



Superando la tormenta: desafíos y oportunidades de TI en tiempos de incertidumbre económica



La presión de hacer más con menos

De cara a la incertidumbre económica, muchas empresas se están ajustando el cinturón. El recorte de costes se ha vuelto a convertir en una prioridad y se están reduciendo los gastos principales. La TI suele incluirse en estos cortes. Los nuevos proyectos de TI deben demostrar rentabilidades concretas y a corto plazo o, de lo contrario, se pueden retrasar o cancelar. Esto conlleva mayores ciclos de renovación al tiempo que las organizaciones de TI se centran en mejorar los sistemas existentes para mejorar la eficacia operativa. Las organizaciones de TI también están reevaluando y renegociando los contratos con sus proveedores, congelando las contrataciones e, incluso, reduciendo personal.

Aunque la presión está aumentando, las organizaciones de TI se encuentran en una posición óptima para ayudar a sus empresas a capear el temporal. Las empresas que sobrevivieron a la marea económica de 2001 ya cuentan con departamentos de TI mucho más ligeros, y han pasado los últimos siete años reduciendo costes y derroches. Como apunta IDC, "No hay una sensación de pánico entre los CIO, sino una resignación a la necesidad de ahorrar costes mientras el panorama económico sea sombrío o incierto".¹ Las empresas pueden, mediante inversiones inteligentes y precavidas en TI, obtener resultados concretos y a corto plazo en los que apoyar sus éxitos a largo plazo.

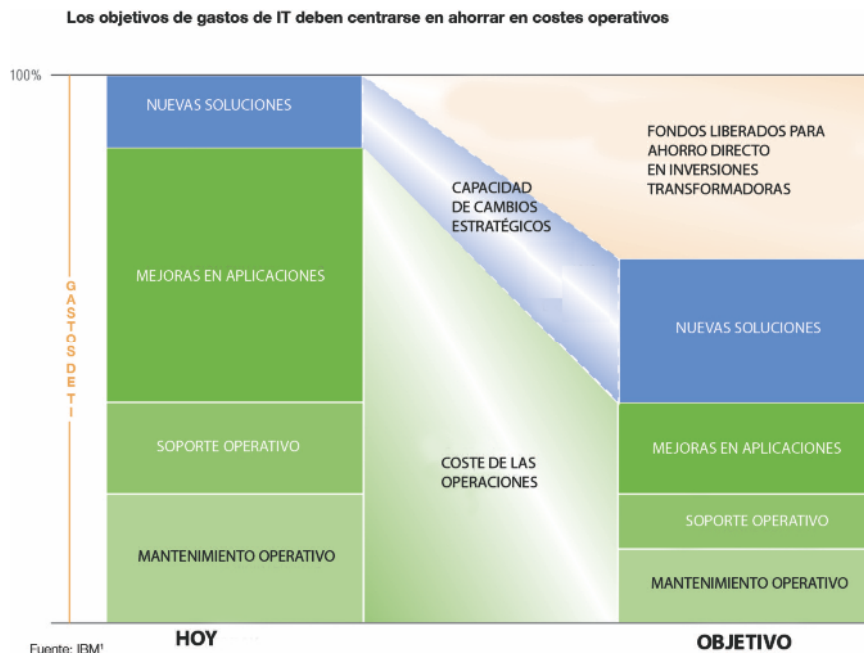


Figura 1
Para reducir costes y aumentar el presupuesto para nuevas soluciones, las empresas deben centrarse en hacer que sus operaciones sean más eficaces.

Descubra oportunidades para eliminar costes

Desde la perspectiva del CFO, siempre hay lugar para la reducción de costes en el entorno de TI, y sobre todo durante tiempos de incertidumbre económica.

Aunque la rentabilidad ha figurado entre las principales prioridades de TI durante varios años, el CIO afronta ahora una mayor presión por ahorrar aún más utilizando la infraestructura existente. Reevaluar las operaciones de TI puede aflorar costes ocultos y resaltar oportunidades para la optimización de la infraestructura.

¿Sabía que?

