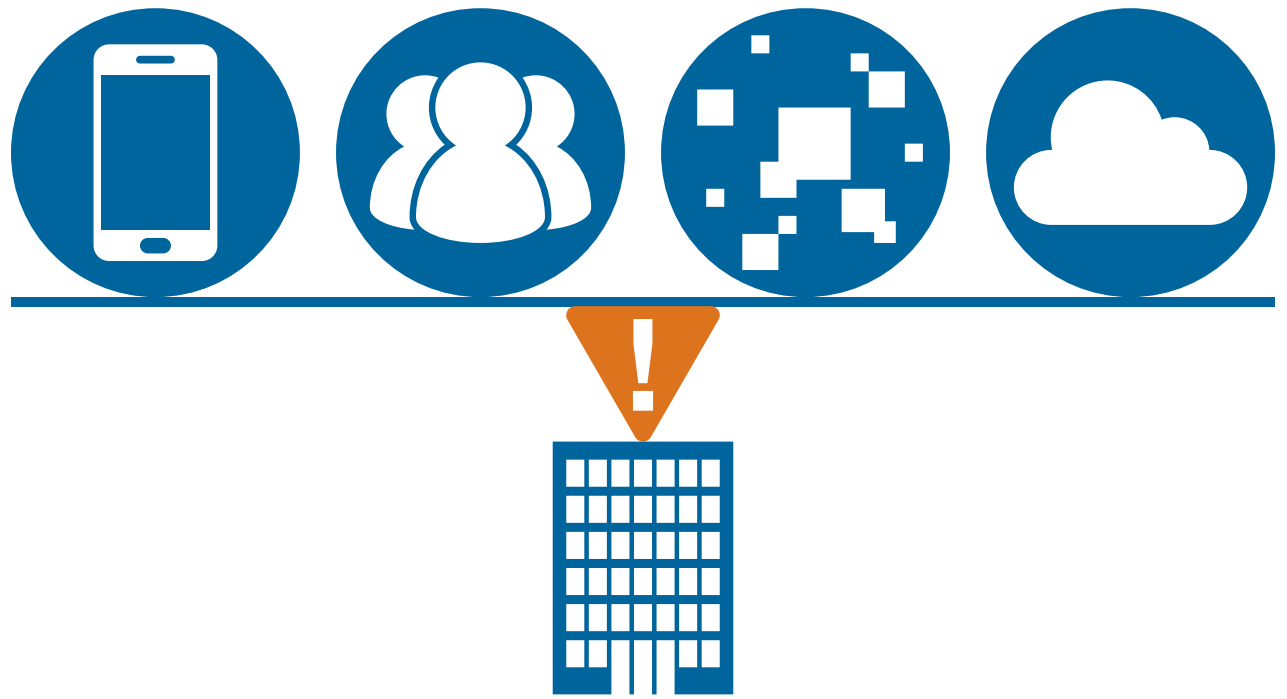




Diez consejos para seleccionar a un proveedor de servicios administrados

La tecnología es más compleja.

A pesar de la proliferación de nuevas tecnologías, muchas infraestructuras de TI empresarial no pueden satisfacer plenamente la demanda en el plano móvil, social, big data y de nube.



La presión en el área de TI persistirá.

Cuando se trata de crear valor de negocios e innovación, todas las miradas se dirigen a la TI. Pero usted no tiene suficientes recursos para administrar su ambiente híbrido. ¿Cómo se puede resolver? Un proveedor de servicios administrados y de nube puede ayudar.

El proveedor correcto debería demostrarle que puede proporcionar habilidades, procesos y recursos que superan sus capacidades in-house. ¿Tiene lo que se necesita para ayudar a su empresa a transformarse? Para conocer la respuesta, considere los 10 criterios clave.



On-premises



Nube privada



Nube Pública

Ante de elegir, verifique.

Asegúrese de que el proveedor de servicios administrados:



Tiene profundos conocimientos y experiencia



Usa tecnología avanzada



Sigue mejores prácticas de industria



Emplea procesos coherentes



Da soporte a entornos multiproveedor y a fuertes relaciones



Entrega global y localmente



Se compromete con acuerdos de niveles de servicio



Ofrece una amplia cartera de opciones



Respalda sus objetivos de transformación y negocios



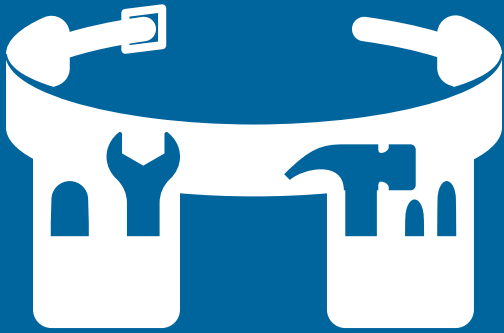
Es confiable y puede probarlo



Tiene profundos conocimientos y experiencia

Un proveedor de servicios administrados debe tener niveles de habilidades relacionados con modelos de entrega y gestión del cambio, virtualización, alta disponibilidad, middleware y bases de datos, tecnologías de red, integración multiplataforma, movilidad, seguridad y, por supuesto, tecnologías de nube. Vaya más allá de las preguntas básicas sobre certificaciones y cantidad de personal.

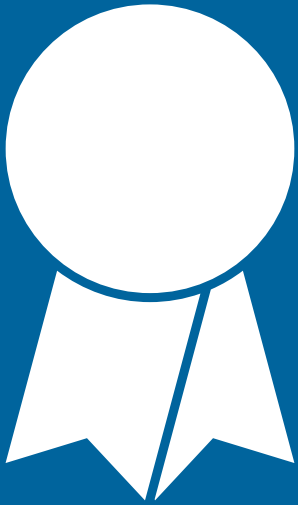
Pregunte cómo el proveedor lo ayudará a lograr una estrategia de recursos integrados — in-house, servicios administrados, tercerización y nube — estructurada para satisfacer sus necesidades.



