

Lograr la excelencia en el funcionamiento de TI

Cómo un entorno operativo orientado a servicios para TI le puede ayudar a incrementar las alineaciones de TI y de negocio

Si bien los directores de TI de todo el mundo continúan trabajando para alinear TI con las necesidades empresariales, es probable que sólo aquellos que apliquen un criterio estructurado y disciplinado para lograr la excelencia operativa en TI verán el éxito. Y, al centrar sus esfuerzos en crear un entorno operativo orientado a servicios, los directores de TI permiten que su empresa obtenga una ventaja competitiva mientras reducen los riesgos operativos gracias a una operación TI dinámica, flexible y eficaz que además es segura, compatible y muy rentable.

El hecho de centrarse permanentemente en alinear las operaciones de TI con los objetivos comerciales se ha convertido en una obsesión para los directores de TI en los distintos sectores. Pero conseguir la alineación puede ser todo un desafío, especialmente si consideramos que los directores de TI también tienen que contribuir a innovar la empresa sin incluir estos costes en las operaciones del día a día.

Desde el punto de vista de la explotación, los directores de TI necesitarán establecer nuevas prioridades para la gestión de TI y para optimizar e integrar una larga lista de tecnologías para lograr una posición satisfactoria en su negocio. El objetivo es obtener una ventaja competitiva y reducir los riesgos operativos gracias a una operación TI dinámica, flexible y eficaz que además sea segura, compatible y muy rentable.

Desarrollar una arquitectura corporativa como base de la excelencia operativa

Desde una perspectiva de las mejores prácticas, nos referimos a conseguir la excelencia operativa en TI, dando soporte a las necesidades comerciales con los niveles adecuados de recursos de TI, gobierno y gestión de riesgos. Y esto implica implantar una arquitectura corporativa bien estructurada, y un criterio que reconozca la necesidad de alinear TI y necesidades comerciales, en lugar de intentar alinear la empresa con las necesidades de TI.

Pero ¿dónde y cómo deben comenzar los directores de TI el proceso para lograr una excelencia operativa en TI? Muchos expertos están de acuerdo en que la mejor forma de comenzar es desarrollando una arquitectura corporativa: 'un modelo conceptual que defina la estructura y operaciones de una empresa. La finalidad de una arquitectura

corporativa es determinar cómo la empresa puede llevar a cabo sus objetivos presentes y futuros de la manera más efectiva.¹¹

La arquitectura corporativa debe estar diseñada de forma que soporte las estrategias comerciales específicas de la empresa. Por tanto, si la estrategia comercial de la empresa está relacionada con la mejora en la eficacia del servicio de atención al cliente, la estructura corporativa de esta empresa deberá soportar la mejora en la eficacia del servicio de atención al cliente. Además de esta amplitud de parámetros, la arquitectura corporativa ayudará al director de TI a:

- Definir un conjunto de sistemas y procesos de interacción reutilizables, fiables, flexibles, escalables y seguros y que soporten los procesos comerciales
- Añadir nuevas infraestructuras y sistemas y gestionar la duración y el valor de los sistemas actuales
- Acelerar la entrega de soluciones en la empresa
- Reducir el coste de las operaciones comerciales al optimizar la adquisición y soporte de TI y al reutilizar los recursos de TI
- Potenciar el conocimiento corporativo al consolidar y optimizar los procesos, datos, funciones comerciales y otros recursos.



Aunque desarrollar una arquitectura corporativa puede ser un primer paso muy importante para obtener una excelencia operativa en TI, también se debe reconocer que no todos los criterios de arquitecturas corporativas pueden establecerse de igual modo.

Un criterio, basado en el concepto de crear un entorno operativo de TI orientado a servicios altamente estructurado, establecerá una arquitectura corporativa que potencie los principios orientados a servicios. Puede ayudar a acelerar la rentabilidad de la inversión, reducir costes, tener un alcance y gestionar proyectos de gran tamaño de forma más sencilla y a transformar la infraestructura de TI corporativa en un potente instrumento para lograr los objetivos comerciales de la empresa.

Un criterio orientado a -servicios para el entorno operativo de TI

El modelo IBM recomienda para este tipo de entorno operativo de TI que se establezca una base de arquitectura corporativa. Al utilizar conjuntos de servicios de interacción bien definidos, el modelo presenta los tipos de funciones y capacidades necesarios para que las empresas soporten de forma efectiva sus objetivos comerciales.

La construcción de este entorno operativo de TI se basa en la orientación de los servicios para asegurar una cobertura total de todas las funciones

de TI. Los componentes resultantes, la mayoría de los cuales se definen comúnmente como servicios, corresponden a una combinación de hardware, software y experiencia técnica que puede montarse rápidamente de forma sencilla para crear soluciones que proporcionen a las empresas la flexibilidad, capacidad de respuesta y eficacia que necesitan para adaptarse rápidamente a las demandas del mercado en constante cambio.

Como resultado de ello, un entorno operativo de TI orientado a servicios permite combinar soluciones complejas que soporten proyectos complejos, y todo ello basándose en un ámbito funcional sólido que se beneficie de los componentes estándar reutilizables con las interfaces e interacciones bien definidas. Y lo que es más, el criterio orientado a servicios permite modelar las operaciones de TI siguiendo los mismos principios que para cualquier operación comercial.

Para obtener información adicional

Para obtener más información acerca del desarrollo e implantación de un entorno operativo de TI orientado a servicios, visite:

ibm.com/services/es/cio

IBM España

Santa Hortensia 26-28
28002
Madrid

Para acceder a la página principal de IBM, visite ibm.com

IBM, el logotipo de IBM e ibm.com son marcas comerciales de International Business Machines Corporation en los Estados Unidos y en los demás países.

Otros nombres de empresas, productos y servicios pueden ser marcas comerciales o marcas de servicio de terceros.

¹SearchCIO.com, Definitions, http://searchcio.techtarget.com/sDefinition/0,,sid182_gci1081274,00.html, Junio de 2007

Toda referencia en esta publicación a productos, programas o servicios de IBM no implica que IBM vaya a comercializarlos en todos los países en los que opera. Las referencias a algún producto, programa o servicio IBM no pretenden dar a entender que sólo pueda utilizarse dicho producto, programa o servicio IBM. En su lugar, puede utilizarse cualquier programa, producto o servicio funcionalmente equivalente.

Los productos de hardware de IBM se fabrican a partir de componentes nuevos o de componentes nuevos y utilizados. En algunos casos, es posible que el producto de hardware no sea nuevo y se haya instalado anteriormente. Independientemente de ello, se aplican los términos de garantía de IBM.

Esta publicación sólo tiene carácter de orientación general. La información está sujeta a cambios sin previo aviso. Póngase en contacto con su representante comercial o distribuidor de IBM local para conocer la información más reciente acerca de los productos y servicios de IBM.

Este documento contiene direcciones de Internet que no son de IBM. IBM no se hace responsable de la información que se encuentre en esos sitios Web.

IBM no ofrece asesoramiento jurídico, contable o de auditoría, y no asevera ni garantiza que sus productos o servicios cumplan con la legislación. Los clientes son responsables del cumplimiento de las disposiciones legales y normativas vigentes, incluidas las normativas y legislaciones nacionales.

Las fotografías pueden mostrar modelos en fase de diseño.

© Copyright IBM Corporation 2008
Todos los derechos reservados.