Los costes de energía y refrigeración suelen representar aproximadamente el 40% de los gastos del centro de datos.

Consolidación y virtualización de infraestructuras

La infraestructura del centro de proceso de datos es un buen lugar donde comenzar cualquier evaluación, ya que en todos los entornos de TI existe un cierto grado de ineficacia y derroche. Después de años de crecimiento, las salas de servidores y centros de datos están repletas de servidores, dispositivos de almacenamiento, sistemas de alimentación, cables, etc. La acumulación de equipos ata a las compañías a altos costes de electricidad, con requisitos de gestión

cada vez más elevados y con cada vez menos espacio físico. Para aquellas empresas que afrontan la expansión descontrolada del centro de datos, la consolidación suele ser un paso vital para volver a tomar el control.

La virtualización de los servidores es una de las maneras más lógicas y satisfactorias de conseguir una elevada tasa de consolidación de servidores. Las empresas pueden consolidar la carga de trabajo de hasta 20 servidores en una única máquina y reducir los costes de gestión de servidores hasta en un 70%. La virtualización puede también mejorar la gestión del almacenamiento, ayudando a las empresas a responder a crecientes volúmenes de datos.

Flexibilizando y combinando la capacidad existente, la virtualización de almacenamiento puede aumentar de forma significativa la utilización, simplificar las tareas de gestión y permitir que las empresas retrasen la compra de dispositivos adicionales, incluso a medida que crecen los datos. Para muchas de las empresas que están creciendo con rapidez, ahorrar en energía, espacio y soporte hacen que la virtualización de servidores y almacenamiento sea una necesidad.

Caso de ejemplo

Después de reducir su número de servidores un 80%, una empresa mundial de electrónica ha ahorrado 100.000 Euros en costes de soporte de servidores al año y ha reducido los costes totales en un 43% durante 3 años.



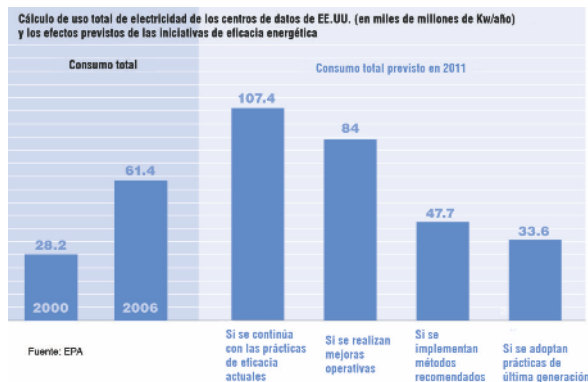


Figura 2
La EPA prevé que, aunque el consumo ha crecido durante la última década, una mayor atención a la eficacia energética puede reducir la utilización de energía de forma espectacular.

Convergencia de redes

Los servidores y el almacenamiento no son los únicos componentes de la infraestructura que pueden beneficiarse de la consolidación. La mayoría de empresas pagan más de lo necesario por sus comunicaciones de voz. No sólo mantienen redes independientes para las comunicaciones de voz y de datos, sino que también pagan las llamadas por minuto. Los avances en tecnologías de redes ofrecen una alternativa: la convergencia de redes. Combinando el tráfico de voz, datos e incluso video en una red IP, las empresas pueden eliminar los costes de las llamadas internas y reducir el coste total de telefonía en hasta un 20% anualmente. Una plataforma unificada también simplifica la gestión y soporta soluciones cada vez más importantes para la oficina moderna, incluidas la telefonía IP, la mensajería unificada, las

operaciones de centros de llamadas basadas en IP y la colaboración en tiempo real. Por lo tanto, además del ahorro inmediato en costes, la red unificada puede aumentar la rentabilidad constante mediante una mayor eficacia y productividad.

