplía los servicios administrados para incluir nube, redes, almacenamiento, escritorio y comunicaciones, seguridad, copia de seguridad de datos y recuperación, recuperación ante desastres y movilidad. Estos son los componentes principales de las operaciones de TI.

Estos utilizan el 70 al 80 % de los recursos importantes del presupuesto de TI para mantener la infraestructura y el status quo, aunque no se diferencian cuando se trata del valor del negocio. Además, la tecnología fundamental para la entrega y gestión de cada uno de estos sigue en evolución. La adopción y el mejor uso de la innovación de tecnología para brindar mejora continua y reducción de costos con el tiempo requiere desarrollo o adquisición constante de habilidades avanzadas.

Mantenerse actualizado sobre la tecnología y obtener acceso rápido a las habilidades necesarias o escasas al usar servicios administrados de un proveedor experimentado puede satisfacer sus necesidades de TI. Los servicios administrados se consideran que se adaptan mejor a las empresas pequeñas y de tamaño mediano que poseen pequeños departamentos de TI y recursos limitados. Aunque las grandes empresas solo usan los servicios administrados para abordar problemas específicos dentro de sus áreas de TI o para la descarga de gestión de servicios no diferenciados y el personal interno para enfocarse en negocios principales y buscar la innovación.

Por qué las compañías adoptan servicios administrados

Grandes o pequeñas, las compañías buscan proveedores de servicios administrados confiables para abordar problemas sobre costos, complejidad, calidad de servicio y riesgo. Entender cómo los proveedores de servicios entregan valor sobre estas prioridades ofrece una plataforma para crear un caso de negocios para servicios administrados en comparación con TI interna.

Las economías de escala de reducción de costos y la industrialización de la entrega de servicios ayudan a los proveedores de servicios administrados a lograr un punto de costo más bajo que la mayoría de las organizaciones pueden alcanzar de manera interna. Además, muchos de los costos de un proveedor – desde infraestructura y gastos generales al personal técnico – se comparten entre varios clientes. Los ahorros de costos comunes que pueden esperarse de los Servicios Administrados de IBM se resumen en la Tabla 1.

Reducción de gastos de capital Las empresas tienen el reto constante de los gastos de capital limitados. Las decisiones acerca de dónde invertir el capital son difíciles – y la opción común es enfocarse en la inversión de capital sobre las iniciativas de generación de ingresos. De la misma forma en la que muchas compañías alquilan bienes raíces en lugar de comprar, los modelos de entrega como servicios administrados y nube pueden liberar el capital al cambiar los costos de TI por gastos operativos, donde hay mayor flexibilidad.

Mayor eficiencia Un proveedor de servicios administrados puede entregar nuevo valor a partir de mejores prácticas, estandarización, analítica y automatización al punto que TI alcanza un nivel de industrialización que genera mayor eficiencia y controles de TI más ajustados.

Acceso a habilidades La necesidad de encontrar, retener y construir las habilidades que necesita para soportar su ambiente de TI heterogéneo es incesante. Los servicios administrados pueden reducir el riesgo relacionado con las habilidades, ya que la responsabilidad de atraer y retener individuos capacitados cae en el proveedor de servicios administrados. Los proveedores por lo general están en la mejor posición para agrupar y usar sus recursos entre varios clientes, al ofrecer mayor diversidad de habilidades de la que pueden lograr en un punto de menor costo.

Mejores niveles de servicio y riesgo reducido La calidad de servicio es el valor principal que un proveedor de servicios administrados puede ofrecer. Además, las promesas de calidad de servicio son respaldadas por SLAs contractuales. Los proveedores de servicios por lo tanto tienen un incentivo para desarrollar de manera rentable las herramientas, procesos y gobierno necesarios para entregar servicios confiables. Además, tienen experiencia que rara vez se puede combinar de manera interna. Los proveedores de servicios comúnmente ven problemas que el personal de TI interno puede ver solo una o dos veces – y saben cómo resolverlos o, aún mejor, anticiparse a ellos y ayudar a evitar interrupciones.

El hecho es que para los proveedores de servicios, más es mejor. Un proveedor de servicios más grande con años de experiencia puede brindar beneficios considerables y conocimiento de trabajo de los cuales usted puede beneficiarse dentro de su entorno. El resultado es un ambiente de TI más estable, dependiente y protegido que puede cumplir con la disponibilidad de servicio y las expectativas del rendimiento de los usuarios.

