



¿Son los servicios cloud gestionados la opción más adecuada económicamente para su negocio?

Resumen ejecutivo Stratecast patrocinado por IBM

A medida que las empresas se adentran en la era digital, la tecnología deja de ser terreno exclusivo de los departamentos de TI. Ejecutivos y personal de negocio ejercen su influencia en los presupuestos y compras de TI para asegurarse de tener las herramientas que necesitan para su trabajo, lo que requiere mayor interacción y colaboración que nunca entre las unidades de TI y de negocio.

En ningún lugar es más importante esta colaboración estratégica que en las relaciones entre el director de informática (CIO) y el director financiero (CFO). Ambos puestos están evolucionando de forma similar, pasando de ser administradores de los activos de la empresa a ser estrategias y elementos impulsores de los objetivos empresariales.



La función del CIO está en pleno proceso de transición, de proteger y gestionar los recursos tecnológicos a liderar la estrategia digital de la compañía. Para apoyar esta evolución, la organización del CIO está cambiando de un enfoque 'hágalo usted mismo' a ser un agente de servicios, capaz de anticipar y satisfacer las necesidades tecnológicas del negocio a partir de una serie de modelos de entrega. Los servicios cloud, incluidos servicios cloud gestionados a cargo de empresas de servicio especializadas, son un elemento importante del nuevo modelo de TI.

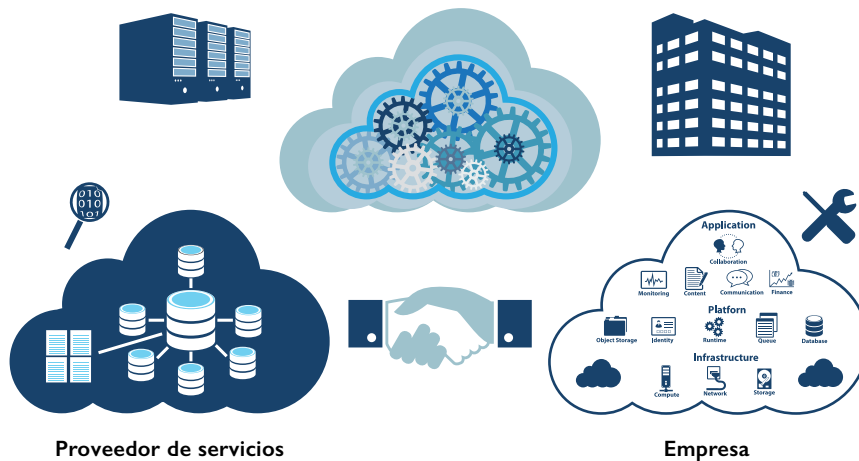
Por su parte, el CFO está aumentando sus funciones tradicionales de administrador de los activos corporativos y gestor de operaciones financieras con funciones adicionales como estrategia empresarial (alineando inversiones financieras con los objetivos de negocio) y catalizador del cambio (impulsando iniciativas de negocio).

Con el objetivo común de garantizar que las inversiones tecnológicas sean las más indicadas para el negocio, el CFO puede ser un valioso colaborador del CIO para evaluar las opciones.

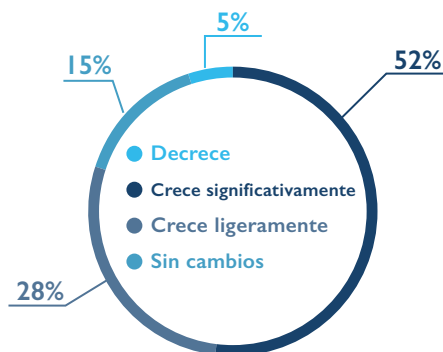
En este resumen examinamos los 'servicios cloud gestionados' desde la perspectiva del CFO. Examinamos los factores financieros relacionados con la decisión de recurrir a un experto para prestar servicios basados en cloud en lugar de llevar a cabo esa tarea internamente. Presentamos el valor empresarial asociado con los servicios gestionados, junto con algunos consejos para seleccionar al proveedor de servicios gestionados más adecuado.

¿QUÉ SON LOS SERVICIOS GESTIONADOS?

