



WHITE PAPER

Servicios gestionados: garantizar la transformación de las empresas a la TI híbrida

Patrocinado por: IBM

David Tapper
Octubre de 2015

RESUMEN EJECUTIVO

Los directivos de empresas insisten en que los principales imperativos empresariales se centran en datos de rendimiento económico como la optimización de los ingresos, el aumento de los beneficios y la reducción de los costes. Relacionada estrechamente con estas urgencias está la necesidad básica de la empresa de garantizar la satisfacción del cliente y la penetración en el mercado. No obstante, las empresas también demuestran que afrontan el gran desafío de alinear las tecnologías de la información (TI) con la actividad empresarial, mientras tratan de optimizar el uso y la productividad de sus talentos. Además, novedades como la movilidad, las redes sociales, la nube y las prácticas de análisis están causando cambios fundamentales en la forma en que los usuarios finales, clientes comerciales o consumidores, interactúan con las empresas. Esto podría suponer la capacidad de comparar precios en tiempo real o tener acceso a un servicio que se consuma y se pague según el uso. También podría incluir a los compradores que requieren una respuesta inmediata, o proporcionan información instantánea durante una situación crítica, como la necesidad de una mayor capacidad para satisfacer la demanda del mercado o asistencia de emergencia debido a un problema médico, corte de electricidad o intento de violación a la seguridad. Todos ellos en conjunto están creando una serie de retos informáticos y empresariales para los que las empresas utilizan servicios gestionados que les ayudan a transformar sus negocios durante estos tiempos de cambios rápidos que les garanticen una ventaja competitiva. Los estudios de mercado de IDC hacen hincapié en tres áreas fundamentales en las que los compradores buscan utilizar servicios gestionados que respalden el paso a las TI híbridas:

- **Agilidad y adaptación de las empresas.** Los servicios gestionados están demostrando ser medios estratégicos para ayudar a las empresas a adaptarse con mayor rapidez a los cambios del mercado, al posibilitar un acceso rápido a nuevas capacidades por medio de servicios en la nube; ya sea en forma de plataforma como servicio (PaaS), infraestructura como servicio (IaaS) o software como servicio (SaaS). Además, el acceso a las analíticas permite a las empresas evaluar en menor tiempo las necesidades actuales y futuras.
- **Optimización de la productividad y el rendimiento.** Aunque los servicios gestionados proporcionan acceso a talentos específicos, las capacidades de la nube se perciben como una forma de ayudar a mejorar la productividad del personal y el uso de recursos. Las capacidades de la nube también se utilizan para localizar las necesidades de las empresas según los requisitos de las unidades de negocio y sistemas específicos de compromiso (p. ej., ventas, atención al cliente, marketing).

- **Garantía de provisión y administración de un servicio integrado de TI híbrida de principio a fin.** Las empresas también están utilizando los servicios gestionados como un medio de conseguir soporte con una TI híbrida en la que se utilicen modelos de provisión tradicionales (p. ej., más orientados a la mano de obra) junto con opciones emergentes basadas en la nube, que son mucho más automatizadas. Además, las capacidades nuevas, como las opciones de «broker», permiten a los compradores tener control y gestionar su cartera de proveedores externos de servicios gestionados mediante un solo sistema de gestión.

TRANSFORMACIÓN DE LAS EMPRESAS

Principales desafíos empresariales y tecnológicos

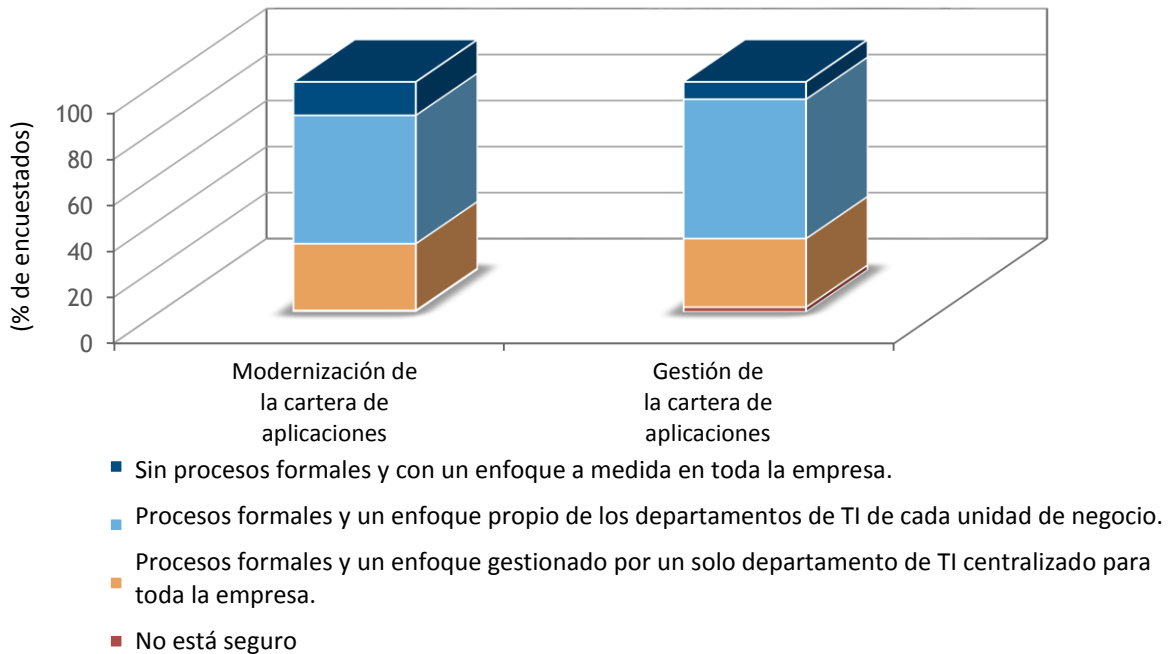
Alcanzar los imperativos empresariales conlleva superar ciertos retos de negocio y tecnológicos de enorme importancia. En concreto, las empresas señalan la falta de una mayor agilidad empresarial para satisfacer las demandas del mercado, además de llegar a ofrecer una excelencia operativa.