Mejor seguridad, tolerancia a fallas comerciales y gestión de cumplimiento La reducción de riesgos relacionados con seguridad, continuidad de negocios y cumplimiento con las normas asociadas son áreas de TI críticas que pueden abordarse eficazmente por los servicios administrados. La seguridad en particular comprende un área cada vez más grande para los proveedores de servicios y clientes por igual. Las amenazas en aumento y una tecnología compleja dificultan que las organizaciones de TI internas se mantengan al tanto de los requisitos cambiantes. Además de habilidades actualizadas e inteligencia de seguridad, los proveedores de servicios deben tener la capacidad y la tecnología para ayudar a reducir los riesgos al automatizar amplia variedad de funciones de TI, desde gestión de parches a exploración de vulnerabilidad y copia de seguridad de datos. Un proveedor de servicios también puede brindar procesos, procedimientos y recursos de infraestructura para ayudar a los clientes a recuperar datos y sistemas críticos – y probar estos procedimientos periódicamente para garantizar que funcionan. Un proveedor de servicios administrados que puede abordar todas estas áreas también ayuda a las organizaciones a integrar estas funciones para un enfoque más integral del manejo de riesgos de TI.

Acceso a la innovación de tecnología Los proveedores de servicios administrados tienen las capacidades y los recursos para implementar nuevas tecnologías más rápido, al permitir a los clientes aprovechar más fácilmente las innovaciones de TI como nube, analítica y movilidad que pueden brindar nuevo valor de negocio. La demanda de innovación fomenta la competencia sana entre los proveedores de servicios, al ayudar a reducir costos y crear un entorno de mercado enfocado en las necesidades del cliente. Además, un proveedor de servicios administrados asume la mayor parte del riesgo de la nueva tecnología de innovación al invertir en costos de inicio, capacitación e implementación.

Flexibilidad y escalabilidad para adaptarse a condiciones comerciales cambiantes Los proveedores de servicios pueden escalar el ámbito, tamaño y rango de servicios administrados basados en las necesidades de negocio. Esto permite a las compañías alinear TI mejor con los requisitos operativos y acelerar el tiempo en el mercado con el aprovisionamiento más rápido de los recursos nuevos.

Área de servicio	Posibles ahorros en costos comunes con IBM
Servicios de infraestructura administrados integrados (servidores, almacenamiento, dispositivos, middleware)	Menos o igual que 20 % de recuperación de inversión en 12 – 18 meses
Servicios de red administrados	10 – 40 % de recuperación de inversión en el primer año
Servicios de seguridad administrados	Hasta el 55 % de recuperación de inversión en el primer año
Servicios de restauración y copia de seguridad administrados	Hasta el 40 % de recuperación de inversión en 1 – 12 meses
Servicios de resiliencia administrados	Hasta el 25 % de reducción en tiempo de recuperación y objetivos de punto de recuperación
Servicios de escritorio virtualizados administrados	30 – 40 % de recuperación de inversión en 8 – 18 meses
Servicio del centro de ayuda administrados	15 – 25 % de recuperación de inversión en 18 – 24 meses
Servicios de host administrados	25 – 50 % de recuperación de inversión en el primer año
Servicios de soporte técnico administrados	Reducción de hasta el 40 % en costos de soporte con recuperación de inversión en 6 – 12 meses

Tabla 1: Las opciones de servicios administrados que producen resultados y ahorran dinero, basados en la experiencia de IBM con los acuerdos reales del cliente. (Los resultados de clientes individuales varían).

Los 10 aspectos más importantes a tener en cuenta al seleccionar un proveedor de servicios administrados

Los beneficios potenciales de los servicios administrados pueden lograrse seleccionando el proveedor apropiado – uno que pueda demostrar la capacidad para brindar habilidades, procesos y recursos que superen sus capacidades internas. Al evaluar los proveedores de servicios administrados, tenga en cuenta los siguientes 10 criterios para ayudarle a tomar una decisión informada.