Las soluciones cloud gestionadas constituyen una **colaboración** entre la empresa y el proveedor de servicios por la cual el proveedor aporta tecnología de cloud, infraestructura y conocimientos, y la empresa mantiene el control y la supervisión del rendimiento de las aplicaciones. Los servicios cloud gestionados del proveedor pueden incluir toda la pila de cloud, incorporando plataformas de automatización y orquestación, así como monitorización proactiva para lograr una gestión óptima de la infraestructura y aplicaciones cloud en nombre de la empresa.



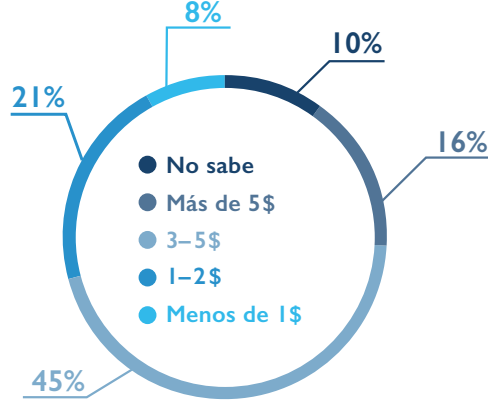
¿Cómo cambiará el uso de servicios cloud gestionados por parte de su empresa en los dos próximos años?



Al contratar los servicios cloud gestionados adecuados, en lugar de construir y gestionar servicios internamente, las empresas hacen efectivos varios beneficios:

- Minimizar la inversión de capital en infraestructura de TI y la necesidad de construir instalaciones para centros de datos.
- Eliminar la necesidad de contratar o formar a personal de TI especializado para cada aplicación y sistema.
- Garantizar un rendimiento consistente y predecible de las aplicaciones.
- Proteger los datos con medidas de seguridad que podrían no ser justificables económicamente en un centro de datos privado.
- Alinear los costes con el uso y evitar un excesivo aprovisionamiento para picos de actividad.
- Realizar la administración en relación con acuerdos de nivel de servicio (SLA) que garanticen los resultados deseados.

Por cada dólar gastado en infraestructura como servicio (IaaS), ¿cuánto gasta su empresa en gestionar los servicios?

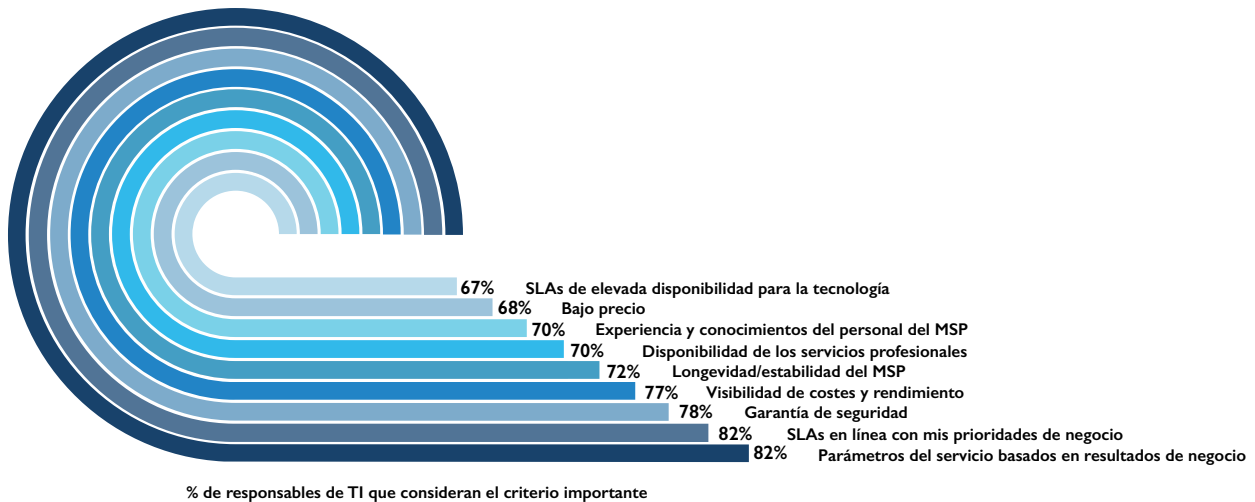


PERSPECTIVAS SOBRE LOS SERVICIOS GESTIONADOS: CIO

No hay atajos para la organización de TI. Ante la aceleración de las demandas para incorporar nueva tecnología y la mayor urgencia por optimizar el rendimiento y los costes de las aplicaciones, el CIO recurre cada vez más a servicios gestionados basados en cloud de expertos externos para facilitar la actividad del negocio. Según una encuesta de Stratacast entre responsables de TI, el 35 por ciento de las empresas utilizan actualmente servicios cloud gestionados, y otro 36 por ciento tienen previsto adoptarlos en los dos próximos años. Además, la dependencia es cada vez mayor: Entre quienes utilizan servicios cloud gestionados, el 52 por ciento prevén aumentar significativamente su uso en los dos próximos años. Solo un cinco por ciento prevé reducir su uso.

