

Tendencias en Virtualización y Software como Servicio (SaaS) Estudio de investigación europeo para COLT Telecom

- Noviembre 2007 -

Introducción

Las tecnologías de la información son una parte fundamental de todo negocio y ya es algo comúnmente aceptado que se necesita soluciones tecnológicas eficientes para competir en el mercado actual con garantías. Nuevos requerimientos en las empresas, como los cambios regulatorios en la gestión y almacenamiento de los datos, la globalización o las crecientes expectativas de las distintas áreas de negocio están imponiendo mayor presión en la mejora de las eficiencias y la reducción de costes en las operaciones de las áreas de IT y comunicaciones. Estas nuevas necesidades están llevando a las operadoras europeas como COLT Telecom a aumentar las prestaciones de sus servicios y adaptarse a las nuevas tendencias

El principal desafío de los departamentos de TI es solucionar los requisitos de la empresa para garantizar la máxima seguridad, protección de los datos y las mejores comunicaciones a un precio asequible y que le permita disponer de la garantía de recuperación rápida en caso de un fallo crítico. Cada día más las empresas se plantean virtualizar sus infraestructuras como punto de equilibrio entre prestaciones y presupuesto.

COLT Telecom, proveedor líder europeo comunicaciones para empresas, encargó a la compañía independiente de investigación Coleman Parkes Research elaborar un detallado proyecto de investigación en toda Europa para averiguar cuál es el status de las empresas europeas en cuanto a la adopción de las principales tendencias tecnológicas tales como la virtualización y el Software como Servicio (SaaS), hacia dónde se dirigen sus pasos, y cuáles son las barreras que perciben las compañías que rechazan adoptar estas nuevas tendencias en tecnologías de la información.

Metodología de Investigación

El estudio ha consistido en 410 entrevistas telefónicas a empresas entre 500 y 5.000 trabajadores (100- 500 empleados en Dinamarca y Suecia) en los siguientes países:

España, Inglaterra, Portugal, Francia, Suecia/ Dinamarca, Irlanda, Alemania, Suiza, Italia, Austria, y Bélgica / Holanda.

Las entrevistas se llevaron a cabo con expertos en tecnologías de la información y directores de comunicaciones y tenían una duración aproximada de 10 minutos. El estudio se centró principalmente en cuatro sectores verticales: servicios financieros, medios de comunicación, administración pública y servicios profesionales.

Resumen y opinión de COLT Telecom

La investigación ha mostrado que tanto la virtualización como el SaaS ya se están usando ampliamente hoy día en Europa y tendrán un gran crecimiento durante los próximos dos años. La reducción de costes y las mejoras en el rendimiento de los sistemas son los grandes alicientes para esta demanda.

La virtualización está preparada para un crecimiento exponencial

La investigación mostró que muchas de las empresas ya han adoptado la virtualización de servidores (72%) como parte de su estrategia para reducir costes y crecer en flexibilidad. El almacenamiento y la virtualización de aplicaciones también se están usando pero en menor medida – alrededor de la mitad de las empresas entrevistadas.

Desde COLT creemos que el uso de la virtualización de aplicaciones, será la gran área de crecimiento en los próximos dos años. Con los departamentos TI bajo presión para demostrar su valor tangible

para el negocio, la virtualización de aplicaciones alinea la infraestructura TI con los propios procesos de negocio y las empresas pueden establecer niveles específicos de servicio (SLAs) para la mayoría de aplicaciones tales como e-mail, aplicaciones ofimáticas y sistemas ERP.

Los grandes dinamizadores de la virtualización fueron principalmente la reducción de costes y un uso más eficiente de la capacidad de los sistemas. Es interesante ver cómo las mayores preocupaciones de las compañías españolas se han centrado en la creciente complejidad y en el temor a los cambios de los sistemas. Esto no ha sido una sorpresa ya que la mayor desventaja de la virtualización es que, ciertamente, incrementa la complejidad. Más que tener aplicaciones aisladas en servidores individuales, los departamentos TI ahora tienen múltiples dispositivos virtuales operando en un único servidor. En muchos casos las empresas indican que no tienen profesionales con las habilidades necesarias para gestionar estos nuevos sistemas (la carencia de profesionales con las habilidades necesarias fue seleccionada por el 47% como un desafío para la virtualización).