- 1. Experiencia y habilidades profundas** Cualquier proveedor de servicios administrados debe, como línea de base, poseer habilidades que van más allá del mantenimiento del sistema operativo básico y la gestión de disponibilidad. Pregunte acerca de los niveles de capacidad relacionados con gestión de cambios, virtualización, alta disponibilidad, middleware y bases de datos, varias tecnologías de red, integración multiplataforma, movilidad, seguridad y tecnologías en nube. Vaya más allá de las preguntas básicas acerca de certificaciones y número de trabajadores. Pregunte acerca de la escalabilidad y disponibilidad del personal con conjuntos de habilidades especializadas, cómo los especialistas se organizan y comparten conocimiento, y cómo se comunican las mejores prácticas. Del mismo modo, un proveedor de servicios administrados debe tener gran experiencia en todos los modelos de entrega, incluidos no solo los servicios administrados y la nube sino también tercerización estratégica y TI tradicional. Así, el proveedor puede ayudarle a lograr una estrategia de tercerización integrada de múltiples fuentes – interna, servicios administrados, tercerización y nube – estructurada para satisfacer sus necesidades.
- 2. Enfoque proactivo, basado en tecnología** Descubra si el proveedor de servicios tiene una mentalidad “interrumpida/ de arreglo” o un enfoque proactivo que enfatiza la prevención de problemas y la mejora continua. Busque un proveedor que vaya más allá de la supervisión y gestión de dispositivos simples; por ejemplo, el uso de tecnologías sofisticadas puede evitar incidentes al analizar patrones de fallas en plataformas y procesos, ofreciendo visibilidad en áreas para la mejora del cliente y proveedor de servicios. El proveedor debe emplear una tecnología de respaldo sofisticada como la automatización en todos los servicios administrados ofrecidos. Busque tecnologías que brinden capacidades tales como mecanismos de alerta sofisticados, priorización y categorización de carga de trabajo automatizada, remediación, escalación de incidentes y reparación. Pregunte hasta qué grado el proveedor de servicios utiliza la automatización para reducir la intervención humana y mejorar la calidad y productividad.
- 3. Alineación con las mejores prácticas de la industria y los estándares de ITIL** La clave para lograr una infraestructura de TI más confiable y altamente disponible es optimizar la gestión de TI. Un proveedor de servicios debe emplear las mejores prácticas de la industria al administrar sus recursos de TI – especialmente, alineando el enfoque de ITIL con el proveedor de servicios de TI. Las mejores prácticas de ITIL comprenden problemas, incidentes, eventos, cambios, configuración, inventario, capacidad y gestión del rendimiento como también informes. Las mejores prácticas de transición del sistema de gestión interna a la del proveedor también son un área crítica para explorar.

4. **Procesos coherentes, gestión de conocimiento y visibilidad de servicios consolidada** La entrega de servicios es construida en función de procesos coherentes que están claramente encriptados y emplean una metodología. Su proveedor de servicios debe estar dispuesto a compartir ejemplos de documentación de políticas y procesos y explicar cómo estos se replican en varios centros de entrega. Asimismo, un proveedor de servicios debe contar con un sistema de gestión de conocimiento que permita al personal de cualquier lugar acceder a información histórica de problemas y resolución. También es importante el medio mediante el cual el proveedor de servicios le brinda visibilidad del estado de su infraestructura y el rendimiento de sus servicios administrados. Busque un portal rico en seguridad y basado en la web que consolide servicios relativos en un solo panel de instrumentos con acceso a visibilidad de servicio en tiempo real, herramientas online para la gestión de servicios y capacidades de informes flexibles.
5. **Soporte para entornos de multiproveedor y relaciones sólidas** Las infraestructuras de TI actuales comúnmente son entornos heterogéneos e híbridos de TI tradicional – compuestos de hardware, software y productos de red – y nubes de una variedad de proveedores. Un proveedor de servicios debe tener como mínimo experiencia comprobada trabajando con entornos híbridos de multiproveedor – y lo más importante, tener relación con proveedores líderes para ayudar a garantizar disponibilidad actual y visibilidad en rutas de evolución de producto y tecnologías emergentes –. Un proveedor de servicios confiable y neutral respecto al proveedor debe cumplir el rol de asesor de tecnología confiable, al ayudarlo a seleccionar las tecnologías que mejor se adapten a su negocio.
6. **Entrega de servicio global constante, con opciones para recursos locales** Elegir un proveedor de servicios administrados con capacidades globales puede posicionar a compañías de todos los tamaños para el crecimiento y la expansión en la economía actual. La capacidad de entrega global ofrece muchas ventajas como implementación rápida en ubicaciones nuevas, capacidad de gestionar eficazmente proyectos de clientes en varios países, soporte de idioma local para sucursales y ubicaciones de recursos y datos en el país para ayudar a atender requisitos legales y normativos. Pregunte si un proveedor de servicios emplea procesos de entrega estándar en todas las ubicaciones y cómo los equipos de varias ubicaciones se organizan y comunican.
7. **Acuerdos de nivel de servicio basados en el rendimiento (SLA)** Una ventaja significativa de los servicios administrados es que la responsabilidad para el rendimiento cae en el proveedor de servicios. Enfóquese en qué entrega el proveedor en lugar de cómo se realiza el servicio. Esto ayuda al proveedor a innovar, mejorar la entrega del servicio y reducir costos para el beneficio mutuo. Por su parte, el proveedor de servicios debe estar dispuesto a comprometerse con el contrato para cumplir con sus requisitos del nivel de servicio – y respaldar esos compromisos con las sanciones financieras u otras consecuencias si no se cumplen esos SLAs.