A la hora de elegir un proveedor de servicios cloud gestionados, la lista de prioridades está encabezada por objetivos de negocio (no objetivos específicos de TI). El 82 por ciento de los responsables de TI mencionan 'parámetros del servicio basados en resultados de negocio' y 'SLAs en línea con mis prioridades de negocio' como criterios importantes.

Criterios para elegir un proveedor de servicios cloud gestionados (MSP)



Fuente: Stratacast 2015 Cloud User Survey

CONSIDERACIÓN DE COSTES Y TCO

Es interesante destacar que 'bajo precio' está casi en la parte más baja de la lista de criterios. Sin embargo, eso no significa que los CIO no concedan importancia a los costes. Por el contrario, el CIO tiene más probabilidades de centrarse en el coste total de propiedad (TCO) y calcular no solo los costes brutos de una suscripción a servicios gestionados, sino los costes compensados por esta decisión. En los últimos años, los CIO que han adoptado servicios cloud como forma sencilla de reducir su presupuesto de TI han quedado sorprendidos por los costes adicionales de gestionar los servicios por sí mismos. Calculando los costes totales, incluidos mano de obra y software de gestión, la mayoría de las empresas encuestadas por Stratecast gastan más de 3 dólares por cada dólar en infraestructura como servicio, lo que supone triplicar el gasto total en cloud.

Así, al evaluar el TCO de los servicios cloud gestionados, el CIO considerará los costes evitados o aplazados con la suscripción al servicio gestionado, incluidos costes de capital como infraestructura de TI, licencias de software e incluso construcción del centro de datos, así como costes operativos que puedan llevarse fuera de la empresa, como pueden ser contratos de mantenimiento, formación o mano de obra.

Además, la evaluación del TCO deberá incluir el valor positivo de negocio obtenido al trabajar con un proveedor experto en servicios gestionados.

Por ejemplo: Los SLA de disponibilidad del proveedor de servicios cloud pueden traducirse en mayor productividad de los empleados (calculada como disminución de la unidad coste/trabajo) e incluso más ingresos (ventas de comercio electrónico/ visitas por hora). La velocidad de llegada al mercado puede traducirse en aumentos proporcionales en ingresos o retención de clientes. La disminución del tiempo dedicado a mantenimiento puede traducirse en más tiempo dedicado a la innovación, con mayor valor para el negocio.

Al considerar el TCO total, muchas empresas determinan que los servicios gestionados tienen una elevada efectividad de costes y un rendimiento muy superior a los costes brutos.






PERSPECTIVAS SOBRE LOS SERVICIOS GESTIONADOS: CFO

Aunque el CFO también tiene un profundo interés en el valor para el negocio, este interés proviene de una perspectiva ligeramente distinta. De hecho, el CFO tiene dos papeles en lo referente a tecnología empresarial.

En primer lugar, la organización del CFO es usuaria de tecnología. Como todos los restantes trabajadores de la empresa, los empleados del departamento financiero utilizan herramientas tecnológicas en sus funciones, como por ejemplo, software de contabilidad y financiero y aplicaciones de análisis de datos y aplicaciones comerciales en general. Así pues, tienen un fuerte interés en cómo se entrega el software. Recurrirán a su experiencia personal para evaluar el valor de los servicios gestionados en términos de disponibilidad de las aplicaciones, velocidad de las actualizaciones, facilidad para crear informes y coste.

En segundo lugar, como administrador de los activos de la compañía y responsable de las operaciones financieras del negocio, el CFO también examina atentamente las inversiones en tecnología. El CFO considerará si los servicios cloud gestionados están en línea con los objetivos de la empresa de utilización de capital en lugar de presupuesto operativo, así como la forma en que la inversión puede impactar en las distintas partidas de las que se informa a la administración pública o a los accionistas en las distintas declaraciones financieras (por ejemplo, impacto en ingresos, ganancias, depreciación e impuestos).






