

Folleto



Lo que significa para usted la transición a un modelo operativo “centrado en la entrega de servicios”

Perfil de evaluación de capacidades “centrado en la entrega de servicios”



Hewlett Packard
Enterprise

Optimización vs. transformación

¿Cuál es la diferencia entre una optimización y una transformación? Si usted se limita a comprar, actualizar y aprovisionar recursos de TI, se trata de una optimización. No obstante, como el 15 % de los problemas e ineficiencias de TI están asociados a la tecnología, la optimización por sí sola reporta beneficios limitados. Los demás problemas e ineficiencias están asociados a factores tales como el uso de los recursos y la estrategia de entrega de servicios. Para corregir estos problemas, es necesario realizar cambios fundamentales en su modelo operativo de TI —es decir, se trata de una transformación—. (Por ejemplo, recientemente le mostramos a un cliente cómo la optimización de su infraestructura de TI le permitiría ahorrar un 7 % en costos operativos, y cómo una transformación le permitiría ahorrar un 25 %. Adivine cuál fue la opción elegida.)

Independientemente de qué tan amplia sea su transformación, nuestro trabajo consiste en examinar cada factor posible para que usted pueda obtener el mayor retorno de su inversión.

Su perfil de transformación

Sus respuestas a nuestro breve cuestionario indican que está considerando realizar la transición a un modelo operativo **centrado en la entrega de servicios** que introduzca un marco de trabajo de “administración de servicios” centrado en el cliente en su entorno de TI en las instalaciones. Para las organizaciones de TI que están acostumbradas a percibir la TI como un conjunto de activos y recursos internos que respaldan varios proyectos, un modelo operativo centrado en la entrega de servicios requiere una nueva manera de pensar, en la cual los recursos estandarizados, consolidados y virtualizados proporcionan apoyo para un catálogo de servicios diseñados especialmente para responder a las necesidades de las unidades de negocios. Este modelo también implica consideraciones nuevas y significativas con relación a la operación y el financiamiento de un modelo basado en los servicios.

A partir de nuestra experiencia de muchos años con miles de clientes de varios tamaños y de todos los sectores, hemos constatado que una transformación de TI exitosa tiene impacto no solo en cada aspecto de su tecnología, sino también en varios otros ámbitos. Esto se traduce en evaluar objetivamente su estado actual, comparar este estado con sus objetivos de transformación de TI y luego planificar una implementación que lo ayude a lograr la combinación adecuada de tecnología básica, TI componible y nubes privadas y públicas.

Este perfil de evaluación de capacidades de TI fue elaborado por un estratega de transformación de Hewlett Packard Enterprise (HPE) para responder a sus necesidades. El perfil está basado en la información y los conocimientos que hemos obtenido a partir de diversas interacciones con clientes con capacidades a gran escala. Además, le ofrece una muestra de lo que incluyen las evaluaciones de capacidades de TI más exhaustivas de HPE, realizadas por HPE Technology Consulting. Una evaluación completa de las capacidades aplica un marco de trabajo de propiedad exclusiva desarrollado por HPE. Llamado Unified Transformation Framework, incorpora importante información cuantitativa y cualitativa de empresas como la suya, para generar una visión de 360 grados detallada e integral de sus capacidades actuales. Esta evaluación completa también revela lo que se requiere para que usted logre el modelo operativo que se ha puesto como objetivo y obtenga, al mismo tiempo, un rápido retorno.

Evaluación de capacidades de TI de HPE: un proceso comprobado

¿Qué incluye la evaluación de capacidades de TI de HPE? Dicho de manera sencilla, incluye un examen cuidadoso de los factores que impulsan la demanda, la oferta y la economía de la disponibilidad y la entrega de servicios de TI, y de qué tan preparado está usted para responder a dichos factores:

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

La evaluación también incluye un análisis minucioso de todas sus capacidades. Con esta información, podemos identificar y planificar los cambios necesarios para alcanzar su objetivo de modelo operativo de TI.

Opiniones de las primeras líneas

- El 90 % de las empresas invierten demasiado en la tecnología y demasiado poco en otros dominios, como los procesos.
- El 80 % de las empresas seleccionan determinados aspectos de los entornos de nube, en lugar de implementar modelos de nube completos.
- Menos del 25 % de las empresas cuentan con un modelo de entrega de servicios sólido.

Los siete dominios de capacidades de la transformación

La mayoría de las personas consideran la TI como un mero conjunto de activos, por lo que los clientes de HPE se suelen sorprender al ver cómo una transformación exitosa exige un análisis de cada aspecto de la operación de TI, desde la tecnología hasta las políticas y el personal. Nuestra experiencia nos ha llevado a identificar siete dominios de transformación de TI.

Una lección que hemos aprendido es que, para lograr los resultados deseados, las transformaciones casi siempre requieren mejoras y cambios en cada uno de estos dominios, muchos de los cuales se suelen ignorar. Según su estado inicial y sus objetivos, cada dominio exigirá un nivel distinto de respuesta.