- **Desarrollo de una capacidad de respuesta más rápida al mercado.** Casi el 25 % de las empresas en EE UU afirman que necesitan responder a los problemas más urgentes en menos de 24 horas (retiradas de productos, desastres naturales, infracciones de seguridad), y más del 50 % indican que deben hacerlo en 48 horas como máximo. En definitiva, las empresas deben desarrollar la capacidad de responder a estas situaciones críticas.
- **Garantía de gestión centralizada de los procesos empresariales.** Las investigaciones de IDC demuestran que solo un tercio de las empresas de EE UU gestionan sus procesos empresariales y de TI de forma altamente centralizada. La Figura 1 resalta que solo un tercio de estas empresas cuentan con una función centralizada que sustente la gestión y la modernización de la cartera de aplicaciones. En conjunto, las empresas parecen enfrentarse al reto importante de gestionar de forma eficaz todos sus recursos.

FIGURA 1

Enfoque de la gestión y la modernización de la cartera de aplicaciones: Estados Unidos

P. Indique en qué nivel de madurez cree que se encuentra su empresa en relación con el enfoque para gestionar y modernizar la cartera de aplicaciones empresariales (atención al cliente, ventas, marketing, finanzas, logística, comunicaciones, productividad, etc.) en toda la empresa.



n = 454

Fuente: *U.S. Application Development, Testing, and Management Services Survey* (Encuesta de servicios de desarrollo, prueba y gestión de aplicaciones en los Estados Unidos) de IDC, 2014

Transformación tecnológica: complejidad, ritmo y riesgo

Complejidad

Uno de los factores que influyen en la capacidad de una empresa para cumplir sus imperativos empresariales es su necesidad de volver a centrarse en menos tiempo en los servicios de cara al público, para lo que necesitará transformar sus entornos de tecnología complejos.

- **Volver a centrarse en los entornos de servicios de cara al público.** Debido al uso de las nuevas capacidades digitales (p. ej., móviles, redes sociales, nube), las empresas indican que se están centrando de forma más acusada en los procesos de servicios de cara al público (como ventas, marketing o atención al cliente). Por ejemplo, las empresas de EE. UU. afirman que para el año 2019 el 47 % de sus carteras de aplicaciones se centrarán en estos entornos de servicios de cara al cliente en comparación con el 40 % de 2014.
- **Complejidad en el consumo y la provisión.** Las investigaciones de IDC demuestran que las empresas de Norteamérica y Europa Occidental están utilizando una gama completa de

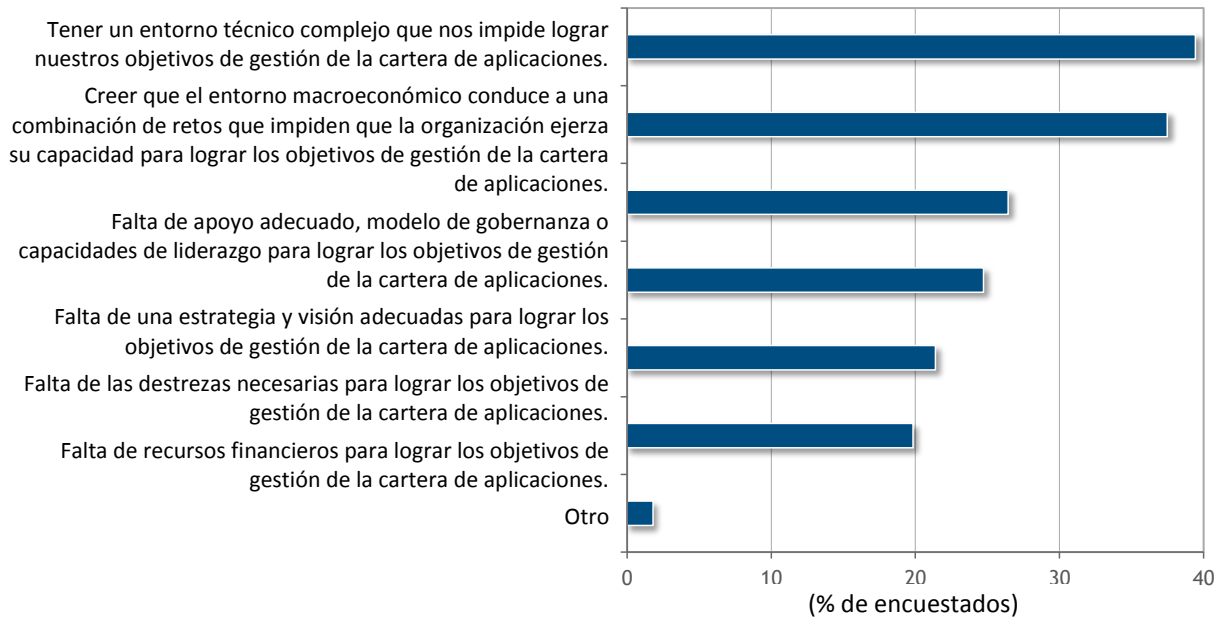
capacidades de TI que incluyen tanto las prácticas tradicionales como opciones nuevas (p. ej., la nube). No obstante, en los dos próximos años se producirá un cambio para utilizar más opciones de nube.

- **Complejidad del entorno de las aplicaciones.** Las empresas estadounidenses indican que el número de aplicaciones de sus carteras aumentará para el año 2019; no obstante, el principal reto que les impide alcanzar sus objetivos de gestión de las carteras de aplicaciones, tal y como indican un 39 % de los encuestados, es tener un entorno de aplicaciones con una elevada complejidad técnica (vea la Figura 2).

FIGURA 2

Barreras para el logro de los objetivos de gestión de las carteras de aplicaciones para los próximos 12 - 24 meses: Estados Unidos

P. *Independientemente de si cuenta con un proceso formal de gobernanza y gestión para sus aplicaciones empresariales, ¿cuál de los siguientes retos describe el más importante de su empresa a la hora de ejecutar sus objetivos de gestión de la cartera de aplicaciones en los próximos 12-24 meses?*



n = 454

Fuente: *U.S. Application Development, Testing, and Management Services Survey* (Encuesta de servicios de desarrollo, prueba y gestión de aplicaciones en los Estados Unidos) de IDC, 2014

Ritmo rápido de cambios y riesgos

Las empresas esperan que el ritmo al que se convertirán en compañías «digitales», según se define por el uso del SaaS, la nube, las aplicaciones web y móviles, sea bastante rápido.