- 8. Amplio portafolio de servicios administrados alineado a su modelo empresarial** Debido a que sus necesidades de TI y negocios cambian constantemente, usted quiere que la flexibilidad añada servicios administrados sin añadir costos y complejidades innecesarios a su estrategia de provisión. Muchas organizaciones descubren que la fragmentación de servicios – mediante el uso de varios proveedores de servicios administrados – puede volverse costosa y compleja. Si bien la provisión por proceso puede parecer óptima porque le permite contratar “la mejor calidad” para una actividad en particular, puede perpetuar silos, obstruir la agilidad y dificultar aún más los cambios. Para preservar la flexibilidad futura, se requiere que el proveedor potencial ofrezca una suite completa de servicios administrados, desde gestión de infraestructura y seguridad administrada, tolerancia a fallas, movilidad y otros servicios de TI en nube y sistemas principales gestionados. Busque también un proveedor que ofrezca flexibilidad al hacer negocios con usted, como que le dé la opción de retener su equipo actual y, donde tenga sentido, sus procesos actuales. Los servicios administrados también pueden ofrecer un nuevo enfoque financiero para desplegar la capacidad de TI. Por ejemplo, es posible que su director financiero (CFO) quiera un proveedor de servicios administrados que pueda ofrecer una opción de pago por uso, al permitirle a la empresa aumentar o disminuir para cumplir con los requerimientos de negocios.
- 9. Previsión tecnológica y un camino hacia la innovación** Con la asociación estratégica volviéndose cada vez más predominante, es importante considerar el impacto que pueden tener las relaciones de provisión – no solo en los resultados empresariales sino también en el modelo empresarial principal y la cultura corporativa de una compañía. Si la innovación y transformación son componentes críticos de su estrategia de negocio, ¿cómo puede contribuir un posible proveedor de servicios administrados? ¿Posee puntos de vista o experiencias que pueden aclarar los cambios futuros tecnológicos o del mercado? ¿Qué ventajas competitivas usted podría obtener del acceso a – o aún mejor, de la colaboración con – la función de desarrollo e investigación del proveedor? ¿Cómo el profesionalismo, activos, alcance y red de socios del proveedor pueden ayudarle a desarrollar nuevos modelos empresariales o ampliar nuevos mercados?
- 10. Reputación y estabilidad financiera** Ya sea que considere una incursión introductoria relativamente a corto plazo en los servicios administrados o busca una relación estratégica a largo plazo, la estabilidad financiera de un posible proveedor es crucial. Actualmente, la longitud de tiempo de un proveedor de servicios en el mercado ya no es un indicador confiable de longevidad futura. Investigue informes anuales, declaraciones financieras y opiniones ofrecidas por la empresa y analistas y prensa de la industria de TI. Y pídale a los proveedores potenciales que apoyen sus demandas en referencias del cliente y métricas de éxito cuantificadas.

Cómo la nube está transformando los servicios administrados

Con la prevalencia de los entornos de TI híbridos, la nube es la nueva tendencia normal y se ha convertido en la base de la entrega de servicios administrados. Ya sea una infraestructura como servicio (IaaS) pública que ofrece o administra un entorno de nube privada interna de un cliente, los servicios de cómputo en la nube ofrecen los mismos beneficios que otros servicios administrados – pero comúnmente en un mayor grado. Esto es especialmente verdadero en mayor flexibilidad y escalabilidad, menores costos y gastos de capital, y acceso a las habilidades avanzadas que requiere la nube. La nube ofrece un beneficio adicional importante: precios de pago según el consumo.

Muchos de estos beneficios ampliados provienen de las características que separan a el cómputo en la nube de los entornos de TI tradicionales – la combinación de virtualización, estandarización, automatización y autoservicio. También son esenciales para definir un servicio de infraestructura en nube en comparación con un servicio de infraestructura administrado. Si bien la estandarización en menores configuraciones de hardware y software tienen sentido comercial en entornos tradicionales, para la nube es fundamental promover mayor virtualización, simplificación de infraestructura y menores costos por naturaleza. La automatización en el cómputo en la nube puede reducir la participación humana y la posibilidad de error, acelerar la implementación, reducir los costos operativos y administrar mejor el cumplimiento. El autoservicio es un concepto introducido con la nube que permite mayor control del usuario, elección y participación en el aprovisionamiento de servicios de TI a la vez que reduce costos, acelera la implementación y ayuda a mejorar la satisfacción del usuario.

