Data.ti

Nº. 259. NOVIEMBRE 2008

La revista española de Tecnologías de la Información para empresa

Seguridad

Guía de virtualización para ejecutivos

Las redes se externalizan

P.V.P. 5,35 €
(IVA Incluido)

MC EDICIONES
8 414090 100366 00259

Las redes se externalizan

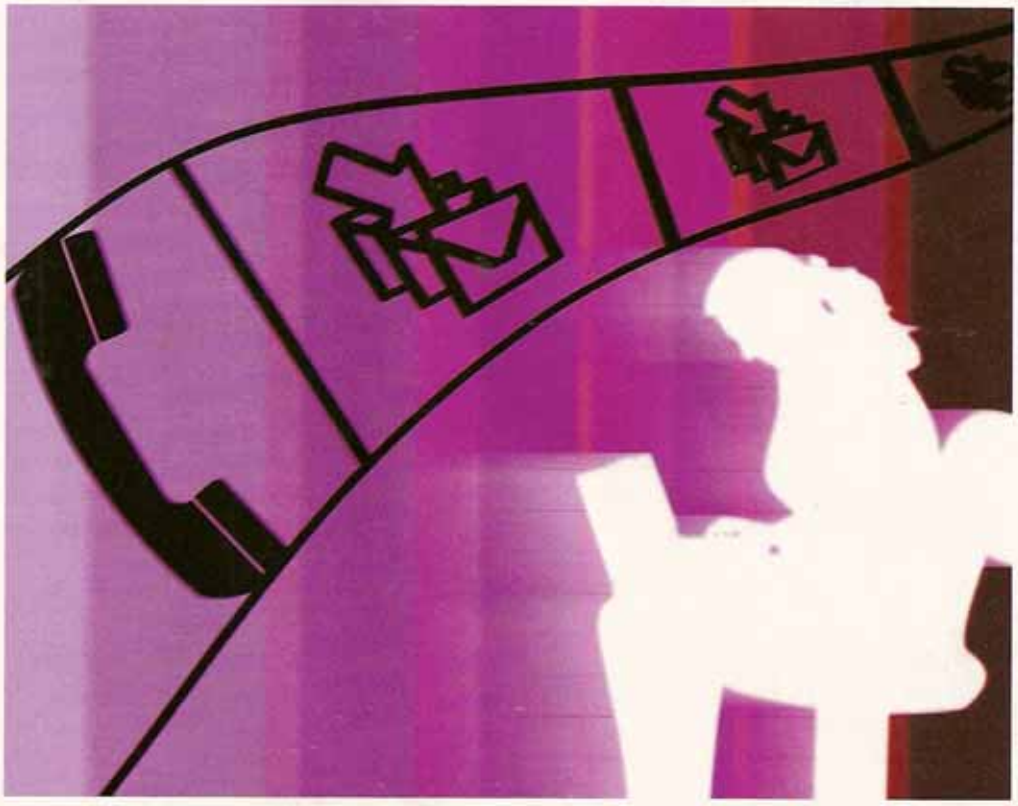
EL OUTSOURCING DE SERVICIOS DE RED ES UNA TENDENCIA CADA VEZ MÁS COMÚN EN LAS EMPRESAS, YA QUE LES PERMITE DELEGAR EN ESPECIALISTAS LA FUNCIÓN DE CREAR UNA INFRAESTRUCTURA OPTIMIZADA, ACTUALIZADA TECNOLÓGICAMENTE Y, A MEDIO PLAZO, CAPAZ DE INCREMENTAR LAS CIFRAS DE NEGOCIO.