- **Magnitud del cambio a lo «digital».** La Figura 3 proporciona una buena visión del ritmo del cambio para las empresas de EE UU: la cuota de aplicaciones web aumentará de aproximadamente el 44 % en 2014, al 52 % en 2019, mientras que la cuota de aplicaciones que utilizan SaaS aumentará del 29 % en 2014, al 44 % en 2019.

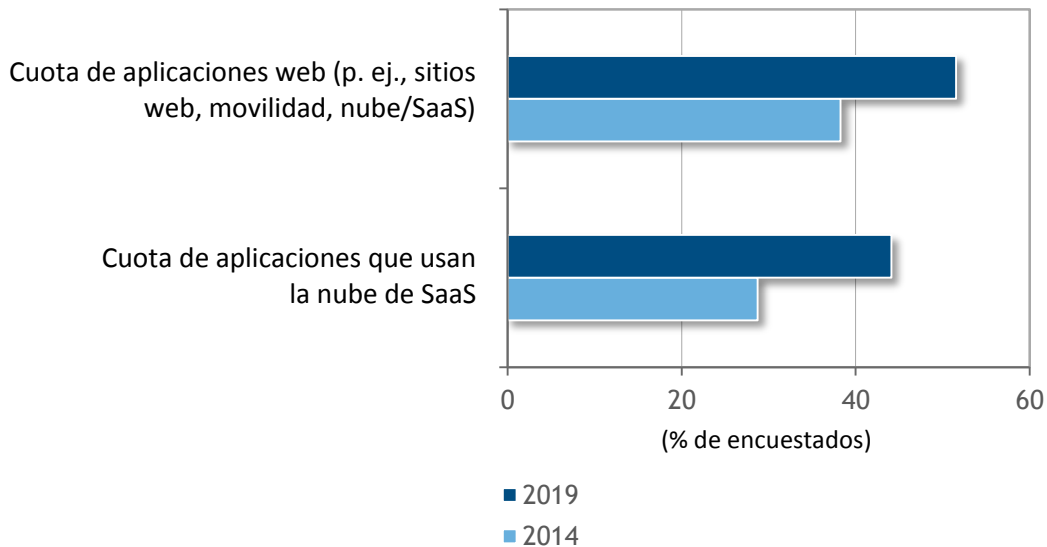
- **Cambio a la nube como estrategia «principal».** La Figura 4 resalta que en los próximos dos años, el 38 % de las empresas de Norteamérica y Europa Occidental esperan alcanzar un nivel «optimizado» de uso de la nube que suponga el cambio a una estrategia de «la nube primero», en comparación con solo el 15 % en 2014.

Las investigaciones de IDC han demostrado continuamente que, al realizar el cambio a capacidades más basadas en la nube, las empresas se enfrentan a mayores riesgos. En Estados Unidos, indican que no cuentan con recursos eficaces para dar soporte al alto nivel de servicio necesario para los entornos en la nube (p. ej., 99,999 % de tiempo de actividad). Esto supone contar con recursos económicos, humanos y físicos (p. ej., centros de datos y de operaciones redundantes y la gestión de las telecomunicaciones). Debido a que un 70 % de las empresas de EE. UU. prevé que hacia 2018, el 50 % de su entorno interno de TI imitará a una nube privada, las empresas deben preguntarse cuál será el punto de inflexión en el que deben considerar el uso de un proveedor de servicios para hacer frente a las necesidades de nube a fin de mitigar estos riesgos críticos.

FIGURA 3

Magnitud del cambio de los compradores a la era digital: Estados Unidos

P. *En la actualidad, ¿qué porcentaje de la cartera de aplicaciones de su empresa cree que la propia empresa ha transformado en digital (p. ej., aplicaciones web, nube/SaaS) y qué porcentaje de las aplicaciones de su empresa se han pasado a un modelo de servicios en la nube (Salesforce.com, NetSuite, Workday, SuccessFactors)? ¿Cuáles serán estas cifras en cinco años?*



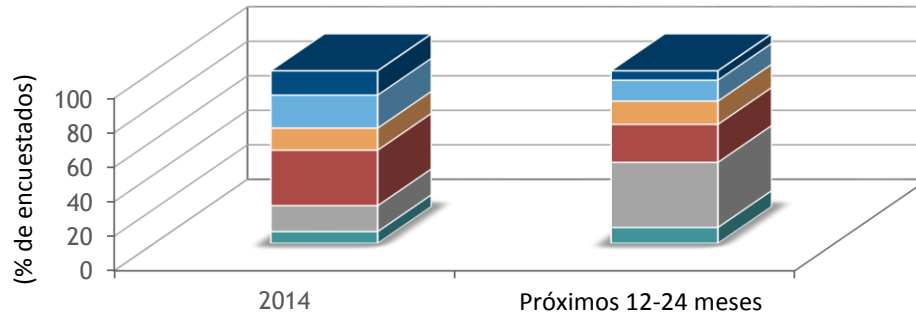
n = 454

Fuente: *U.S. Application Development, Testing, and Management Services Survey* (Encuesta de servicios de desarrollo, prueba y gestión de aplicaciones en los Estados Unidos) de IDC, 2014

FIGURA 4

Estrategia principal de nube para los próximos 24 meses: Norteamérica y Europa Occidental

P. ¿Qué afirmación describe mejor la estrategia actual de nube de su empresa y la estrategia de nube deseada a 24 meses vista?



- Ad hoc: centrada principalmente en proyectos piloto y actividades de validación motivadas por las necesidades de los individuos responsables de la toma de decisiones y los equipos.
- Oportunista: dirigida por las necesidades empresariales de grupos de trabajo y departamentos individuales sin un esfuerzo para compartir recursos o crear implementaciones escalables y repetibles.
- Repetible: esfuerzo uniforme para aprovechar y reutilizar las mejores prácticas y recursos entre diferentes grupos y departamentos.
- Gestionada: uso generalizado de la nube con el apoyo de la dirección proactiva de la empresa y de TI que dirige la toma de decisiones acerca del uso de la nube, las políticas operativas, las arquitecturas de TI y la negociación y la supervisión de los contratos.
- Optimizada: estrategia de la nube primero implementada de forma generalizada, gestionada proactivamente y que dirige claramente la innovación en la empresa a la vez que mejora la eficacia operativa de TI.
- Demasiado pronto para saberlo: nos encontramos en las primeras fases de la definición de la estrategia de nube.

n = 1581

Fuente: *Worldwide CloudView Survey* (Encuesta mundial de CloudView) de IDC, 2014

REQUISITOS DE LOS COMPRADORES EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS GESTIONADOS

Necesidad de una TI híbrida para cumplir los requisitos empresariales fundamentales

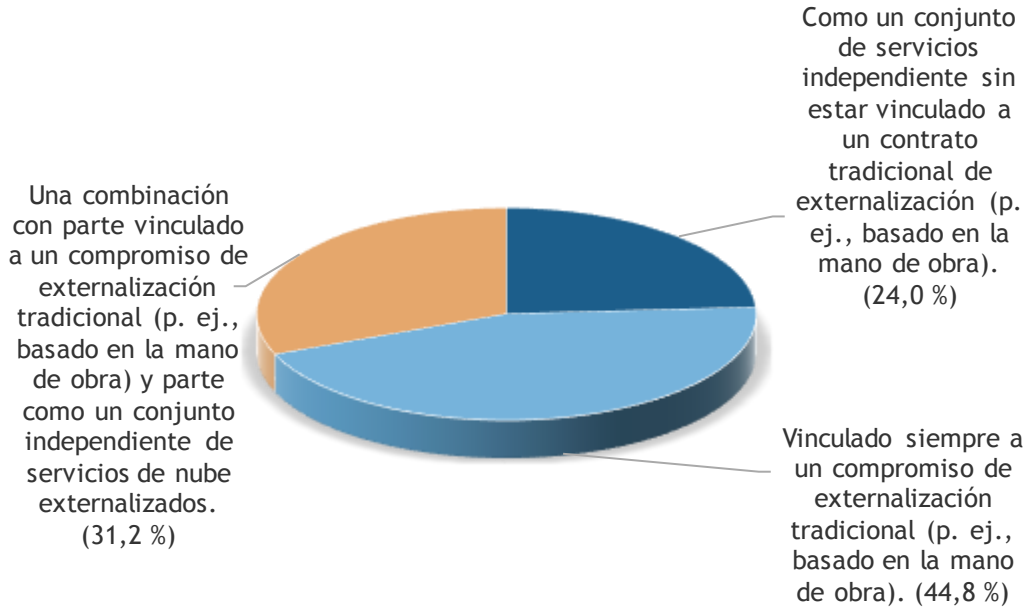
Cada vez más, las empresas buscan adquirir servicios gestionados por medio de un único compromiso híbrido en el que se incluyan servicios de tipo tradicional (más basados en la mano de obra) y servicios basados en la nube. En 2015, como se muestra en la Figura 5, el 45 % de las empresas estadounidenses desea adquirir servicios de nube (como SaaS, IaaS, BPaaS) que siempre estén unidos a un compromiso de servicios de externalización tradicionales (p. ej., basados en la mano de obra), lo que supone un ascenso desde el 34 % que se obtuvo en 2012.

Asimismo, la mayoría de los compradores de servicios de la nube en Norteamérica y Europa Occidental, en torno al 40 %, indican que principalmente consideran que una nube híbrida es un entorno de TI que utiliza una combinación de servicios de nube pública y activos tecnológicos dedicados que incluyen virtualización y nube privada. En conjunto, esto exigirá que los proveedores de servicios de TI gestionados no solo den soporte a una gama completa de capacidades en la nube, ya sean nubes privadas o públicas, sino también a un híbrido de todos los tipos de capacidades de TI (tradicionales y nube).

FIGURA 5

Preferencias de agrupación de los servicios de nube gestionados: Estados Unidos

P. ¿Cómo preferiría adquirir servicios de nube gestionados (p. ej., SaaS, IaaS, BPaaS)?



Fuente: *U.S. Outsourcing and Managed Services Survey* (Encuesta sobre externalización y servicios gestionados en los Estados Unidos) de IDC, 2015

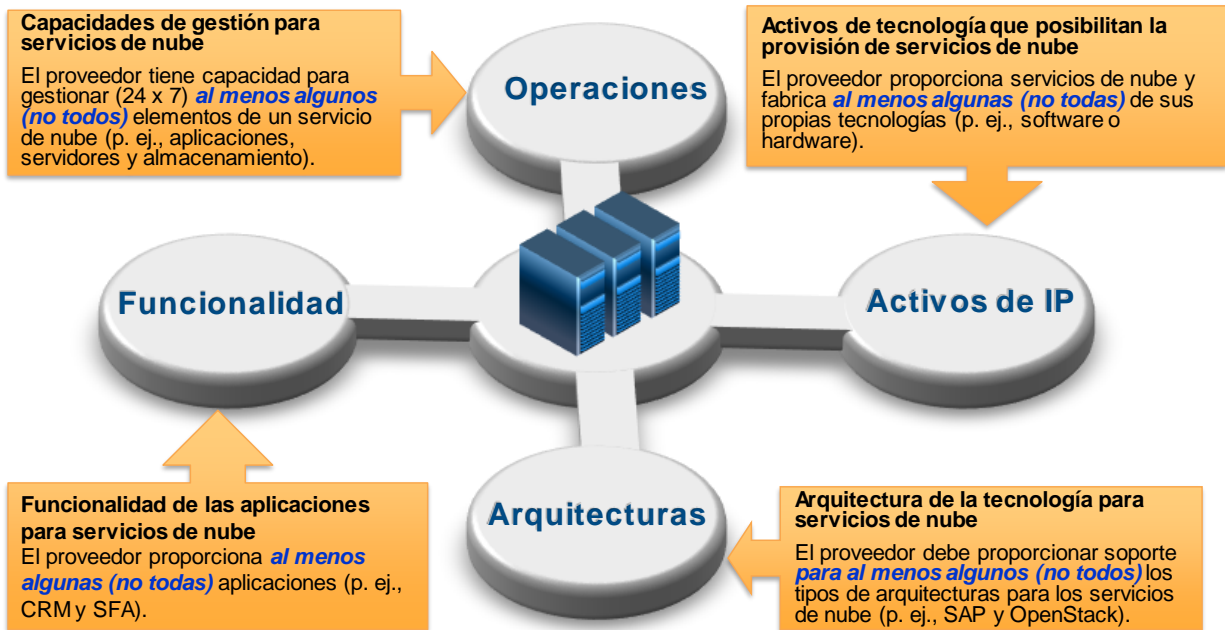
Modelo de negocio de los proveedores de servicios de nube

Para cumplir las expectativas del cliente con relación al soporte de los aspectos de la nube en un entorno híbrido, los proveedores de servicios de nube deben ser capaces de abordar un amplio conjunto de necesidades (ver la Figura 6). Los elementos clave de estos requisitos son los siguientes:

- **Capacidad de gestión para servicios de nube.** Al proporcionar operaciones de entornos en la nube todo el día, todos los días, los compradores esperan que los proveedores tengan capacidad para gestionar *al menos algunos (no todos)* elementos de la tecnología (p. ej., aplicaciones, servidores y almacenamiento), aunque esto debe estar alineado con la calidad del servicio que los compradores esperan, como son el tiempo de respuesta, la disponibilidad, la escalabilidad.
- **Activos de tecnología que posibilitan la provisión de servicios de nube.** Los proveedores deben desarrollar *al menos parte (no toda)* de su propia propiedad intelectual, desde el software al hardware, que cada vez debe implicar mayores capacidades cognitivas y de automatización.
- **Funcionalidad de las aplicaciones para servicios de nube.** Aunque los compradores esperan que los proveedores proporcionen soporte *al menos a algunas (no todas)* aplicaciones (como p. ej., CRM y SFA), las investigaciones adicionales de IDC resaltan que esperan la integración de las funcionalidades de SaaS (p. ej., CRM, ERP, SCM) en un único compromiso.
- **Arquitectura de la tecnología para servicios de nube.** Los proveedores deben proporcionar soporte para *al menos algunos (no todos)* tipos de arquitecturas para los servicios de nube (p. ej., SAP y OpenStack). Además, en Estados Unidos, los compradores indican que sus dos principales preferencias de plataforma en la transformación en capacidades web incluyen plataformas de aplicaciones empresariales (p. ej., Oracle, SAP, Microsoft) y plataformas de nube (p. ej., IBM BlueMix, Google Apps, Microsoft Azure, salesforce.com y Force.com).

FIGURA 6

Principales criterios de los modelos de negocio preferidos para la provisión de servicios de nube: Estados Unidos



n = 410

Fuente: *U.S. Outsourcing and Managed Services Survey* (Encuesta sobre externalización y servicios gestionados en los Estados Unidos) de IDC, 2015

Habilidades fundamentales del proveedor

Para satisfacer la necesidad del comprador de proporcionar soporte a un entorno de TI híbrida en el marco de un servicio gestionado, se espera que los proveedores ofrezcan una serie de habilidades fundamentales. A la hora de modernizar la TI a las nuevas habilidades, más de la mitad (51 %) de los compradores de EE. UU. desean que los proveedores cubran esas necesidades dentro de un servicio gestionado, cuya principal preferencia es actualizar la infraestructura (cambio de plataforma o de alojamiento de las aplicaciones existentes o más antiguas en paquetes en una infraestructura), seguida de migrar las aplicaciones desarrolladas personalizadas ya existentes (p. ej., COBOL o Java) a aplicaciones empaquetadas (p. ej., Oracle, SAP o Microsoft), para después actualizar las aplicaciones en paquetes a las versiones más recientes o nuevas.

Cuando se trata de nuevas posibilidades en la nube, los compradores de Norteamérica y Europa Occidental señalan una amplia variedad de necesidades, como las siguientes:

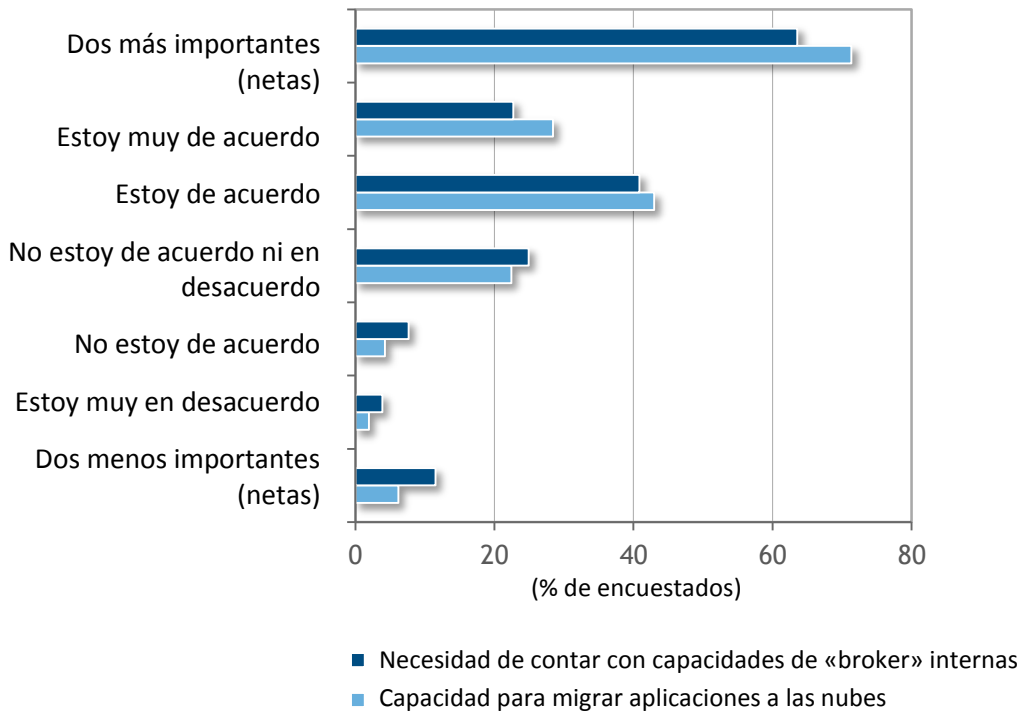
- **Localización de servicios.** Uno de los principales motivadores para utilizar los servicios de nube (pública) es posibilitar que las unidades de negocio (p. ej., ventas, marketing, comunicaciones corporativas, atención al cliente) tengan un control más directo sobre el abastecimiento de sus propias soluciones de TI. En esencia, las organizaciones buscan utilizar la nube como un medio de hacer locales (p. ej., por regiones) sus sistemas de

compromiso, en consonancia con la necesidad de alinear las necesidades empresariales y los requisitos de TI.

- **Migración entre nubes.** La Figura 7 muestra que el 71 % de las empresas de Norteamérica y Europa Occidental está muy de acuerdo o de acuerdo en que necesitan tener capacidad para migrar aplicaciones y datos desde su centro de datos a una nube pública, así como migrar aplicaciones y datos entre diversos proveedores de nube en función de sus requisitos empresariales y de TI. En definitiva, esto exigirá que los proveedores den soporte a una amplia variedad de capacidades de aplicaciones e infraestructuras.
- **Gestión y gobernanza centralizadas.** La Figura 7 también muestra que el 64 % de las empresas está muy de acuerdo o de acuerdo en que esperan actuar como brokers de servicios de TI y agregar, personalizar e integrar de forma dinámica los servicios de nube pública y privada para satisfacer las necesidades de la empresa. Una vez más, esto exigirá que los proveedores den soporte a una amplia variedad de capacidades de aplicaciones e infraestructuras, así como un medio de gestionar de forma centralizada todos los recursos de TI y servicios de terceros necesarios para el soporte de un entorno de TI híbrida, tanto para las opciones de nube como las tradicionales.

FIGURA 7

Expectativas de los compradores en relación con la migración de las aplicaciones y la necesidad de tener capacidades de broker: Norteamérica y Europa Occidental



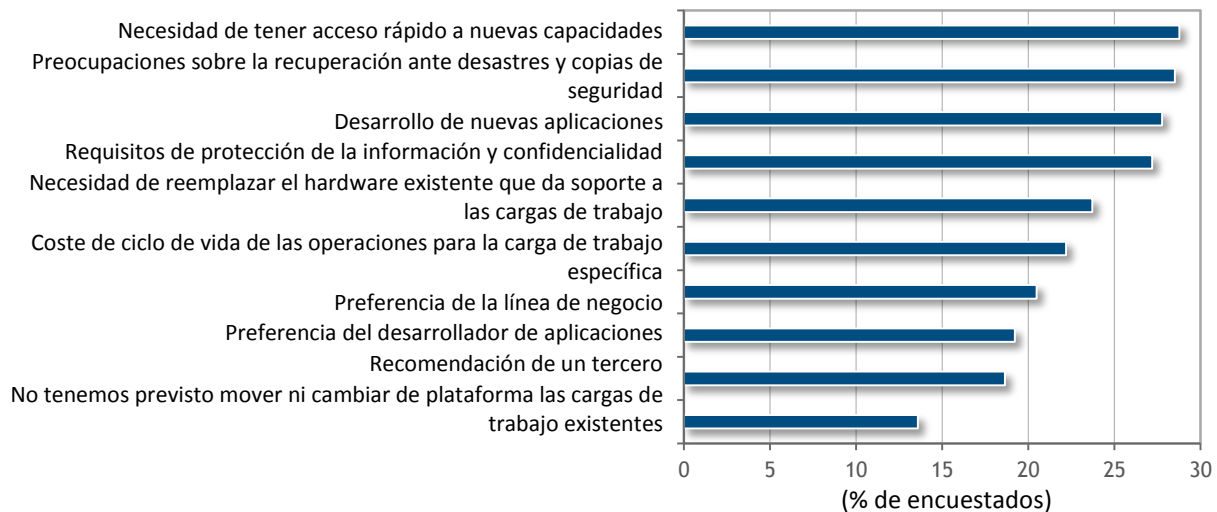
n = 1581

Fuente: *Worldwide CloudView Survey* (Encuesta mundial de CloudView) de IDC, 2014

- **Comercialización rápida y fiabilidad.** En toda Norteamérica y Europa Occidental, el principal impulsor del uso de una nube pública o privada es obtener acceso más rápido a las nuevas funciones y capacidades que permitan comercializar los productos más rápidamente (ver la Figura 8). Asimismo, una de las dos principales preocupaciones que surgen por el uso de estos servicios es que el proveedor no sea capaz de garantizar la eficacia operativa («fiabilidad de la disponibilidad del servicio») para lo que los proveedores deben implementar capacidades que sirvan para superar estas preocupaciones.
- **Garantía de servicio y cumplimiento.** Como muestra la Figura 8, los principales requisitos de los compradores de Norteamérica y Europa Occidental para los servicios de nube incluyen protección de la información y recuperación ante desastres (DR). En general, se puede decir que se necesitan como una «garantía de servicio» y conformidad.

FIGURA 8

Principales criterios de selección de los comparadores para trasladar las cargas de trabajo a la nube: Norteamérica y Europa Occidental



n = 1581

Fuente: *Worldwide CloudView Survey* (Encuesta mundial de CloudView) de IDC, 2014

SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA GESTIONADA INTEGRADA DE IBM

Información general sobre los servicios de infraestructura gestionada integrada de IBM

Los servicios de infraestructura gestionada integrada (IMI) de IBM están diseñados para ayudar a las empresas no solo a realizar la transición al uso de tecnología y servicios emergentes e innovadores, sino a gestionar todos los recursos, ya sean tradicionales o nuevos (como la nube). Al aprovechar los vastos recursos de los que dispone y las más de dos décadas proporcionando servicios gestionados con el apoyo de cientos de miles de profesionales situados en todas las regiones del mundo, IBM ayuda a las organizaciones a conseguir sus imperativos empresariales y operativos, ya se trate de rendimiento financiero y satisfacción de los clientes, o de la alineación de TI con los procesos empresariales.

Diferenciadores estratégicos

IBM destaca en sus servicios de IMI gracias a una serie de elementos constitutivos que proporcionan el nivel de valor que los compradores buscan en todo el espectro de la TI empresarial, tanto si se trata de consumo y opciones de entrega tradicionales como los basados en la nube. Cada uno de esos elementos proporciona capacidades fundamentales, tal y como se ha descrito en esta sección, que ayudan en conjunto a garantizar a las organizaciones que puedan dar soporte a sus necesidades y a sus planes estratégicos corporativos.