Virtualización de escritorios

Ir más allá de la infraestructura del centro de datos en busca de oportunidades de reducción de costes puede resultar también fructífero. Piense en el entorno de usuarios finales: un grupo inherentemente descentralizado y heterogéneo de dispositivos que demanda un soporte significativo por parte del departamento de TI. Desde actualizaciones de hardware a actualizaciones de software y parches de seguridad, los sistemas de escritorio pueden resultar muy costosos de mantener. Y, aunque hace algunos años parecían sistemas imprescindibles en la oficina, muchas empresas están comenzando a retirarlos. Esto se debe a que la virtualización de escritorios representa una fuente prometedora de ahorro de costes. Creando escritorios virtuales en el centro de datos, las empresas pueden reducir los requisitos de gestión de dispositivos de punto final y permitir que los usuarios accedan a sus aplicaciones y datos desde prácticamente cualquier sitio. La centralización puede reducir los costes de aplicaciones y de energía lo suficiente como para proporcionar una rentabilización de hasta el 40% en 12 meses.

¿Sabía que?

Un entorno de escritorio virtual puede sentar la base para ahorrar en costes en varias áreas:

- Actualizaciones de software
- Soporte de usuarios finales
- Gestión de activos
- Seguridad
- Eficacia energética

Obtenga más de sus inversiones existentes

Cuando más tiempo pasen las empresas obteniendo valor de sus inversiones mejor. Encontrar nuevas maneras de utilizar equipos antiguos merece el esfuerzo, especialmente cuando el presupuesto para nuevas tecnologías se ha reducido. Afortunadamente, existen varias formas en que las empresas pueden aprovechar, ampliar y proteger los elementos de la infraestructura existente.

Por supuesto, antes de avanzar con cualquier iniciativa de TI, es importante que todas las partes implicadas estén en sintonía. Eso resulta particularmente importante cuando las prioridades empresariales cambian debido a las presiones económicas. Manteniendo la estrategia de TI alineada con los objetivos empresariales globales, las iniciativas más urgentes, junto con las oportunidades para mejorar, aumentan de forma considerable.

Caso de ejemplo

Después de optimizar su red, una empresa internacional de viajes y transporte aumentó 10 veces más capacidad de enlace, 1 millón de euros en ahorros durante el primer año y un ROI de un mes.

Optimización de redes

Un área que debe estar a la cabeza de la lista son las redes, que casi siempre pueden beneficiarse de reevaluaciones y ajustes periódicos. Una configuración de red que funcionaba bien para una empresa hace cinco años puede no estar optimizada para esa misma empresa hoy en día. Las empresas pueden mejorar la eficacia de la red, reducir costes, y mejorar el rendimiento reconfigurando sus infraestructuras de red para dar soporte a los objetivos empresariales. Las optimizaciones y los ajustes periódicos pueden facilitar sobremanera la gestión para desplegar nuevas aplicaciones, dar soporte a más dispositivos de usuarios finales y aumentar el tráfico.

Protección empresarial

La continuidad y seguridad empresarial son preocupaciones constantes de TI, independientemente de las condiciones económicas actuales. Los periodos de inactividad y las violaciones de seguridad pueden conllevar pérdidas de ingresos, sanciones normativas, etc. Incluso durante un periodo de declive, las empresas deben adoptar una



actitud activa en el bloqueo de amenazas, mitigando el riesgo de periodos de actividad y evitando costes relacionados. Para la continuidad del negocio, todas las empresas deben evaluar sus operaciones y crear un plan de trabajo para la recuperación en caso de crisis. Las empresas deben, además, tomar precauciones para proteger sus redes y datos de amenazas procedentes de Internet. Para reducir los riesgos financieros asociados con los periodos de inactividad y pérdida de datos, las empresas deberán evaluar sus defensas para proteger toda la red, desde el perímetro hasta el centro.

Impulse la productividad en las operaciones

Gestionar el entorno de TI es una tarea compleja. Los departamentos de TI están ocupados manteniendo el funcionamiento normal de la infraestructura, dando soporte a los usuarios finales, y cumpliendo con las regulaciones y con los acuerdos de nivel de servicio. Existen dos enfoques para la productividad de TI que, a la vista de las presiones económicas, se han convertido en necesarios para muchas empresas: automatización y externalización (en modo global -outsourcing- o enfocando sólo al personal -out-tasking). Ambos enfoques ayudan a aliviar la carga de los sobrecargados departamentos de TI, mejorando los niveles de servicios y reduciendo los costes.