Las nuevas tecnologías han variado de manera irreversible el panorama de las empresas de Tecnologías de la Información y la Comunicación. La necesidad de adaptarse de manera periódica a los cambios que surgen, así como el elevado coste que representa una gestión de riesgos capaz de proteger la confidencialidad e integridad de la información clave, hace necesaria la toma de medidas específicas. Y una de ellas es la externalizacion, que ha dejado de ser una decisión táctica dirigida únicamente a la reducción global de costes, para convertirse en una estrategia con la que apostar por un incremento del valor del negocio. Una de las últimas tendencias de externalización es la de los servicios de red. Al igual que ocurre con otras áreas, como la gestión de PCs o las aplicaciones de telefonía, este proceso consiste en hacer que la empresa delegue, generalmente de manera íntegra, en otra compañía especializada todas las funciones relacionadas con la gestión de las infraestructuras de redes. «Pensamos que esta solución debe proporcionar al cliente unas prestaciones completas que integre un conjunto total de actividades estructuradas como servicio», asegura Javier Lería, responsable de Desarrollo de Negocios de Servicios de Telindus.

Los beneficios que permite esta función son prácticamente los mismos que supone externalizar cualquier otra área del negocio. «Principalmente, podemos hablar de que estos procesos hacen posible que el cliente se focalice en su negocio, optimizando y acotando el esfuerzo de los empleados. Y ello dejando la gestión de sus infraestructuras de red en manos de expertos, que van a ser capaces de adecuar mejor las tecnologías a las necesidades del negocio, y que van a tener una mayor facilidad de acceso a nuevas soluciones, acortando además los ciclos de implantación», afirma Pedro de Santos, director general de Outsourcing de Entel It Consulting. Además, las empresas que realicen un outsourcing de red podrán contar también con una disponibilidad rápida, flexible y eficaz a todos los conocimientos y servicios que posee la empresa. Y es que las firmas especializadas en redes facilitan la implantación de metodologías, procedimientos y sistemáticas probadas que siguen las últimas tendencias y que, en condiciones normales, pueden no estar a disposición del cliente normal. Por último, posibilita también una optimización de los costes económicos al facilitar una flexibilidad mayor a la organización, y disminuir los costes fijos que supone encargarse de manera interna de estos procesos.

VARIEDAD DE CLIENTES

Pero, ¿qué tipo de empresas demandan estos servicios? Javier Lería afirma que son «las grandes firmas privadas del sector financiero y de la industria, así como las operadoras de telecomunicaciones que trabajan en España las que más solicitan la externalización de sus servicios de red». Los datos que concede la Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de España (AETIC), revelan que más de una de cada tres empresas con ventas superiores a los 500 millones de euros al año lo demandan. Esta cifra se reduce en casi dos de cada diez en el caso de las firmas con una facturación menor. «La gran empresa española asume la externalización como una práctica necesaria, y cuenta con una experiencia y conocimiento importante sobre este tipo de servicios», argumenta Víctor D´Angelo, director general de Northgate Arinso para la península y Latinoamérica. Existen motivos por los cuales se puede pensar que las pymes serán cada vez más como clientes habituales de estos servicios: «La razón principal, es que gracias al outsourcing pueden acceder a servicios que les sería imposible tener por sí mismas», razona Salvador Ferrer, director Técnico de Enterasys Networks.



Hay muchas empresas con elevada dependencia de las comunicaciones que requieren especialmente de este tipo de solución: se trata de compañías que pertenecen a sectores con un alto índice de dispersión geográfica (financieros, logísticos, de salud, universidades, etcétera). Otro motivo que genera su demanda son los procesos de evolución tecnológica que emprenden aquellas firmas que se encuentran frente a situaciones que les hacen imprescindible colaborar con socios tecnológicos, que cuenten con experiencia para planificar y mantener correctamente operativas las redes fundamentales, necesarios para el correcto desempeño de los objetivos empresariales. Además, a raíz del compromiso que ha contraído el gobierno por automatizar los servicios de carácter público, «es predecible que los organismos de la Administración Pública utilicen de manera progresiva opciones de ousourcing», opina Lería.