Usa tecnología avanzada

Determine si el proveedor de servicios da importancia a la prevención de problemas y la mejora continua. Debería emplear tecnología sofisticada de back-end en todos los servicios administrados ofrecidos.

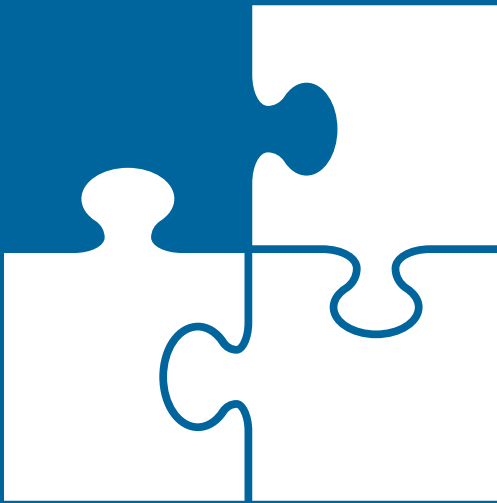
Pregunte en qué medida el proveedor de servicios usa la automatización para reducir la intervención humana y mejorar la calidad y productividad.



Sigue mejores prácticas de industria

Una clave para alcanzar una infraestructura más confiable y con alta disponibilidad es optimizar la gestión de TI. Un proveedor debe emplear mejores prácticas de industria y seguir el enfoque ITIL de la gestión de servicios de TI.

Pregunte sobre mejores prácticas para hacer la transición del sistema in-house al sistema de gestión del proveedor.



Emplea procesos coherentes

El proveedor de servicios debería poder explicar cómo replica políticas y procesos entre múltiples centros de entrega. También es importante considerar de qué modo el proveedor le permite ver la salud de su infraestructura y el desempeño de los servicios administrados.

Pregunte si el proveedor tiene un portal rico en seguridad basado en web que consolide servicios relacionados en un único panel de mando con acceso a visibilidad de servicios en tiempo real, herramientas online de gestión de servicios y capacidades flexibles de presentación de informes.



Da soporte a entornos multiproveedor y a fuertes relaciones

Un proveedor verdaderamente neutral tiene experiencia comprobada en el trabajo con entornos multiproveedor, y cuenta con relaciones que ayudan a asegurar la disponibilidad y visibilidad de la evolución de los productos y tecnologías emergentes.

Pregunte cómo el proveedor de servicios planea ser su asesor de confianza para ayudarlo a elegir las tecnologías que mejor se adaptan a su empresa.



Entrega global y local

Las capacidades de entrega global ofrecen muchas ventajas, entre ellas está:

- Rápida implementación en nuevas ubicaciones
- Capacidad de administrar eficazmente proyectos que cubren operaciones en múltiples países
- Asistencia en idioma local para sucursales o subsidiarias
- Ubicación de los recursos y datos en el país para satisfacer requisitos regulatorios y legales

Pregunte si el proveedor de servicios emplea procesos de entrega estándares en todas las ubicaciones y cómo están organizados los equipos multi-ubicación.



7

Se compromete con acuerdos de niveles de servicio

Una ventaja significativa de los servicios administrados es que la responsabilidad del desempeño recae en el proveedor. Concéntrese en qué entrega el proveedor en lugar de cómo desempeña el servicio.

Pregunte si el proveedor de servicios se comprometerá contractualmente a satisfacer los requisitos de niveles de servicio, y si respaldará dichos compromisos con penalidades financieras u otras cláusulas acordadas en caso que los acuerdos de niveles de servicio no se cumplan.



Ofrece un amplio portafolio de opciones

Usted desea la flexibilidad de sumar servicios administrados sin agregar costos ni complejidad a la estrategia de contratación. Busque un proveedor que ofrezca opciones, como pago por consumo, que le permitan ajustar la escala en función de sus requerimientos.

Pregunte si el proveedor le dará la opción de retener su infraestructura existente y, cuando corresponda, sus procesos actuales.



Respalda sus objetivos de transformación y negocios

Considere el impacto que pueden tener las relaciones de contratación, no solo en los resultados sino también en su modelo de negocio central y en la cultura corporativa. Si la innovación y transformación son componentes críticos de su estrategia, ¿cómo puede contribuir un proveedor de servicios administrados?

Pregunte: ¿Tiene conocimientos o experiencias propietarias que puedan revelar futuras transformaciones tecnológicas o del mercado? ¿Qué ventajas competitivas podría obtener del acceso a la función de investigación y desarrollo del proveedor? ¿Cómo pueden la especialización, los activos, el alcance y la red de colaboradores del proveedor ayudarlo a desarrollar nuevos modelos de negocio o expandirse a nuevos mercados?



Es confiable y puede probarlo

La estabilidad financiera es crucial. Hoy, la duración de un proveedor de servicios en el mercado ya no es un factor confiable para predecir la longevidad futura. Investigue en informes anuales, estados contables y opiniones de la prensa especializada y analistas.

Pida a los proveedores potenciales que respalden sus declaraciones con referencias de clientes y métricas de éxito cuantificadas.

Usted **puede** hacer más con menos... a partir de hoy.

Haga clic [aquí](#) para leer el documento informativo de IBM “Los 10 criterios principales para elegir a un proveedor de servicios administrados.”

Haga clic en los íconos de medios sociales para compartir este ebook con sus colegas:

