

DESARROLLO DE OPERACIONES ÁGILES CON UN ENFOQUE DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS PROACTIVO Y UNIFICADO

Marzo de 2015

→ **Jim Rapoza**, Analista de Investigación Sénior y Director Editorial de Tecnologías de la Información



Aspectos destacados del informe

pág. 3

Actualmente, los sofisticados usuarios finales tienen una tolerancia muy reducida al rendimiento deficiente causado por problemas informáticos.

pág. 4

El 41 % de las organizaciones considera la creciente demanda de aplicaciones por parte del usuario como uno de los principales retos para la gestión de la TI.

pág. 8

Las empresas con un enfoque unificado de gestión de infraestructuras informáticas tienen una probabilidad tres veces mayor de reducir el MTTR.

pág. 8

El 58 % de las empresas con una gestión unificada de infraestructuras informáticas consiguieron acelerar la implementación de aplicaciones.

En la actualidad, el departamento de TI debe enfrentarse al reto que plantea la necesidad de gestionar proactivamente la infraestructura informática y disponer de agilidad para mantener los sistemas en funcionamiento. Sin un enfoque unificado, el departamento de TI lo tiene muy complicado para disponer de una perspectiva real de la infraestructura y comprender los datos. En un entorno dinámico y cada vez más complejo, solo los equipos informáticos completamente equipados podrán seguir el ritmo de la demanda de los usuarios, gestionar los costes, mejorar la calidad global de los niveles de servicio e implementar nuevas aplicaciones y servicios con rapidez.

2

En el actual mundo de la TI, tratar de conseguir una visión integral de la infraestructura informática mediante diversas herramientas diseñadas para unidades aisladas distintas se convierte en una tarea muy complicada.

Cualquier persona a quien le gusten los deportes podrá detectar fácilmente la diferencia entre un equipo profesional y un grupo de aficionados a tiempo parcial. En los equipos profesionales, todos sus integrantes funcionan como si fueran una entidad única y unificada, capaz de ejecutar con agilidad y de reaccionar ante cualquier cambio al instante. Por el contrario, a pesar de su entusiasmo, los equipos de aficionados suelen carecer de cualquier tipo de unidad y funcionan más como individuos, lo que puede provocar que jueguen con lentitud, cometan más errores y pierdan oportunidades de hacerse con el triunfo.

A la hora de gestionar las infraestructuras informáticas, se suele apreciar que interviene la misma dinámica. Las organizaciones que son líderes (o profesionales) disponen de un enfoque unificado para la gestión de sus operaciones informáticas. Estas empresas cuentan con la agilidad necesaria para detectar con rapidez los cuellos de botella y los problemas de rendimiento, así como para gestionar la red y la infraestructura informática de forma proactiva. Gracias a estas capacidades, pueden optimizar el rendimiento y mantener los sistemas en funcionamiento.

En las antípodas de esta situación, las empresas que van a la zaga en la gestión de la TI (a los que llamaremos “aficionados”) siguen utilizando conjuntos de herramientas mixtos para monitorizar y gestionar sus operaciones e infraestructura informáticas. Este anticuado estilo de gestión ocasiona que se tenga una visibilidad deficiente del rendimiento de las aplicaciones y los servicios, así como que la detección y solución de problemas resulte mucho más complicada, lo que a su vez puede dar lugar a una experiencia de usuario negativa y a que los usuarios queden poco satisfechos.

En este informe, examinaremos los retos a los que se enfrentan las organizaciones sin un enfoque unificado a la hora de gestionar, optimizar y comprender su infraestructura informática. Analizaremos las estrategias que adoptan las empresas punteras para seguir el ritmo de la demanda de los usuarios, gestionar los costes e implementar nuevas aplicaciones y servicios con rapidez. Asimismo, observaremos la forma en que adoptan un enfoque proactivo para solucionar los problemas antes de que se produzcan, en lugar de una estrategia reactiva que permite que los problemas afecten a los usuarios finales. Es así como estas empresas pueden mantener o mejorar la calidad general de sus niveles de servicio.

3

Cómo difuminan la visibilidad y ralentizan el rendimiento los enfoques tradicionales de gestión de infraestructuras informáticas

La gestión de la TI ha evolucionado con el paso de los años hasta estar muy centrada en las herramientas, con herramientas específicas que se aplican exclusivamente a dominios concretos. En el pasado, esto funcionaba cuando:

- ➔ el personal de redes solo se preocupaba por el rendimiento y la fiabilidad de la red.
- ➔ los administradores de servidores solo se preocupaban por la actividad del servidor.
- ➔ el equipo de desarrollo llevaba a cabo su trabajo cuando se entregaba la aplicación.
- ➔ los gestores empresariales apenas tenían visibilidad del rendimiento y uso de las aplicaciones.

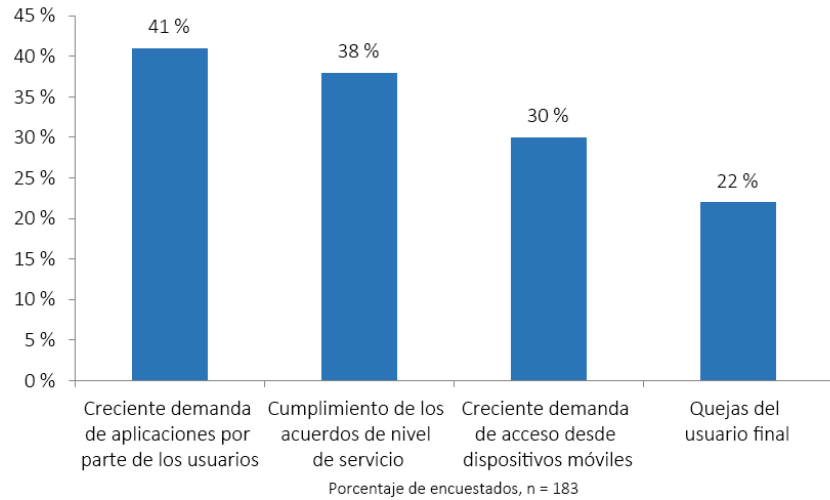
En resumen, cuando los departamentos piensan que lo único que importa es su propia área de trabajo concreta, podría tener sentido disponer de una herramienta únicamente para sus prioridades.

Actualmente, las organizaciones se han dado cuenta de que el principal motivo por el que existe el departamento de TI es para proporcionar aplicaciones y servicios a los clientes y a los usuarios finales. Los usuarios de estas aplicaciones y servicios son más sofisticados que antes y su tolerancia al rendimiento deficiente o al tiempo de inactividad es reducida. En el mundo actual, tratar de conseguir una visión integral de la infraestructura informática mediante diversas herramientas diseñadas para unidades aisladas distintas se convierte en una tarea muy complicada.

En la ilustración 1, se pueden ver los principales retos a los que se enfrentaron las empresas para gestionar de forma eficaz sus infraestructuras informáticas.

“Una de las cuestiones más complejas para el desarrollo de una plataforma unificada e integral de gestión del rendimiento es cómo gestionar todas las herramientas existentes que funcionan de forma aislada y que una empresa ha implementado a lo largo de los años, así como tratar de dar con formas de integrar todas estas herramientas y tecnologías dispares”.
~ Gestor de TI de una fabricante norteamericano

Ilustración 1: Principales retos para la gestión de infraestructuras informáticas