Preparación para el éxito empresarial con una nube privada administrada por IBM

Industria: Automotriz

Perfil de la compañía: fabricante automotriz mundial con sede central en Alemania.

Tamaño: más de 65.000 empleados en todo el mundo.

Para atender mejor las crecientes demandas de los empleados, clientes y proveedores, este fabricante automotriz debía mejorar la disponibilidad y el rendimiento de sus sistemas de SAP – a la vez que hacerlos mucho más escalables y flexibles. La compañía decidió trasladar sus 100 sistemas de SAP separados a un entorno de nube privado diseñado, construido y administrado por IBM. El equipo de IBM migró con éxito los 100 sistemas a una nueva plataforma de software y hardware basada en IBM en seis meses, sin interrupciones en las operaciones comerciales.

Desde el 2011, el soporte operativo del entorno de nube privado ha sido manejado por los Servicios Administrados de IBM. Con la capacidad del servidor bajo demanda, el fabricante automotriz puede ampliar y reducir la capacidad de procesamiento según sea necesario para responder a la demanda externa cambiante. Y con IBM administrando el hardware, sistema operativo y virtualización, la compañía puede enfocarse en la administración de sus sistemas de SAP y satisfacer las necesidades de negocio.



Figura 1: Estructura de entrega de servicio de IBM.

Es importante tener en cuenta que la nube como un modelo de entrega no es una opción de “todo o nada”. En cambio, las cargas de trabajo específicas pueden moverse a la nube en función de un rango de características. Tanto con las opciones de nube compartidas como privadas, los clientes también pueden contar con lo que se refiere como un entorno híbrido. Este enfoque ofrece un camino para la intercomunicación y funcionalidad entre cargas de trabajo de nube y no nube como también la capacidad para ejecutar cargas de trabajo en cualquier entorno mientras cambian las necesidades de computación o las prioridades. Las cargas de trabajo como prueba suelen adaptarse mejor dentro de un modelo de nube compartida, mientras los servicios de producción se adaptan mejor a las opciones de TI de nube privada o tradicionales, basadas generalmente en las necesidades de privacidad y seguridad. Las cargas de trabajo de desarrollo pueden adaptarse para ejecutarse en cualquier opción.

Elección acerca de los modelos de entrega

IBM ha desarrollado una infraestructura diseñada para ayudar a los clientes a elegir los servicios y modelos de entrega que son adecuados para sus empresas y organizaciones de TI individuales. Esta infraestructura se construye en torno a tres puntos de decisión críticos: diseño empresarial, niveles de servicio y características de implementación (ver Figura 1). Los especialistas en negocios de IBM y tecnología trabajan junto a usted para entender los requerimientos de negocio, objetivos de nivel de servicio y opciones de implementación, y correlacionar la combinación adecuada de modelos de entrega con sus necesidades de negocio.

Diseño empresarial

Al tratar el diseño empresarial, debe enfocarse en los resultados, responsabilidad y economía. ¿Qué nivel de control quiere, y quién es responsable de qué después de la transición de los servicios administrados? ¿Qué acuerdo de precios tiene más sentido? ¿Su compañía se está alejando de los gastos de costos fijos, y puede usted invertir en un modelo de gastos variables basado en el uso? ¿Puede usted reducir los gastos de capital al aprovechar el modelo de gastos operativos que ofrecen los servicios administrados?

Niveles de servicio

Para mantener niveles de servicios en un entorno de servicios administrados, es fundamental para usted y su proveedor de servicios tener panorama claro sobre las métricas de rendimiento, políticas y herramientas de seguridad y nivel de tolerancia a fallas que requiere su organización. Equilibrar sus requisitos de nivel de servicio y rendimiento con los costos es un ejercicio importante. La determinación de nivel apropiado de disponibilidad, seguridad y tolerancia a fallas de un servicio específico ayuda a garantizar que no esté pagando prima por un nivel de servicio no requerido por su organización o a la inversa, permitiendo que un proceso de negocio crucial esté desprotegido.