Con su perspectiva diferente de partida, la forma de adoptar decisiones sobre servicios gestionados por parte del CFO es un tanto diferente de la del CIO. De hecho, el CFO piensa en una serie de cosas que posiblemente el CIO no tenga en cuenta, según se detalla a continuación:

	CONSIDERACIÓN	PERSPECTIVA DEL CFO	EN QUÉ PUEDEN AYUDAR LOS SERVICIOS GESTIONADOS
	Informes granulares	Necesita visibilidad precisa de las inversiones e ingresos a nivel de unidad de negocio	Los servicios cloud facilitan el seguimiento y asignación de costes de TI
	Informes granulares	No se trata de ahorrar dinero, sino de cómo se invierte el dinero	El presupuesto basado en gastos operativos (Opex)-evita las limitaciones y complejidad contable de la planificación y gasto de capital (Capex)
	Impacto en el personal	Considera los costes totales de contratar/despedir/mantener una serie de empleados, incluyendo cumplimiento de la legislación laboral	Los servicios suponen flexibilidad en el personal en apoyo de la flexibilidad del negocio
	Conformidad financiera y gestión de riesgos (RM)	Es responsable legal y personalmente del cumplimiento de las normas sobre informes financieros y protección de datos	El MSP colaborador puede contribuir a las necesidades de conformidad legal y compartir la responsabilidad
	Informes a los inversores y propietarios	Sensible a cómo las tácticas empresariales (cerrar instalaciones o ampliar/reducir el personal) influye en el precio de las acciones y la confianza de los clientes	Los servicios cloud posibilitan la agilidad empresarial y fomentan la innovación (éxito o fracaso rápidos) sin gran visibilidad

CÓMO HABLAR SOBRE SERVICIOS CLOUD GESTIONADOS CON EL CFO: CENTRARSE EN EL VALOR PARA EL NEGOCIO

Tanto para la organización del CIO como para la del CFO, la mejor inversión es la que ofrece el máximo valor para el negocio y apoya los objetivos de negocio. Factores como la ‘velocidad de llegada al mercado’, costes de oportunidades perdidas, productividad de los empleados y flexibilidad del personal contribuyen al valor para el negocio y con frecuencia pueden calcularse e incluirse en el TCO de los servicios gestionados.

A la hora de evaluar el valor de negocio de los servicios cloud gestionados, considere los beneficios tanto para el CFO como para el CIO.

	LOS SERVICIOS CLOUD GESTIONADOS PROPORCIONAN:	EL CFO SE BENEFICIA DE:	EL CIO SE BENEFICIA DE:
	Agilidad empresarial: los recursos se despliegan y repliegan según convenga	Resultados empresariales más rápidos, mayor flexibilidad del personal	Flexibilidad en el personal de TI; capacidad para centrarse en la innovación, no en el mantenimiento
	Flexibilidad para presupuestos: Utilización de Opex en lugar de Capex	No hay inversión de capital; reducción de las tareas contables y de informes	Los presupuestos de Opex tienen controles menos rígidos y mayor disponibilidad
	Seguridad: Escoja un MSP que sea experto en seguridad, que se responsabilizará de la seguridad física y de los datos	Minimiza la vulnerabilidad de la información financiera sensible e identificable personalmente; mejora el perfil de conformidad	Acceso a expertos en seguridad y monitorización continuada sin necesidad de contratar personal
	Disponibilidad: Compruebe que los SLA de disponibilidad y los servicios de copia de seguridad y recuperación satisfagan sus necesidades	Las herramientas financieras y software de importancia crítica para la empresa están disponibles cuando se necesiten, sin pérdida de datos y mejorando la productividad	Seguridad de que la infraestructura se escale sin intervención manual y de que apps y datos estarán protegidas contra fallos según se precise
	Rendimiento: Confíe en el MSP para optimizar las cargas de trabajo para alcanzar los niveles de rendimiento necesarios	Reducción de los retardos en transacciones, informes y consultas; mayor productividad	Necesidad de pocos especialistas en plantilla para aplicación de parches y actualizaciones de rutina. Garantías de rendimiento a clientes internos de línea de negocio (LoB)

PREVISIONES PARA EL FUTURO: ¿CÓMO SERÁ SU ORGANIZACIÓN DENTRO DE CINCO AÑOS?

Usted contratará y promocionará a sus empleados de TI más por su capacidad para resolver problemas y aptitud para el negocio que por sus certificaciones en hardware o software.