Fuente: Aberdeen Group, enero de 2015

Estos datos demuestran claramente cuánto está cambiando la tecnología y por qué tratar de gestionar las infraestructuras informáticas con métodos anticuados es un enfoque condenado al fracaso. Los principales retos que plantean la creciente demanda por parte de los usuarios y la necesidad de acceder desde dispositivos móviles constituyen indicios de la magnitud de esta transformación de la TI. En la actualidad, los usuarios de TI tienen unas expectativas elevadas del rendimiento de las aplicaciones y esperan que estas den prioridad a los dispositivos móviles y estén disponibles siempre que se las necesite. Estas aplicaciones se deben desarrollar de forma ágil para que puedan mantenerse al día, ya que las necesidades y los requisitos empresariales cambian continuamente. Satisfacer las crecientes demandas de los usuarios y hacerlo en los dispositivos que se utilizan actualmente requiere que las empresas den el salto a infraestructuras de gestión de TI que reduzcan la complejidad y dispongan de una visibilidad integral. Al hacerlo, no solo podrán satisfacer las crecientes demandas de los usuarios móviles, sino también los requisitos de los SLA, así como mantener a los usuarios finales satisfechos.

5

Unificación de la gestión de infraestructuras informáticas: el primer paso hacia un enfoque más ágil y proactivo

Cuando uno se enfrenta a una tarea compleja, lo último que se debe hacer es agregar más complejidad. Eso es precisamente lo que hacen las empresas sin un enfoque unificado de gestión de TI. Emplean varias ventanas cuando lo más adecuado sería utilizar un solo cuadro de mandos. Crean pequeños feudos de conocimiento en los que los departamentos no saben la perspectiva que los demás tienen del rendimiento de las aplicaciones y los servicios. Este enfoque desconectado hace que aumente la complejidad en el *back-end* (ya que hay puntos de vista enfrentados sobre el rendimiento y las causas de los problemas) y puede dificultar aún más la incorporación de nuevas aplicaciones y sistemas, que se deberán integrar con todas estas herramientas distintas. Sin una visión del usuario final, cuando aparezcan los problemas, el departamento de TI podrá convertirse en un campo de batalla con cruces de acusaciones y constantes búsquedas de culpables.

Comparemos este escenario con las organizaciones que han mejorado la entrega y gestión ágiles de aplicaciones reduciendo la complejidad de la infraestructura. Al adoptar un enfoque unificado para la gestión de infraestructuras informáticas, estas empresas pueden aprovechar un mayor número de capacidades y disponer de una visibilidad integral y en tiempo real del rendimiento. Esto les permite trabajar de forma proactiva para abordar los posibles problemas antes de que estos afecten a los usuarios finales.

Para ver algunas de las distintas estrategias que aporta un enfoque unificado para la gestión de TI, hemos comparado organizaciones que disponen de infraestructuras de gestión de TI unificadas con empresas que no han adoptado este enfoque.

En la tabla 1, se pueden ver algunas de las principales ventajas y el mayor número de capacidades de monitorización que han adquirido las empresas con un enfoque de gestión de TI unificado y proactivo con respecto a la competencia.

Tabla 1: Aumento del rendimiento con un enfoque unificado de gestión de la TI

Principales capacidades de gestión de la infraestructura:	Empresas con un enfoque unificado de gestión de infraestructuras:
Monitorización de la experiencia de los usuarios finales con las aplicaciones	Tienen una probabilidad un 35 % mayor que todas las demás empresas para hacerlo
Monitorización y análisis del rendimiento proactivos y automatizados	Lo consiguieron en un número de casos un 35 % superior al de todas las demás empresas
Cuadros de mandos integrales de análisis del rendimiento	Tienen una probabilidad un 25 % mayor de proporcionar estos cuadros de mandos a los implicados en el rendimiento
Optimización en tiempo real y proactiva del rendimiento de las aplicaciones	La han implementado en un 25 % más de casos que las empresas sin un enfoque de gestión unificado
Monitorización del rendimiento de las aplicaciones más importantes para el negocio	Una probabilidad un 12 % mayor que todas las demás empresas

