



Gestión de servicios de TI: replanteamiento de prioridades en una situación económica incierta

¿Cómo afecta a las inversiones en TI el contexto actual de incertidumbre y confusión económica? Para averiguarlo, IBM hizo una encuesta global a varios responsables de negocios y TI que gestionan las inversiones en TI de sus organizaciones, a los que preguntó cómo los acontecimientos económicos recientes están afectando a sus planes. Los resultados indican que, efectivamente, la realidad económica actual está provocando cambios en las prioridades de las empresas, que, a su vez, cambian las prioridades en lo tocante a TI. El estudio ha revelado que las organizaciones están replanteando las prioridades de sus programas y proyectos de TI para sobrevivir y prosperar en la nueva situación económica y que, con este objetivo, están aplicando las mejores prácticas en la gestión de servicios.

Cómo se obtiene más valor de las inversiones en TI

Entre diciembre de 2008 y enero de 2009 se llevaron a cabo encuestas anónimas a titulares de inversiones en TI de 421 organizaciones de todo el mundo, que destacaron el impacto que la desaceleración económica actual tiene en las organizaciones. El 61% afirmó que la incertidumbre económica es el principal problema empresarial que afecta a las prioridades de inversión en TI.

Sin embargo, sorprendentemente, aunque la situación económica actual afecta de manera considerable a los presupuestos de las empresas, el 85% de los responsables de la toma de decisiones relativas a la TI afirmó que sus presupuestos se mantenían relativamente estables. Sólo el 10% indicó que se había producido una reducción importante en los presupuestos entre los años 2008 y 2009, mientras que otro 5% afirmó que, en realidad, sus presupuestos aumentarán notablemente. IBM cree que esto refleja una evolución importante de la función de la TI, que ha pasado de ser un simple centro de costes a permitir procesos empresariales clave. Las organizaciones ya no consideran la TI como un producto indiferenciado que pone a su disposición sistemas de tecnología, sino como un proveedor de servicios para procesos empresariales preparados para TI. Ya que los servicios de TI permiten que todas las otras partes de la empresa sean efectivas y eficientes, las inversiones en TI se mantienen, mientras que se están reduciendo otros presupuestos.

Básicamente, las empresas dicen lo siguiente a los departamentos de TI:

‘Necesitamos que nos ayudéis a tener éxito, especialmente ahora que tenemos que reducir el personal. Por lo tanto, a pesar de que la organización en general tiene que recortar gastos, mantenemos nuestro presupuesto relativamente estable porque esperamos que mejoréis la calidad y la fiabilidad de los servicios de TI que pueden permitir que se produzcan mejoras en el resto de la organización. Necesitamos que haya menos problemas de servicio en nuestros procesos empresariales clave y cuando hay un problema necesitamos que se resuelva más rápido.’

Cómo se replantean las prioridades para conseguir el éxito

Para cumplir estas expectativas, la mayoría de organizaciones de TI están replanteando las prioridades de inversión en sus programas y proyectos financiados. Los directores de informática (CIOs), los directores de TI, los directores financieros (CFOs) y otros directores comerciales que dirigen las inversiones en TI están adoptando un enfoque centrado en los negocios en lugar de un enfoque centrado en los sistemas de tecnología. Se empieza por entender las prioridades de la empresa.



Cuando los CIOs saben qué actividades empresariales dependen más de la mejora de la calidad y la fiabilidad de los servicios de TI de sus organizaciones, deben asignar estas actividades a los servicios de TI que las admiten, las hacen posibles o las automatizan. A partir de aquí, pueden empezar a replantear las prioridades de las inversiones en proyectos de TI. En cualquier situación en la que el presupuesto esté restringido, generalmente se da prioridad a los ámbitos obligatorios como la seguridad y el cumplimiento de la normativa. Lo siguiente es una gestión más acertada de los servicios y los sistemas de TI, seguida por enfoques de la tecnología más acertados, que incluyen proyectos de consolidación, virtualización y convergencia.

Una gestión más acertada en una situación económica incierta

Una gestión más acertada de las infraestructuras es la gestión de los servicios. Las organizaciones aprovechan las mejores prácticas de la gestión de servicios para mejorar la calidad de los servicios clave de TI y reducir el coste de las actividades empresariales preparadas para TI en un intento de obtener más valor de las capacidades y los recursos de los que ya disponen.

Los resultados del estudio de IBM señalan unas recomendaciones clave que actualmente pueden ser beneficiosas para la mayoría de empresas:

- Mejorar la calidad y la fiabilidad de los servicios de TI que permiten que el personal sea productivo.
- Priorizar procedimientos de trabajo más acertados, incluida la consolidación tecnológica.
- Cambiar el centro de atención de la tecnología y los subsistemas optimizados a la optimización de la actividad empresarial mediante TI.

En la situación actual de incertidumbre económica, ya no se trata de optimizar la tecnología o los subsistemas de procesos. Se trata de mejorar las actividades empresariales preparadas para TI con una gestión más acertada y unas prácticas de medición mejoradas que se centren en la calidad del servicio de TI y en los resultados empresariales.

Para más información:

Para más información y recursos sobre la gestión de servicios, visite el sitio web titulado 'CIO: service management' ('CIOs: gestión de servicios').

ibm.com/services/es/cio/optimize

Para más información sobre las herramientas y el soporte que puede impulsar el avance de la profesión de los CIOs, visite el centro para el liderazgo de los CIOs:

www.cioleadershipcenter.com

IBM España

Santa Hortensia, 26-28
28002 Madrid
España

www.ibm.com/services/es/cio

Puede acceder a la página principal de IBM en **ibm.com**.

IBM, el logo de IBM e ibm.com son marcas o marcas registradas de International Business Machines Corporation en Estados Unidos y/o en otros países. Si éstas o cualquier otra denominación de IBM protegida por una marca van acompañadas, la primera vez que aparecen en el documento, de un símbolo de marca (® o ™), estos símbolos indican que se trata de marcas registradas o marcas de hecho en Estados Unidos propiedad de IBM en el momento de publicación de la información. =Es posible que estas marcas también estén registradas o sean marcas de hecho en otros países.

Encontrará una lista de las marcas actuales de IBM bajo el título 'Copyright and trademark information' en ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Cualquier otro nombre de empresa, producto o servicio puede ser una marca comercial o marca de servicio de sus respectivos fabricantes.

Las referencias efectuadas en esta publicación a productos, programas o servicios de IBM no implican que IBM tenga intención de comercializarlos en todos los países en los que opera.

Las referencias a algún producto, programa o servicio de IBM no pretenden dar a entender que sólo pueda utilizarse dicho producto, programa o servicio de IBM. Se puede utilizar en su lugar cualquier otro producto, programa o servicio con un funcionamiento equivalente.

Esta publicación sólo tiene carácter de orientación general.

La información está sujeta a cambios sin notificación. Póngase en contacto con su representante comercial o distribuidor local de IBM para obtener la información más reciente acerca de los productos y servicios de IBM.

Las fotografías pueden mostrar modelos en fase de diseño.

© Copyright IBM Corporation 2009
Reservados todos los derechos.