La prestación de servicios es una de las primeras áreas que las organizaciones de TI deben mejorar. Al examinar sus operaciones de TI, las empresas encontrarán frecuentemente que las tareas de prestación de servicios rutinarias requieren un número cada vez más elevado de recursos humanos. Con el software adecuado, métodos recomendados y

procedimientos, es posible automatizar aquellas actividades manuales que consuman mucho tiempo y permitir que el personal de TI se centre en iniciativas mucho más importantes.

Las empresas deben también considerar con qué grado de efectividad y eficacia pueden gestionar sus operaciones administrativas internamente. Aunque es mejor dejar muchos procesos a la gestión interna, algunos procesos empresariales no vitales funcionan mejor y con más eficacia si son gestionados por un proveedor con mayor capacidad y una mayor ventaja económica.

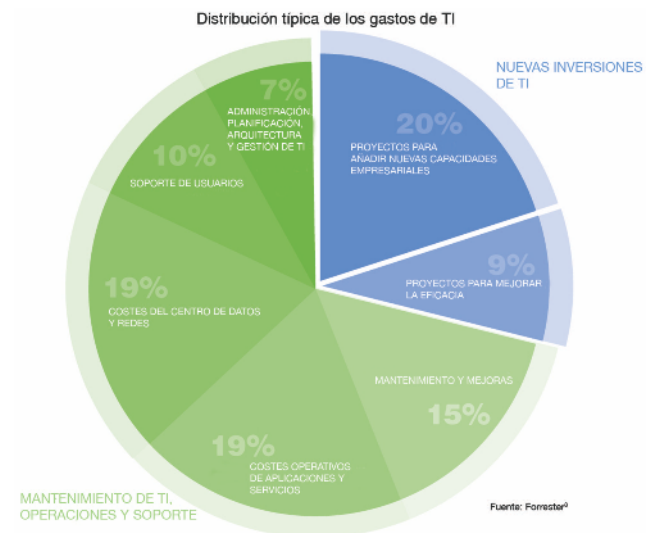


Figura 3
Una evaluación de los gastos de TI puede revelar oportunidades para el ahorro.

Las empresas pueden beneficiarse del outsourcing en varias áreas:

- *Gestión de gastos de telecomunicaciones: el outsourcing de la gestión de los gastos en telecomunicaciones puede reducir los costes en un 15% durante el primer año y ayudar a las empresas a dar soporte a centros de contacto de varios canales, plantillas móviles y operaciones distribuidas.*
- *Gestión de infraestructuras: es posible reducir costes en más de un 20% y rebajar la carga administrativa permitiendo que un proveedor gestione una o varias de las siguientes actividades: entorno de servidores, almacenamiento, protección de la información y continuidad empresarial.*
- *Soporte técnico: el outsourcing puede ahorrar entre un 5 y un 40% en costes de soporte técnico y resolver los problemas más rápidamente. Un contrato importante de mantenimiento y soporte técnico con una empresa capaz de proporcionar una alta disponibilidad puede mantener los equipos funcionando más tiempo y con mayor eficacia. Trabajar con un proveedor con soporte para instalaciones de varios proveedores también conlleva ahorro y reduce los periodos de inactividad.*
- *Hosting de escritorios virtuales: para aquellas empresas que desean tener la ventaja de la virtualización de escritorios pero que carecen de los recursos para dar soporte al entorno, el hosting de escritorios virtuales ofrece una solución práctica.*
- *Gestión de activos: la descarga de la gestión de activos de TI puede reducir costes y mejorar la conformidad normativa.*
- *Seguridad gestionada: las empresas pueden beneficiarse de redes y seguridad de datos avanzadas, obteniendo a menudo una mayor protección por un coste muy inferior al que supondría realizarlo internamente.*

Caso de ejemplo

Una entidad financiera ahorra aproximadamente 5 millones de dólares al año en gastos en telecomunicaciones mediante el outsourcing de la gestión de sus procesos de gastos en telecomunicaciones.

