

Folleto

# ¿Qué supone para usted pasar a un modelo operativo "centrado en la prestación de servicios"?

Perfil de evaluación de funcionalidades "centradas en la prestación de servicios"



**Hewlett Packard**  
Enterprise

### ¿Optimización vs. transformación?

¿Cuál es la diferencia entre optimización y transformación? Si solamente adquiere, actualiza y aprovisiona activos de TI, está optimizando. Pero puesto que el 15 % de los problemas y las ineficiencias de TI están enraizados en la tecnología, la optimización por sí sola ofrece unas ventajas limitadas. Los problemas e ineficiencias restantes incluyen factores como el uso de recursos y la estrategia de prestación de servicios. Para corregirlos, debe enfrentarse a cambios fundamentales en su modelo operativo de TI: eso es la transformación. (Por ejemplo, recientemente demostramos a un cliente que optimizar su infraestructura de TI le ahorraría el 7 % de los costes operativos, pero si la transformaba, el ahorro sería del 25 %. Adivine qué opción eligió).

No importa lo extensa que sea (o no) su transformación, su trabajo consiste en examinar cada factor posible para poder derivar la mayor rentabilidad de la inversión.

## Su perfil de transformación

Sus respuestas a nuestro breve cuestionario nos han indicado que está considerando realizar la transición a un modelo operativo **centrado en la prestación de servicios**, que introduce un marco de "gestión de servicios" centrado en el cliente en su entorno de TI in situ. Para organizaciones de TI acostumbradas a ver su campo como una matriz de activos y recursos internos que apoyan diversos proyectos, un modelo operativo centrado en la prestación de servicios requiere una nueva mentalidad: una en la que los recursos estandarizados, consolidados y virtualizados apoyen un catálogo de servicios diseñados expresamente para satisfacer las necesidades de las unidades empresariales. El nuevo modelo operativo también conlleva consideraciones importantes para operar y financiar un modelo basado en los servicios.

Nuestra larga experiencia trabajando con miles de clientes de todos los tamaños y sectores nos ha enseñado que el éxito de una transformación de TI depende no sólo de cada aspecto de su tecnología, sino también de otros dominios. Ello implica evaluar objetivamente dónde se encuentra hoy, comparar ese estado con sus objetivos de transformación de las TI y planificar una implementación que le ayude a lograr la combinación adecuada entre tecnología central, TI componibles, y nube pública y privada.

Este perfil de evaluación de funcionalidades de TI ha sido preparado para usted por un estrategia de transformación de Hewlett Packard Enterprise (HPE). El perfil se prepara con los datos y el conocimiento que hemos obtenido de numerosos compromisos de funcionalidades a escala completa con nuestros clientes. En él, puede hacerse una idea de la evaluación de funcionalidades de TI de HPE mucho más profunda que puede obtener de HPE Technology Consulting. Una evaluación completa de las funcionalidades utiliza un marco propietario desarrollado por HPE. Conocido como Marco de transformación unificado (Unified Transformation Framework), incorpora información cuantitativa y cualitativa exhaustiva sobre empresas como la suya para generar una vista de 360 grados, completa y detallada, de sus funcionalidades actuales. La evaluación completa también revela lo que necesitará para alcanzar el modelo operativo que ha definido como su objetivo, y todo ello sin olvidar la premisa de obtener una rápida rentabilidad.

## Evaluación de funcionalidades de TI de HPE: un proceso contrastado

¿Qué implica una evaluación de funcionalidades de TI de HPE? En términos sencillos, implica un examen cuidadoso de los factores que impulsan la demanda, el suministro y la lógica económica de la prestación de servicios de TI y su disponibilidad, y de en qué medida está equipado para responder a ello:

- Cambios de mercado y normativas
- Consideraciones empresariales, funcionales, técnicas y de implementación
- Esfuerzos de digitalización en toda la organización
- Modelos operativos actuales y futuros
- Metodologías de prestación de servicios

La evaluación también incluye un análisis detallado de su gama completa de funcionalidades. Con este conocimiento, podemos identificar y planificar los cambios necesarios para alcanzar su modelo operativo de TI objetivo.

#### Conocimiento desde la primera línea de batalla

- El 90 % de las empresas invierten demasiado en tecnología y poco en otros dominios, como los procesos.
- El 80 % están seleccionando determinados aspectos de los entornos de la nube, en lugar de implementar modelos completos.
- Menos del 25 % dispone de un modelo de prestación de servicios robusto.

## Siete dominios de funcionalidades para la transformación

La mayoría de las personas ven a las TI como una simple colección de activos. A menudo, los clientes de HPE se sorprenden de cómo una transformación correcta exige que analicemos cada aspecto del funcionamiento de las TI; desde las tecnologías y las políticas, hasta las personas. Nuestra experiencia nos ha llevado a identificar siete dominios principales de transformación de las TI.

Una lección que hemos aprendido es que para lograr los resultados deseados, las transformaciones casi siempre requieren cambios y mejoras en cada uno de estos dominios, muchos de los cuales suelen pasarse por alto. En función de dónde empiece y adónde quiera llegar, cada dominio requiere un nivel distinto de respuesta.