Fuente: Aberdeen Group, enero de 2015

Además del objetivo de unificar la gestión de la TI, observamos que, sin lugar a dudas, las empresas con un enfoque unificado también adoptan capacidades proactivas. Están mucho más centradas en la experiencia del usuario que el resto de las organizaciones, ya que entienden que el objetivo es brindar una experiencia excelente con las aplicaciones, no optimizar componentes individuales como, por ejemplo, los servidores. Efectúan una monitorización y análisis de forma proactiva, con alertas automatizadas que les advierten de los problemas antes de que estos se produzcan y les ofrecen información en profundidad que posibilita la realización de análisis mediante los cuales se pueden predecir los problemas que podrían producirse en el futuro. Estos cuadros de mandos de análisis no son ventanas independientes que muestran los datos de forma inconexa, sino que proporcionan vistas integrales y exhaustivas que permiten tomar medidas con rapidez. Asimismo, utilizan sistemas proactivos y en

7

tiempo real que pueden, por ejemplo, detectar si se debe optimizar una aplicación esencial o si esta requiere un mayor ancho de banda y, de solo un vistazo, posibilitar que el departamento de TI tome estas medidas antes de que tenga que realizar cualquier tipo de intervención. Estas capacidades unificadas y proactivas de monitorización y gestión de la TI son vitales para conseguir una infraestructura de aplicaciones ágil, dinámica y de alto rendimiento.

Cómo triunfan las empresas con una gestión de infraestructuras unificada

Desde un punto de vista estratégico, estas empresas lo están haciendo todo correctamente. Aprovechan las capacidades que normalmente poseen las organizaciones de alto rendimiento y éxito en la gestión de la TI. Además, han reducido la complejidad y eliminado las barreras entre los distintos departamentos en la TI y las operaciones. Ahora bien, ¿cuáles son las ventajas tangibles de adoptar este tipo de enfoque para la gestión de la TI?

Como se muestra en la tabla 2, las empresas con un enfoque unificado de gestión de infraestructuras informáticas obtienen una gran cantidad de ventajas, incluida la mejora de la agilidad en la entrega de aplicaciones, la mejora del rendimiento y la reducción del tiempo de inactividad. Asimismo, todos estos resultados permiten conseguir que los usuarios finales estén más satisfechos y cumplir sistemáticamente los SLA.

Tabla 2: Ventajas de un enfoque unificado de gestión de infraestructuras

Principales ventajas de la gestión de infraestructuras:	Empresas con una gestión de infraestructuras unificada
Instalación de aplicaciones más rápida	Lo consiguieron en un número de casos un 58 % superior al de todas las demás empresas
Detección proactiva de errores o problemas en el 90 % de los casos o más	Alcanzaron este hito 2,5 veces más rápido que el resto de las empresas
Reducción del MTTR en un 50 % o más	Su probabilidad de reducir significativamente el MTTR es tres veces mayor
Aumento de la satisfacción de los usuarios finales	Su probabilidad de aumentar la satisfacción del usuario final es un 50 % mayor

Fuente: Aberdeen Group, enero de 2015

La clave para realizar operaciones informáticas ágiles es la capacidad de implementar y mejorar las aplicaciones con rapidez y eficacia. Observamos que las empresas con un enfoque de gestión de infraestructuras unificado tuvieron una probabilidad un 58 % mayor de acelerar la implementación de aplicaciones en comparación con las organizaciones sin un enfoque unificado. Estas empresas también pudieron detectar de forma proactiva los problemas de las aplicaciones antes de que afectaran a los usuarios finales. Además, mantienen la satisfacción y productividad de los usuarios, ya que según demuestran los datos, estas empresas tienen una probabilidad un 50 % mayor de tener usuarios finales satisfechos. Aunque más de uno puede pensar que la rapidez suele equivaler a un trabajo chapucero, estas organizaciones implantan las aplicaciones de forma ágil y, al mismo tiempo, ofrecen sistemas muy fiables, tal y como se demuestra en el hecho de que reducen significativamente el tiempo medio de las reparaciones (MTTR).