- Los empleados de LoB encargarán y desplegarán sus propias aplicaciones desde un portal empresarial a medida gestionado por TI.
- Todos los empleados serán analistas de datos, con acceso compartido a las herramientas que proporcionan información útil sobre cada aspecto del negocio.
- El CFO, CIO y otros directivos gestionarán el negocio basándose en datos operativos granulares, incluidos costes y rendimiento a nivel de proyecto o de departamento.
- Su empresa hará lo que hace mejor, dar servicio a clientes de su sector, y depositará su confianza en empresas colaboradoras para apoyarle con las herramientas y servicios necesarios.

¿Está preparado para el futuro?

LISTA DE COMPROBACIÓN PARA ELEGIR UN PROVEEDOR DE SERVICIOS CLOUD GESTIONADOS QUE SATISFAGA LAS NECESIDADES TANTO DEL CFO COMO DEL CIO



- Excepcional infraestructura de cloud (centros de cloud globales, red global, infraestructura de TI)
- Biblioteca de servicios de aplicaciones e infraestructura
- Biblioteca de infraestructuras de tecnologías de la información (ITIL) de procesos de automatización basados en estándares
- Opciones flexibles de infraestructura (cloud privado, cloud compartido)
- SLAs con elevado nivel de exigencia
- Liderazgo del mercado en seguridad
- Experiencia y conocimientos específicos para las aplicaciones
- Registro comprobable en centros de datos empresariales y gestión de cloud

LA ÚLTIMA PALABRA

Al enfrentarse al aumento de la demanda de escalabilidad y velocidad en despliegues de tecnología, cada vez son más las organizaciones de TI que recurren a servicios cloud gestionados por colaboradores expertos. Pero, ¿cómo puede justificarse el gasto ante los controladores financieros corporativos? Es posible que esta preocupación sea innecesaria. Los CFO y CIO enfocan las decisiones desde una perspectiva diferente, pero comparten el objetivo mutuo de garantizar que las inversiones en tecnología sean las mejores para el negocio. Al centrarse en el valor de negocio que se deriva de los servicios cloud gestionados, la colaboración CFO-CIO puede llegar a la conclusión de que los servicios cloud gestionados son la decisión correcta para el éxito del negocio.

Lynda Stadtmueller

Vicepresidente (VP) -Cloud Services

Stratecast | Frost & Sullivan

lstadtmueller@stratecast.com

Auckland
Bahrein
Bangkok
Pekín
Bengalore
Buenos Aires
Ciudad del Cabo
Chennai
Dammam
Delhi
Detroit
Dubai
Frankfurt
Herzliya
Houston
Irvine
Iskander Malaysia/Johor Bahru
Estambul
Jakarta
Calcuta
Kotte Colombo
Kuala Lumpur
Londres
Manhattan

Miami
Milán
Moscú
Mountain View
Bombay
Oxford
París
Pune
Rockville Centre
San Antonio
São Paulo
Seúl
Shanghai
Shenzhen
Singapur
Sydney
Taipei
Tokyo
Toronto
Valbonne
Varsovia



SILICON VALLEY

3211 Scott Blvd
Santa Clara, CA 95054
Tel 650.475.4500
Fax 650.475.1571

SAN ANTONIO

7550 West Interstate 10,
Suite 400
San Antonio, TX 78229
Tel 210.348.1000
Fax 210.348.1003

LONDRES

Floor 3 - Building 5,
Chiswick Business Park,
566 Chiswick High Road,
London W4 5YF
Tel +44 (0)20 8996 8500
Fax +44 (0)20 8994 1389

877.GoFrost
myfrost@frost.com
www.frost.com

Frost & Sullivan, la empresa para la colaboración y el crecimiento, colabora con sus clientes para hacer realidad la innovación visionaria que aborda los desafíos globales y las oportunidades de crecimiento que facilitarán el éxito o fracaso a los participantes en los mercados actuales. Desde hace más de 50 años la empresa desarrolla estrategias de crecimiento para las 1000 mayores empresas globales, empresas emergentes, sector público y comunidad inversora. ¿Está su organización preparada para la próxima ola de convergencia de industrias, tecnologías disruptivas, mayor intensidad competitiva, megatendencias, revolucionarias mejores prácticas, cambios en la dinámica de los clientes y economías emergentes?

Para obtener información sobre permisos, escriba a:

Frost & Sullivan
3211 Scott Blvd,
Santa Clara, CA 95054