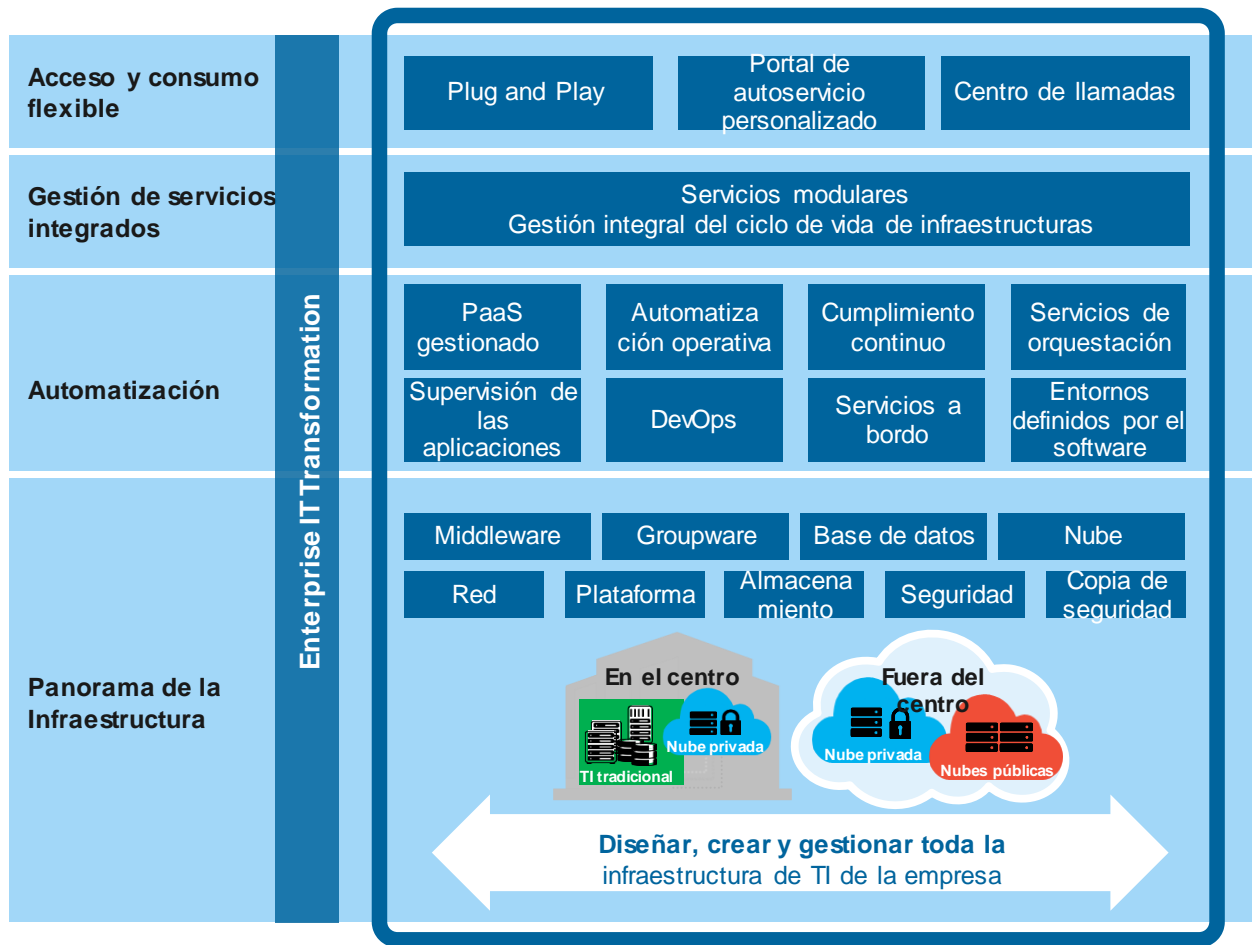
- **Inversiones continuadas en innovación y automatización cognitiva.** Las constantes inversiones de IBM en innovación y automatización cognitiva buscan satisfacer las necesidades en tiempo real cada vez más dinámicas de las empresas. En particular, IBM está realizando inversiones estratégicas en capacidades de nube fundamentales, como:
 - **Automatización de servicios basados en la robótica,** que mejora la eficacia operativa al detectar proactivamente los eventos en infraestructuras, servicios, la empresa y la seguridad y enviarles a un ingeniero virtual para que los solucione con rapidez.
 - **DevOps** compatible con las pruebas, la integración, el lanzamiento, la puesta en marcha y la monitorización continuos de las aplicaciones.
 - **PaaS gestionado** para la implementación de aplicaciones de los clientes con tecnologías complejas de middleware en horas en vez en meses. Todo esto incluido en los servicios gestionados de IBM de la máxima calidad para proporcionar una elevada disponibilidad y una capa de gestión de servicios integrada para obtener una vista panorámica sin obstáculos.
 - **Orquestación automatizada entre nubes,** un motor de orquestación centralizado que implementa cargas de trabajo y permite el escalado automático y la migración flexible en toda la TI de la empresa mediante el uso de capacidades emergentes que incluyen centros de datos definidos por software (SDDC) y redes definidas por software (SDN) con tecnología OpenStack y automatización Chef.
- **Modularidad por medio de un catálogo de servicios.** IBM proporciona sus servicios de IMI en forma de conjunto de opciones modulares a través de su catálogo de servicios que ofrece a las organizaciones la posibilidad de seleccionar solo aquellos elementos que necesiten para satisfacer sus requisitos empresariales y de TI (ver la Figura 9) Para ello puede ser necesario supervisar, gestionar y notificar cada elemento del entorno (p.ej., almacenamiento, red, servidor, seguridad), incluida la gestión de la nube, como el aprovisionamiento, la medición y el cobro o el rendimiento y capacidad de la nube.
- **Profundidad y amplitud de la capacidad.** Aunque los servicios de IMI son compatibles con una amplia gama de entornos multiproveedor entre nubes, incluidas las capacidades de nube de IBM (SoftLayer), Amazon Web Services y Microsoft Azure, y la pila completa de tecnologías, desde redes a almacenamiento, pasando por servidores, middleware y aplicaciones; IBM también ofrece una gama completa de servicios del ciclo de vida, desde el diseño, hasta la creación/transición, sin olvidar los servicios gestionados y el hosting. Asimismo, IBM incorpora capacidades clave para satisfacer los requisitos más exigentes de las empresas de hoy en día, incluida la seguridad y la continuidad del negocio o la recuperación ante desastres (BC/DR) para proporcionar garantía del servicio.
- **Foco en la alineación de la TI con el proceso empresarial por sectores.** IBM utiliza su amplia experiencia en procesos empresariales (p. ej., RR. HH., finanzas y contabilidad, ERP, compras o atención al cliente), unida a su experiencia en el sector para garantizar que la

solución de servicios gestionados ayuden a las empresas a optimizar la forma en la que se usa la TI para dar soporte a sus operaciones empresariales.