Conclusiones clave

Si se tropieza con el NOC o centro de datos de una empresa que utilice herramientas aisladas para monitorizar su infraestructura informática, probablemente verá una gran cantidad de pantallas distintas, cada una de las cuales mostrará información distinta e inconexa a personas que no trabajan en equipo ni comparten información. Las palabras adecuadas para describir semejante escena suelen ser “caótico” o “desarticulado”.

9

Por el contrario, si visita una empresa que haya implementado un enfoque de gestión de infraestructuras proactivo, ágil y unificado, verá cuadros de mandos informativos que aportan una visión integral de todas las redes, aplicaciones y sistemas, un intercambio de información y una colaboración profusa, y personas que colaboran entre sí. Para describir esta situación nos vienen a la mente otras palabras como, por ejemplo, “fluido”, “perfecto”, “eficaz” y “unificado”.

En el estudio de Aberdeen sobre el rendimiento y la gestión de redes y aplicaciones, hemos identificado el 20 % de las organizaciones que mejor gestionan su infraestructura informática. Entre este selecto 20 % de organizaciones, a las que denominamos “las mejores”, observamos que su probabilidad de adoptar un enfoque unificado de gestión de infraestructuras informáticas es un 50 % mayor.

Si su empresa desea convertirse en líder en la economía digital de las aplicaciones, ha llegado la hora de eliminar las barreras entre departamentos, dejar de intentar agrupar fragmentos de información procedentes de diversas herramientas que chocan entre sí y obtener una perspectiva integral de su infraestructura informática. Mediante un enfoque proactivo y ágil, podrá asegurarse de entregar aplicaciones y servicios de forma rápida, eficaz y fiable.

En los deportes, cuando un equipo gana un campeonato, se suele comentar que se debe al trabajo en equipo y a que todos los integrantes se centran en el mismo objetivo. Si desea que su equipo informático sea un ganador, la unificación es un buen punto de partida.

Para obtener más información sobre este u otros temas de investigación, visite www.aberdeen.com.

Estudios relacionados

[*Optimize IT Infrastructure to Maximize Workload Performance*](#); enero de 2015
[*Preventing Virtual Application Downtime*](#); junio de 2014

[*Visibility, Automation and Analysis: A Winning Combo for Reliable Networks*](#); noviembre de 2014
[*Big Data in Network and Application Monitoring: The All-Knowing Approach to IT Management*](#); mayo de 2014

Autor: Jim Rapoza, Analista de Investigación Sénior y Director Editorial de Tecnologías de la Información (jim.rapoza@aberdeen.com)

Información sobre Aberdeen Group

Durante 27 años, Aberdeen Group ha publicado estudios que ayudan a empresas de todo el mundo a mejorar su rendimiento. Identificamos a las mejores organizaciones realizando una investigación primaria con profesionales del sector. Nuestro equipo de analistas obtiene información fundamentada en hechos e independiente del distribuidor por medio de un marco analítico patentado y ajeno a influencias externas. Cientos de miles de profesionales del mundo de la empresa utilizan el contenido resultante de los estudios para impulsar una toma de decisiones más inteligente y mejorar su estrategia empresarial.

Las soluciones de marketing de contenido de Aberdeen ayudan a las organizaciones B2B a que tomen el control del ciclo de ventas mediante licencias sobre el contenido, conferencias, estudios personalizados y servicios de creación de contenido. Con sede en Boston (Massachusetts), Aberdeen Group es una empresa de Harte Hanks.

Este documento es el resultado de un estudio realizado por Aberdeen Group a partir de fuentes primarias. Las metodologías de Aberdeen Group ofrecen estudios objetivos fundamentados en hechos y representan el mejor análisis disponible en el momento de su publicación. Salvo que se indique lo contrario, Aberdeen Group, Inc. posee los derechos de autor de todo el contenido de la presente publicación, por lo que dicho contenido no se puede reproducir, distribuir, archivar o transmitir de ningún modo o por ningún medio sin el consentimiento previo por escrito de Aberdeen Group, Inc.