Características de la implementación

Hoy en día su infraestructura puede ser dedicada, ya sea que resida localmente o sea proporcionada por un proveedor de servicios, o puede formar parte de un entorno compartido – que generalmente es la opción más rentable. Esta evaluación comienza con estas preguntas clave: ¿usted necesita un entorno personalizado, o puede aprovechar la agilidad y escalabilidad que un entorno estandarizado puede ofrecer? ¿Dónde deben residir sus activos de TI? ¿Quién los debe tener?

La estructura de entrega de servicios propietaria de IBM está diseñada para orientar clientes paso a paso a través de consideraciones involucradas en la transformación de infraestructura TI, al ayudarles a determinar la solución de provisión que mejor se adapta a sus necesidades.

Lo más probable es que las respuestas difieran según los componentes y aplicaciones de infraestructura, servicios y procesos de negocios que respaldan. Por ese motivo, usted quiere un proveedor de servicios administrados que pueda ofrecer soluciones que integren varios modelos de entrega, incluidos la gestión de un entorno de TI tradicional, servicios de nube privada compartida y servicios de nube pública compartida. Con la gestión tercerizada de su infraestructura de TI, algunos servicios – como copias de seguridad de cinta y partes de la red – son compartidos, pero otros servicios son privados. Cuando una nube compartida es dedicada al nivel de la máquina virtual, usted comparte parte de la infraestructura pero tiene servicios de almacenamiento y máquinas virtuales dedicados. En un servicio de nube pública, usted comparte todos los servicios con otros usuarios dentro de la infraestructura.

Mejora de la disponibilidad y la satisfacción del usuario

Industria: energía y utilidades

Perfil de la compañía: gas natural, energía y proveedor de servicios de energía relacionados en Italia.

Esta compañía de energía italiana necesitaba ayuda para implementar y administrar una nueva infraestructura de IBM System i. Además de comprometer a IBM para instalar el sistema informático, la compañía eligió a IBM para brindar numerosos servicios administrados como supervisión, soporte de servidor administrado, informes, gestión de atención de llamadas del cliente y verificación de políticas de seguridad gestionadas.

Como resultado de la relación de los servicios administrados con IBM, la compañía ha logrado mayor disponibilidad de los sistemas y mejor satisfacción del usuario. La compañía también ha reducido los riesgos al hacer que el equipo de IBM brinde servicios de copias de seguridad y restauración para proteger datos críticos. El soporte continuo para el equipo de TI de la compañía permite a los especialistas internos abordar y resolver problemas de manera rápida y eficaz.

Trazar el camino hacia la adopción de servicios administrados

Una estrategia de nube y de servicios administrados sólida significa que usted puede esperar que los acuerdos de servicios administrados nuevos o existentes evolucionen junto con sus necesidades de negocio y de uso. Puede comenzar con un acuerdo de trabajo manual flexible, que aprovecha los recursos capacitados del proveedor de servicios administrados. Comúnmente conocido como aumento del personal, este modelo brinda las habilidades que necesita en su organización para proyectos especiales o solo ofrece los recursos que necesita para los servicios cotidianos.

El próximo nivel puede ser adoptar los servicios administrados seleccionados para su infraestructura. Este enfoque permite que ciertas funciones de la infraestructura, como copias de seguridad y recuperación, seguridad o gestión de almacenamiento y servidor, sean administradas por un proveedor a la vez que usted retiene otras responsabilidades de la infraestructura y administra sus aplicaciones.

A medida que avanza por su flujo continuo de estrategias, puede pasar de tener algunos servicios a todos los servicios ofrecidos por un proveedor de servicios administrados. Puede utilizar su infraestructura y configurarla como un entorno de TI tradicional o como una nube privada, que brinda más virtualización y estandarización. También puede pedirle al proveedor de servicios que administre todo, incluidas las instalaciones. O puede trasladar su infraestructura a un entorno de anfitrión o compartido que pertenezca o sea administrado por el proveedor de servicios.

Donde sea que empiece, su proveedor debe ofrecer una variedad de servicios que incluya nube como también servicios administrados básicos y avanzados. Este proveedor debe trabajar junto a usted para definir una estrategia que muestre dónde se encuentra en un flujo continuo y cómo la nube y otras innovaciones se adaptan a sus planes. Su capacidad para actuar en la innovación de tecnología con confianza es más sólida cuando tiene un proveedor de servicios en el que confía para adoptar la productividad de avance y acelerar la creación de valor.

Los asesores de diseño y estrategia de TI de IBM ayudan a las compañías de todos los tamaños a trazar un camino hacia la adopción de la nube y servicios administrados que sea razonable y relevante para su industria y sus objetivos empresariales. Podemos trabajar junto a usted de muchas maneras, desde realizar briefings para ejecutivos clave y conducir talleres estructurados para prestar servicios de asesoría de diseño y estrategia que generen hojas de ruta detalladas para TI empresarial actual.