Salga ganando con la ayuda de IBM

Muchos CIOs ya están haciendo gran parte del trabajo necesario para hacer que sus empresas sean más rentables, y están adoptando nuevas tecnologías que les permiten hacer más con menos. Es un paso inteligente; a medida que avanza, la tecnología suele mejorar, hacerse más rápida y más barata, ayudando a la TI a reducir costes, a mejorar el rendimiento y a conseguir beneficios más elevados y a corto plazo.

La vía más eficaz hacia adelante no es, sin embargo, siempre obvia. Puede que no esté claro qué tecnologías son más adecuadas para cada tarea en cuestión. Puede resultar difícil priorizar iniciativas de TI, especialmente si hay intereses en conflicto en la empresa, y suele resultar un desafío justificar el valor de una iniciativa de TI para el CFO o el COO. A veces, la TI llega a un punto en que las oportunidades de ahorro de costes parecen haberse agotado completamente. Es entonces cuando la perspectiva de un proveedor externo puede proporcionar ayuda valiosa.





IBM Global Services ayuda a las empresas a invertir con prudencia, a aprovechar las últimas tecnologías y a beneficiarse de las oportunidades para afinar sus entornos de TI. Con servicios diseñados para reducir costes, impulsar el rendimiento y aumentar la eficacia, las empresas pueden conseguir un equilibrio entre resultados a corto y ganancias a largo plazo. Además, los servicios de IBM Project Financing™ e IBM Global Asset Recovery Services pueden facilitar la consecución de iniciativas de TI ayudando a las empresas a reducir el coste y simplificar la adquisición de la tecnología, facilitar la gestión y recuperación de activos, y a gestionar la liquidez y los riesgos. Dondequiera que se necesite asistencia, IBM Global Technology Services está preparado para ayudar a las empresas a sacar partido de las oportunidades, para no sólo sobrevivir a las condiciones económicas, sino para superarlas, saliendo más reforzadas y con mejor salud.

Para obtener más información

Para conocer más detalles sobre cómo IBM Global Technology Services puede ayudar a su empresa a prosperar durante tiempos de incertidumbre económica, póngase en contacto con su representante de ventas de IBM o visite:

ibm.com/services/es

© Copyright IBM Corporation
2008

IBM Global Services
Route 100
Somers, NY 10589
EE.UU.

Producido en los Estados Unidos de América Agosto de 2008
Reservados todos los derechos

IBM, el logotipo de IBM e ibm.com son marcas registradas de International Business Machines Corporation en los Estados Unidos y/o en otros países. Si estos y otros términos registrados por IBM están marcados en su primera aparición en este documento con el símbolo de marca registrada (® o ™), esto indicará que son marcas registradas o de legislación común en los EE.UU. propiedad de IBM en el momento de publicación de esta información. Dichas marcas registradas pueden ser también marcas registradas o de legislación común en otros países. Puede obtener una lista de las marcas registradas de IBM en la web en "Copyright and trademark information" en ibm.com/legal/copytrade.shtml

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

IBM no asume ninguna responsabilidad en relación con la precisión de la información proporcionada en este documento la utilización de dicha información corre a cuenta y riesgo del usuario. La información en este documento puede modificarse o actualizarse sin previo aviso. IBM puede también realizar mejoras y/o cambios en los productos y/o en los programas descritos en este documento en cualquier momento sin previo aviso.

Las referencias en esta publicación a productos y servicios de IBM no implican que estarán disponibles en todos los países en los que opera IBM.

¹ IDC, *IDC Executive Market Watch*, 20 de mayo de 2008.

² EPA Report to Congress on Server and Data Center Energy Efficiency (Public Law 109-431), U.S. Environmental Protection Agency ENERGY STAR Program, 2 de agosto de 2007.

³ Phil Murphy and Alex Cullen, *Budget Adjustments For CIOs In Lean Economic Times*, Forrester, 28 de marzo de 2008.