- 1. Infraestructura técnica y arquitectura (TI&A): la mayoría de las empresas que contestaron al cuestionario indicaron que disponen de una arquitectura de infraestructura empresarial.** Si bien la TI&A es beneficiosa (especialmente para la estabilidad, la previsibilidad financiera y la maximización de los acuerdos de nivel de servicio, o SLA), la orientación hacia la entrega de servicios exige que la administración de la infraestructura pase de una organización basada únicamente en los proyectos a una organización basada cada vez más en los servicios empresariales relevantes. El departamento de TI se debe centrar menos en los recursos y más en las necesidades empresariales de los clientes.
- 2. Marco de administración de TI: la mayoría de las empresas que respondieron al cuestionario afirmaron que cuentan con un marco de administración de TI empresarial.** Sin embargo, la mayoría de las organizaciones deberían hacer que su marco de administración de TI pasara de centrarse en los recursos y los proyectos a centrarse en las arquitecturas de servicio y en las políticas de seguridad, de red y de gestión de riesgos.
- 3. Finanzas: la mayoría de las empresas que respondieron al cuestionario señalaron que trabajan con ciclos de presupuesto de TI anuales.** Incluso con ciclos de presupuesto anuales, comprender las nuevas opciones financieras (como el modelo de consumo de pago por uso) y asociarlas al cálculo de costos de los servicios es esencial para el éxito del modelo de TI basada en servicios. Esto es especialmente cierto ahora que el departamento de TI debe establecer correctamente el “precio” de sus ofertas para los clientes de LOB; los servicios con un precio inferior al real harán que se produzca un déficit de presupuesto de TI, pero un precio excesivo hará que las unidades de negocios adquieran los servicios de TI a otros proveedores.
- 4. Cultura y personal: la mayoría de las empresas que respondieron al cuestionario explicaron que cuentan con equipos expertos asignados a cada dominio tecnológico.** Como los costos de personal normalmente representan entre el 50 y el 75 % del presupuesto general de OPEX de TI, ninguna organización que pretenda realizar una transformación exitosa puede ignorar este dominio. A medida que el departamento de TI se centre en la entrega de servicios, es probable que el énfasis en los profesionales con competencias para dominios específicos dé lugar a habilidades, procesos y comportamientos más interdisciplinarios y orientados hacia los servicios.
- 5. Procesos: la mayoría de las empresas que respondieron al cuestionario han realizado inversiones en Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de la Información (ITIL®) en los últimos dos años.** Estas inversiones representan un excelente punto de partida. No obstante, ampliar los procesos de ITIL para que respondan mejor a las necesidades de los usuarios empresariales puede ayudar a las organizaciones a entregar servicios más uniformes, haciendo a la vez que los procesos sean más resilientes y confiables.

Opiniones de las primeras líneas

“Normalmente, vemos clientes que han invertido poco en áreas como el cambio cultural, el rediseño de procesos y los cambios de gobernanza. Estas áreas tienen la misma importancia (que la tecnología).”

– Craig Partridge
Director mundial
Consultoría de plataformas de centros de datos de HPE

- 6. Administración del portafolio de servicios: la mayoría de las organizaciones indicaron que cuentan con SLA basados en tecnologías.** Sin embargo, no es sorprendente que los SLA ahora tengan que orientarse hacia los Acuerdos de nivel operativo (OLA), que documentan todos los aspectos de la entrega de servicios, incluyendo la creación de un catálogo de servicios que los define no solo como una lista de herramientas de TI, sino también en términos que los usuarios empresariales puedan comprender.
- 7. Administración de aplicaciones: la mayoría de las organizaciones señalaron que el departamento de TI dispone de un mayor control sobre la administración de las aplicaciones que las unidades de negocios.** Como la empresa es propietaria de la aplicación, solo se pueden lograr ahorros significativos si la unidad de negocios aprueba la idea de optimizar las asignaciones de cargas de trabajo.

Si trabaja junto con HPE Technology Consulting, obtendrá una completa evaluación de capacidades de TI de HPE. Esta evaluación examinará detalladamente cada dominio e incluirá recomendaciones de mejoras que pueden ayudarlo a alcanzar su objetivo de modelo operativo.

Acuda a los expertos en transformación

Descubra cómo los estrategas de transformación de HPE pueden ayudar a aclarar el proceso de transformación. Al trabajar con usted, podemos ayudarlo a lograr la combinación correcta para la entrega de servicios de TI, a obtener un rápido retorno de la inversión (ROI) y a evolucionar más rápido que sus competidores.

Obtenga más información en
hpe.com/services/hybridIT



Suscríbese para recibir actualizaciones

Hewlett Packard Enterprise

© Copyright 2016 Hewlett Packard Enterprise Development LP. La información que contiene este documento está sujeta a modificaciones sin aviso previo. Las únicas garantías para los productos y servicios de Hewlett Packard Enterprise se establecen en las declaraciones de garantía expresas que acompañan a dichos productos y servicios. Ninguna información contenida en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. Hewlett Packard Enterprise no se responsabilizará por los errores técnicos o editoriales ni por las omisiones que pueda contener este documento.

ITIL® es una marca comercial registrada de AXELOS Limited.

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