- 1. Infraestructura técnica y arquitectura (ITyA): la mayoría de los entrevistados indica que disponen de una arquitectura de infraestructura empresarial.** Mientras la ITyA es beneficiosa (especialmente para obtener estabilidad y previsibilidad financiera, así como para maximizar los acuerdos de nivel de servicio, o SLA), la prestación de servicios requiere que la administración de la infraestructura deje de estar organizada exclusivamente en torno a los proyectos y que mire cada vez más a los servicios empresariales relevantes. El departamento de TI debe centrarse menos en los activos y más en las necesidades empresariales de los clientes.
- 2. Marco de gestión de TI: la mayoría de los entrevistados indican que tienen un marco de gestión de TI empresarial.** No obstante, la mayoría de las organizaciones debería alejar su marco de gestión de TI de los activos y proyectos y orientarlo hacia las arquitecturas de servicio, así como las políticas de seguridad, de red y de gestión de riesgo.
- 3. Finanzas: la mayoría de los entrevistados han indicado que trabajan con ciclos anuales de presupuestos de TI.** Incluso con ciclos presupuestarios anuales, comprender las nuevas opciones financieras (como el modelo de consumo de pago por uso) y vincularlas a los costes de los servicios resulta clave para el éxito de un modelo de TI basado en los servicios. Ello es especialmente cierto ahora que el departamento de TI debe calcular correctamente "el precio" de sus ofertas para los clientes de la línea de negocio; unos servicios con precios demasiado bajos dejarán un déficit en el presupuesto de TI, pero un sobreprecio obligará a las unidades empresariales a adquirirlos de otras fuentes.
- 4. Cultura y personal: la mayoría de los entrevistados han indicado que disponen de equipos de expertos asignados a cada dominio tecnológico.** Dado que el coste de personal suele representar entre el 50 y el 75 % del presupuesto global de gastos operativos de TI, ninguna organización puede ignorar este dominio y esperar tener éxito en su transformación. Mientras el departamento de TI se centra en la prestación de servicios, es probable que el énfasis en "héroes de competencia" de dominios específicos dé paso a capacidades, procesos y comportamientos de distintas áreas más orientados a los servicios.
- 5. Procesos: la mayoría de los entrevistados han realizado inversiones en ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) en los dos últimos años.** Estas inversiones son un comienzo excelente. No obstante, extender los procesos ITIL para que puedan responder mejor a las necesidades de los usuarios empresariales puede ayudar a las organizaciones a entregar servicios más homogéneos, al tiempo que se mejora la capacidad de recuperación y la fiabilidad de dichos procesos.

---

Conocimiento desde la primera línea de batalla

"Habitualmente, vemos que nuestros clientes están poco versados en áreas como el cambio cultural, el rediseño de procesos y el cambio de gobierno. Estas áreas son tan críticamente importantes (como la tecnología)".

– Craig Partridge  
Director mundial  
HPE Data Center Platforms Consulting

---

- 6. Gestión de la cartera de servicios: la mayoría de las organizaciones han indicado que tienen acuerdos de nivel de servicio (SLA) basados en tecnologías.** Sin embargo, no sorprende que la orientación de los acuerdos de nivel de servicio necesite desplazarse ahora hacia acuerdos de nivel operativo (OLA) que documenten todos los aspectos de la prestación de servicios, incluida la creación de un catálogo de servicios que los defina no sólo como una lista de herramientas de TI, sino también con términos comprensibles para los usuarios empresariales.
- 7. Gestión de las aplicaciones: la mayoría de las organizaciones ha indicado que el departamento de TI tiene más control sobre la gestión de las aplicaciones que las unidades empresariales.** Dado que la empresa es la propietaria de la aplicación, cualquier ahorro considerable solamente se logrará cuando la unidad empresarial acepte la idea de optimizar la colocación de cargas de trabajo.

Si contrata con HPE Technology Consulting, recibe una evaluación de funcionalidades de TI de HPE completa. La evaluación completa examinará cada dominio en detalle y recomendará mejoras que pueden ayudarlo a alcanzar su objetivo de modelo operativo.

### Llame a los expertos en transformación

Averigüe cómo los estrategias de transformación de HPE pueden ayudar a aportar claridad al proceso de transformación. Al trabajar con usted, podemos ayudarlo a lograr la combinación adecuada para prestar servicios de TI, materializar la rentabilidad de la inversión rápidamente y evolucionar antes que sus competidores.

Obtenga más información en  
[hpe.com/services/hybridIT](http://hpe.com/services/hybridIT)



---

Regístrese y reciba las actualizaciones

---

---

 **Hewlett Packard  
Enterprise**

---

© Copyright 2016 Hewlett Packard Enterprise Development LP. La información contenida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de Hewlett Packard Enterprise figuran en las declaraciones expresas de garantía incluidas en los mismos. Ninguna información contenida en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. Hewlett Packard Enterprise no se hará responsable de los errores u omisiones que pudiera contener este documento.

ITIL es una marca registrada de AXELOS Limited.

4AA6-5465ESE, julio de 2016, Rev. 2