PASOS PARA LA IMPLANTACIÓN

La mayoría de las pymes, que cuentan con una red no muy desarrollada y, en algunos casos, incluso inexistente, requieren de un proceso de implantación previo que, si bien varía según las especificidades de cada empresa, es generalmente el mismo. En primer lugar se lleva a cabo una planificación del servicio, que empieza siempre por una definición del alcance al que se quiere llegar con el programa de externalización. Se acuerdan las tareas y procesos y se detallan todos los procedimientos, que incluyen marcos de trabajo y políticas de seguimiento y escalado. En segundo lugar, se encuentra la fase inicial, que arranca con un despliegue y puesta en marcha de la infraestructura de red acordada. Y justo después de la consolidación, comienza la tercera fase, que es la de explotación del servicio. Esta consiste en un control de los niveles de servicio y en una etapa de adecuación que incluye una mejora continuada así como un incremento o decremento del nivel de externalización según cuales sean las necesidades. «Existe una cuarta etapa que se lleva a cabo en el caso de que la empresa contratadora quiera tan sólo una optimización y no una externalización total. En estas situaciones, cuando se ha logrado implementar con éxito el software de la compañía especializada en redes, el dominio de los servicios vuelve a quedar bajo su control», especifica Lería.

La situación es distinta, sin embargo, cuando se trata de grandes firmas que tienen una infraestructura previa. En estos casos, se analiza la red ya existente y se plantea si aun tiene vigencia suficiente como para que el proveedor de servicios opte por incorporarla y encargarse tan sólo de su mantenimiento hasta el final de su vida útil. Los beneficios económicos para la contratadora son dos principalmente: primero, un menor coste económico al

LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA SE EXTERNALIZA

La crisis financiera afecta al sector público y a su tendencia creciente hacia la externalización. Y es que se estima que en 2007 la Administración empleó 500 millones de euros en soluciones de outsourcing. El miedo a sacar fuera los servicios es cada vez menor y los beneficios principales que se obtienen son muy visibles: en primer lugar, una reducción de costes, además de terminar con los gastos fijos cambiándolos por costes variables; y en segundo, la oferta de un valor añadido y de especialización. Por eso, no es casualidad que sean los sectores de la electrónica y la tecnología los que más se ven afectados por estos procesos: los call centers, los servicios de interoperabilidad o las compañías de desarrollo de software son las áreas de mayor externalización.

EL OUTSOURCING EN ESPAÑA

La demanda de externalización ha aumentado mucho en los últimos años. En nuestro país el crecimiento de estos servicios está muy por encima del de otros segmentos de actividad enmarcados en las Tecnologías de la Información. «Sin duda, el outsourcing se ha convertido en los últimos cuatro o cinco años en uno de los grandes impulsores del mercado», afirma Víctor D´Angelo, de Northgate Arinso. Los datos de la Asociación de Empresas de Consultoría (AEC) revelan que en 2006 la externalización creció a un ritmo de un 20% convirtiéndose ya entonces en el 37% de los ingresos de las empresas de consultoría. En 2007, según la consultora DBK, el negocio logró en nuestro país una facturación de 3.500 millones de euros. Otra consultora, IDC, calcula que para el periodo 2006-2009 el incremento anual rondará el 8,5%. Asimismo, según un sondeo relacionado por Coleman Parkes a petición de la empresa Colt, «el 60% de las empresas consultadas declaró tener intención de externalizar servicios antes de finales de 2009», confirma Javier González, director de Marketing de Colt. Se trata del porcentaje más alto de la zona euro, lo que saca a relucir la maduración de este área de negocio que, aunque se iniciase con un mayor retraso, avanza con más fuerza que en el resto de Europa. Y, dentro de este avance, el outsourcing de red no ha llegado aun al plano de madurez de otras líneas, si bien avanza deprisa ante las crecientes necesidades que existen de adaptación de la tecnología de redes al negocio.