Servicios administrados y de nube de IBM

Servicios administrados personalizados

Servicios de infraestructura administrados integrados de IBM	Ayuda al cliente a mejorar la disponibilidad de aplicación y el uso de infraestructura a la vez que reduce costos mediante el uso de mejores prácticas de IBM y herramientas de gestión y supervisión basadas en analítica para infraestructura híbrida que comprenden entornos de nube y TI tradicionales.
Servicios de Seguridad Administrados de IBM	Brinda supervisión y gestión durante todo el día de las tecnologías de seguridad internas del cliente, con una sola consola de gestión y vista de la infraestructura completa de seguridad.
Servicios de tolerancia a fallas administrados de IBM	Mantiene las operaciones empresariales casi continuas y ayuda a gestionar el cumplimiento normativo, mejorar la disponibilidad de sistemas y proteger mejor los datos.
Servicios de movilidad administrados de IBM	Brinda servicios de ciclo de vida y gestión de dispositivos móviles avanzada para ayudar a reducir la complejidad, riesgos y costos más altos que vienen con una proliferación de plataformas móviles.
Servicios administrados de red remotos de IBM	Ofrece servicios basados en la suscripción que brindan gestión y supervisión remotas de soluciones de comunicaciones de red de uno o varios proveedores; entornos administrados que incluyen redes de centros de datos extremos o principales, equipo de red interno de clientes, y localidad y LAN.
Servicios de soporte administrados de IBM	Presta servicios de mantenimiento predictivos y preventivos para ayudar a optimizar la disponibilidad de TI y lograr resultados de continuidad de negocio medibles; respalda a productos de software y hardware de IBM y que no pertenecen a IBM, e infraestructuras virtualizadas y de nube.
Servicios de virtualización móvil administrados de IBM	Brinda a los usuarios acceso más rápido y rico en seguridad a aplicaciones y datos corporativos desde casi cualquier dispositivo a través de una solución de nube privada que transforma una infraestructura de escritorio tradicional en un entorno virtualizado.
Tercerización de TI de IBM	Entrega una pila completa de servicios de provisión desde infraestructura a aplicaciones y procesos empresariales; los enfoques de implementación incluyen servicios administrados y de nube – seleccionados, adaptados e integrados para satisfacer las necesidades del cliente.

Servicios de nube de IBM

Servicios administrados de nube de IBM	Brinda una solución IaaS de computación ágil diseñada para ofrecer acceso rápido a entornos de nube de clase empresarial aptos para actividades de desarrollo y prueba, procesamiento de lotes, host web y una variedad de aplicaciones online.
Servicios administrados de nube de IBM para aplicaciones Oracle	La plataforma como servicio (PaaS) ayuda a reducir la complejidad de Oracle a través de componentes de soluciones estandarizadas y configuradas bajo pedido; acelera considerablemente los servicios de copia y aprovisionamiento complejos de Oracle; y aumenta de forma significativa la flexibilidad.
Servicios administrados de nube de IBM para aplicaciones SAP	PaaS está diseñada para reducir la complejidad de SAP a través de componentes de solución estandarizados y configurados bajo pedido; acelera considerablemente los servicios de copia y aprovisionamiento complejos de SAP; y aumenta de forma significativa la flexibilidad.
Servicios administrados de nube de IBM para System z	Ofrece servidores system z IBM para ejecutar cargas de trabajo en una infraestructura de nube rica en seguridad alojada en centros de datos IBM; ayuda a reducir costos totales de cómputo mediante infraestructura compartida para software, servidores, disco y cinta y precios basados en el consumo.
SoftLayer	IaaS ofrece una opción de servicios de infraestructura de nube abierta para operaciones de TI; es de autoservicio o puede administrarse para implementar servidores virtuales y de metal puro dedicados, desarrollar aplicaciones y ejecutar cargas de trabajo listas para la producción.

¿Por qué IBM?

Además de cumplir los criterios en las 10 áreas más importantes a tener en cuenta al seleccionar un proveedor de servicios administrados y de nube, IBM brinda capacidades y profesionalismo en la industria para ayudar a los clientes a administrar entornos de TI híbridos diversos y normalmente complejos. Contamos con el conocimiento tecnológico y comercial para ayudarle a entender e identificar sus requisitos. Además nos especializamos en cada tipo de modelo de entrega – no solo servicios administrados y nube sino también tercerización estratégica y TI tradicional. Es decir, le ayudamos a realizar una estrategia de tercerización múltiple integrada.