- **Provisión global y localización.** La presencia global de IBM le permite garantizar que los servicios se proporcionan con una calidad uniforme en todo el mundo. Esta presencia incluye las capacidades de IBM para gestionar, no solo entornos de infraestructuras tradicionales, sino también entornos basados en la nube, ya sea en in situ o en uno de los más 40 centros de hosting que IBM posee repartidos por los cinco continentes, con la plataforma de nube SoftLayer de IBM.

FIGURA 9

Infraestructura gestionada de IBM: ecosistema



Fuente: IBM, 2015

DESAFÍOS

Aunque las empresas indican que los servicios gestionados pueden ayudarles en sus esfuerzos para alcanzar sus objetivos empresariales, los compradores señalan que hay algunos requisitos y preocupaciones críticas que todos los proveedores de servicios gestionados, incluido IBM, deben abordar. En concreto:

- **Satisfacer los requisitos empresariales clave.** Para los compradores de servicios gestionados es fundamental la garantía de que van a conseguir una buena rentabilidad de su inversión y van a reducir los costes. No obstante, los compradores indican cada vez con más frecuencia estar preocupados en relación a los servicios gestionados por la rapidez con la que un tercero puede responder a los cambios en la empresa o la incapacidad de un proveedor para seguir el ritmo de los cambios, incluidos los nuevos modelos de provisión, que pueden poner en peligro la eficacia con la que rendirá la empresa. Los proveedores de servicios gestionados deben ofrecer capacidades que permitan reducir el tiempo de comercialización, así como realizar inversiones determinantes que les ayuden a seguir el ritmo de la tecnología cambiante y los requisitos de provisión de servicios.

- **Seguridad y garantía de servicio sólidas.** Los compradores siempre clasifican la seguridad como su principal prioridad cuando utilizan servicios gestionados, ya se trate de TI tradicional o modelos de provisión basados en la nube. Asimismo, otras de las principales preocupaciones incluyen un posible menor rendimiento del sistema de TI y la incapacidad de garantizar la calidad del servicio (p. ej., disponibilidad, capacidad de respuesta). A fin de mitigar estos riesgos, los proveedores deben ofrecer una gama completa de capacidades que vayan desde la seguridad (p. ej., cortafuegos gestionados, detección de intrusiones, protección contra virus), hasta la continuidad del negocio y la recuperación ante desastres, pasando por opciones de provisión altamente fiables (p. ej., la nube).
- **Soporte de la capacidad de la empresa para mantener el control.** La pérdida de control sigue siendo una de las principales preocupaciones de los compradores con referencia a los servicios gestionados, preocupación que se acrecienta con la ampliación de los servicios gestionados para incluir opciones basadas en la nube. La clave para garantizar el control de las empresas es tener acceso a herramientas y plataformas de gestión que puedan ofrecer visibilidad y control de todos los servicios gestionados de terceros que incluyan la TI tradicional y la nube.
- **Protección determinante contra la pérdida de propiedad intelectual.** Las empresas afirman tener un grado de preocupación considerable en relación a la pérdida de propiedad intelectual determinante durante el uso de servicios gestionados. Para atenuar esta preocupación, los proveedores de servicios deben implementar sistemas potentes de gobernanza y control, alinear la adecuada estructura de servicios gestionados a la sensibilidad y el riesgo de la propiedad intelectual del comprador (privada/dedicada frente a pública/compartida; in situ frente a alojada) y definir claramente las disposiciones contractuales para proteger su propiedad intelectual crítica.

CONCLUSIÓN

Motivadas por la adopción de nuevas tecnologías y capacidades, desde las redes sociales y la movilidad a la nube y las prácticas de análisis, las empresas están sometidas a una gran presión para adaptarse con mayor rapidez a las necesidades del mercado, conservar la competitividad en un mundo cada vez más competitivo y satisfacer una variedad cada vez más grande de requisitos globales. Este ritmo vertiginoso que han adquirido los cambios hace que las empresas deban adoptar enfoques más estratégicos a la hora de transformar sus negocios.

Un elemento fundamental de este enfoque implica el uso de servicios gestionados, que los compradores indican que pueden proporcionarles capacidades para garantizar el nivel de agilidad que necesitan para adaptarse a la dinámica del mercado y la capacidad de optimizar la productividad y el rendimiento. En definitiva, los compradores necesitan tener acceso a una gama completa de opciones de provisión, que incluyan la TI tradicional y la nube, que pueda ayudar a las empresas a optimizar sus capacidades de TI híbrida y transformar sus compañías.

Acerca de IDC

International Data Corporation (IDC) es el principal proveedor mundial de inteligencia de mercado, servicios de consultoría y eventos para los mercados de tecnología de la información, telecomunicaciones y tecnología de consumo. IDC ayuda a profesionales de la TI, ejecutivos de negocios y a la comunidad de inversión a tomar decisiones fundamentales sobre la adquisición de tecnología y la estrategia de negocios. Más de 1100 analistas proporcionan conocimientos globales, regionales y locales sobre las oportunidades del sector y las tendencias de tecnología en más de 110 países de todo el mundo. Durante más de 50 años, IDC ha venido ayudando a nuestros clientes a lograr sus objetivos empresariales. IDC es una subsidiaria de IDG, empresa líder en medios de tecnología, investigación y eventos.

Sede central

5 Speen Street
Framingham, MA 01701
EE. UU.
508-872-8200
Twitter: @IDC
idc-insights-community.com
www.idc.com

Aviso sobre copyright

Publicación externa de información y datos de IDC: cualquier información de IDC que se vaya a utilizar en publicidad, comunicados de prensa o material promocional requiere la aprobación previa por escrito del vicepresidente o el director nacional de IDC. Dicha solicitud deberá ir acompañada de un borrador del documento propuesto. IDC se reserva el derecho a denegar la aprobación de uso externo por cualquier motivo.

Copyright 2015 IDC. La reproducción sin permiso por escrito está completamente prohibida.