«Además, desde el punto de vista de los proveedores de servicios, en nuestro país nos encontramos en un escenario privilegiado gracias a la localización geográfica estratégica en la que se encuentra, ideal para proporcionar a empresas extranjeras un lugar idóneo de conexión entre Europa, Oriente, África y América Latina», defiende D´Angelo. El único problema con el que se puede encontrar en los próximos años es con la falta de profesionales que, según IDC, se hará más patente en 2009 y 2010. «Según sus datos, el 35% de las empresas españolas tienen que renovar sus contratos de externalización cambiarán de proveedor en los próximos meses, lo que hará que el mercado tienda hacia unos precios más bajos y unas soluciones más integrables», argumenta Javier Lería, de Telindus.

ahorrarse la implantación de un nuevo servicio y, segundo, una reducción del impacto y el esfuerzo que supone para directivos y empleados adoptar una infraestructura de red. De llegarse la decisión contraria, la empresa proveedora acometerá unos procesos similares pero a mayor escala, que los que acomete con una pyme. Y otro factor que las empresas deben tener en cuenta a la hora de establecer su modalidad deseada de outsourcing es el lugar desde el que prefieren que se controle la red. Puede llevarse a cabo on-site, desde las propias instalaciones del cliente, u off-site, desde el centro de operaciones y servicios de la proveedora.

APUESTA DE FUTURO

Las novedades que existen en este sector ayudan a que los programas de externalización resulten más completos y eficientes para las empresas. La principal de ellas se relaciona con las infraestructuras basadas en arquitecturas TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación), como las redes LAN (Redes de Área Locales), MAN (Líneas del Área Metropolitana) o WAN (Red de Área Amplia). La seguridad es también un aspecto muy importante a la hora de garantizar que los datos están bien protegidos. Las empresas proveedoras de servicios de red están obligadas a ofrecer, además, seguridad integral TIC. Entre las últimas novedades en este campo, se encuentran los sistemas de seguridad perimetral (la integración de elementos y sistemas tanto electrónicos como mecánicos dirigidos a la protección de perímetros físicos y responsables de detener intentos de intrusión), firewalls o tecnologías como NAC (Network Access Control), que se encargan de control de accesos, una de las prioridades a la hora de asegurar un correcto y seguro funcionamiento de cualquier infraestructura de red. Por último, este mercado demanda también soluciones que permitan comunicaciones unificadas. La telefonía IP, la mensajería unificada, los contact centers, etcétera, son aplicaciones que cada vez tienen más hueco dentro de los sistemas de outsourcing de redes.

En el futuro, estas tecnologías que están ya presentes se optimizarán para ofrecer a los clientes soluciones más completas. «Nos estamos centrando en continuar creciendo en dos focos principales: por un lado los servicios gestionados, que incluyen la gestión de sistemas de seguridad, de rendimiento o de voz y vídeo; por otro, los servicios de alto valor, que engloban consultorías de cualquier tipo, tecnología y nivel, jefatura de proyectos, etcétera», asegura Lería. Y, gracias a ello, los expertos prevén un auge de las empresas contratadoras de outsourcing. La dinámica de los mercados obliga, además, a las compañías a ser más competitivas tanto en situaciones de aceleración como de desaceleración económica. «Esto hará que cada vez sean más los que apuesten por externalizar algunas áreas en las que no cuenten con demasiada experiencia. Es por ello por lo que no creo que este sea un sector que se vea afectado por la crisis», opina D´Angelo. Algo en lo que coincide con Nigel Stephenson, director de Servicios Gestionados de Marketing en la región EMEA de Juniper Networks: «Es un servicio que aumentará porque el avance de las tecnologías representa un beneficio importante tanto para el proveedor como para el cliente. Para el primero porque las nuevas telecomunicaciones le permitirán disponer de una oferta más completa, y para los segundos porque les seguirá permitiendo centrarse únicamente en su línea de negocios».

JORGE GARCÍA LOPEZ ES REDACTOR DE LA AGENCIA DE CONTENIDOS TECNO MEDIA COMUNICACIÓN