IBM puede brindar eficiencias en infraestructuras híbridas con una amplia gama de capacidades descritas en la barra lateral “Servicios administrados y de nube de IBM”. Además, ofrecemos al cliente la flexibilidad para seleccionar el grado de soporte que desea para cada nivel de la infraestructura – desde supervisión y gestión básicas hasta acuerdos a largo plazo basados en un camino de innovación diseñado para sustituir infraestructura antigua o inflexible con tecnología nueva –.

Los minoristas construyen la base para un nuevo modelo empresarial

Industria: minorista, capacitación

Perfil de la compañía: fundada en 1986 y con base en los Estados Unidos, este minorista informa ventas anuales de aproximadamente USD 11,2 mil millones a través de más de 2.200 tiendas minoristas, sitios de comercio electrónico y una organización de ventas de negocio a negocio.

Tamaño: 66.000 empleados en 59 países.

Para posicionarse para un crecimiento a largo plazo más sólido, este minorista principal necesitaba transformar su modelo empresarial de centrado en el producto a centrado en la solución. Al tomar esa táctica, le permitiría abordar mejor las prioridades más urgentes de sus clientes en el mercado de capacitación K-12. La compañía colaboró con IBM Global Business Services, IBM Global Technology Services e IBM Integrated Managed Infrastructure Services para conceptualizar, construir, comercializar y distribuir una solución de aprendizaje personalizada basada en la nube para sus clientes K-12.

La solución integrada de aprendizaje en nube personalizada se aloja en una plataforma de SoftLayer administrada por Integrated Managed Infrastructure Services. El servicio de suscripción en seguridad utiliza software de análisis predictivo y big data de IBM diseñado para ayudar a los profesores a brindar orientación detallada para cada alumno.

Se espera que la solución cree una fuente de ingresos de USD 500 millones para el minorista dentro de los próximos cinco años.

Para más información

Para más información acerca de cómo los servicios administrados y la nube de IBM le ayudan a obtener mejores resultados y enfocarse en crear valor e innovación en lugar de realizar labores, póngase en contacto con su representante de IBM o IBM Business Partner, o visite ibm.com/services/managed



IBM de Colombia S.A.

Cra 53 No. 100 - 25
Bogotá – Colombia

Puede encontrar la página de inicio de IBM en:

ibm.com/mx-es/

IBM, el logotipo de IBM, ibm.com, System i y System z son marcas registradas de International Business Machines Corp., registradas en muchas jurisdicciones en todo el mundo. Los nombres de otros productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM o de otras empresas. Hay una lista actualizada de las marcas registradas de IBM en la Web en “Información de copyright y marcas registradas” en ibm.com/legal/copytrade.shtml

ITIL es una marca registrada, y una marca registrada de la comunidad del Ministro de gabinete, y está registrada en la Oficina de patentes y marcas de Estados Unidos.

SoftLayer es una marca o marca registrada de SoftLayer, Inc., una compañía de IBM.

Este documento está actualizado conforme a la fecha inicial de la publicación y puede ser modificado por IBM en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países donde opera IBM.

Los ejemplos de clientes citados se presentan solo para fines ilustrativos. Los resultados del rendimiento real pueden variar según las configuraciones y condiciones de funcionamiento específicas.

LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN ESTE DOCUMENTO SE PROVEE “TAL CUAL” SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI EXPRESA NI IMPLÍCITA, INCLUYENDO, PERO NO LIMITADO A, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIO, CONVENIENCIA PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR Y CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN DE NO VULNERIZACIÓN. Los productos de IBM tienen garantía conforme a los términos y las condiciones de los acuerdos bajo los cuales se proveen.

El cliente es responsable de garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones correspondientes. IBM no brinda asesoría legal o representa o garantiza que sus servicios o productos garantizarán que el cliente esté en conformidad con cualquier ley o regulación.

- ¹ “Reinventing the rules of engagement: CEO insights from the Global C-suite Study.” Instituto de IBM para el valor de negocio, noviembre de 2013. Esta investigación se basa en entrevistas detalladas de más de 880 CEO de todo el mundo.
- ² “Moving from the back office to the front lines: CIO insights from the Global C-suite Study.” Instituto de IBM para el valor de negocio, noviembre de 2013. Más de 1.650 CIO de 62 países fueron entrevistados para este estudio.

© Copyright IBM Corporation 2016



Considere el medio ambiente antes de imprimir