En España, cabe destacar que los dos principales factores identificados como potenciadores del uso de la virtualización son una mayor eficiencia en los sistemas (83%) y una mejora en los procesos de continuidad de negocio (70%).

¿Cuál es la solución? En general, los proveedores de servicios gestionados, quienes tienen las habilidades y los Data Centres necesarios, pueden asumir la responsabilidad de afrontar estos requerimientos de tal forma que las empresas puedan beneficiarse de las eficiencias y ventajas de la virtualización si tienen que sufrir las dificultades y barreras de este tipo de soluciones. En consonancia con la tendencia hacia un modelo de entorno web bajo demanda, se incrementará notablemente la necesidad de las empresas de contar con un proveedor de servicios para asistirles con sus proyectos de virtualización. A su vez, los proveedores de servicios que hayan afrontado el reto de ofrecer soluciones de virtualización de forma integral, cubriendo todas las capas de la infraestructura IT, serán capaces de crear una propuesta de valor evolutiva para los clientes hacia la virtualización total de las aplicaciones, cubierta por unos niveles de servicios (SLAs) que cubran ampliamente las expectativas de las empresas.

El Software como Servicio (SaaS) llega también a lo más alto

Esta investigación ha puesto de manifiesto que casi la mitad de las empresas (44%) ya piensan en software gestionado pues es un modelo atractivo para su negocio; el uso de Software como Servicio crecerá significativamente en Europa durante los próximos dos años (75% de las empresas encuestadas). Las compañías ven este modelo como relevante para muchas aplicaciones de su negocio, desde el CRM y sistemas ERP hasta los procesos de recursos humanos. En España, el 55% de las empresas encuestadas apuestan por este crecimiento.

El crecimiento en el consumo de SaaS se debe a la necesidad de reducir costes seguida por la capacidad para extender e implementar las nuevas tecnologías más rápidamente ya que mantener actualizada una aplicación requiere una inversión constante y una complejidad enorme.

Las grandes preocupaciones que tienen las empresas para usar SaaS son: la seguridad (3.8 de 5), seguida del temor a la pérdida de control (3.5 de 5) y la fiabilidad (3.4 de 5). Si el software bajo demanda se estandariza, va a ser crítico que los proveedores de servicio puedan mantener la integridad y la confidencialidad – y construir la confianza del cliente, como se muestra en el estudio. Las cifras de las compañías españolas son muy similares a las europeas en este sentido.

Las empresas analizan cuidadosamente cómo su proveedor de servicios les ayuda y protege su software bajo demanda. Ya existen servicios económicos que están disponibles en Internet pero es difícil mantener la seguridad e integridad de los datos y procesos. Los proveedores de servicios que tienen servicios de comunicaciones propios así como data centres son capaces de separar las aplicaciones de los diferentes clientes utilizando sus garantías de nivel de servicio, ofreciendo a las empresas un software bajo demanda de mayor calidad adaptado a las necesidades de las empresas.

Principales Conclusiones

Actitudes frente a la virtualización

Masivo crecimiento previsto en Europa

Casi todas las empresas anticipan que el uso de la virtualización se incrementará en los próximos dos años (88%), más de la mitad espera que el incremento sea elevado (54%). En España, las empresas encuestadas que apuestan por este incremento son el 77%.

Hubo significativas diferencias entre los países encuestados en referencia al crecimiento anticipado en virtualización. Empresas en el Reino Unido, Irlanda y Alemania predicen un menor crecimiento mientras que en España, Bélgica, Holanda, Francia, y Suiza su predicción es que habrá un gran incremento de ese consumo.

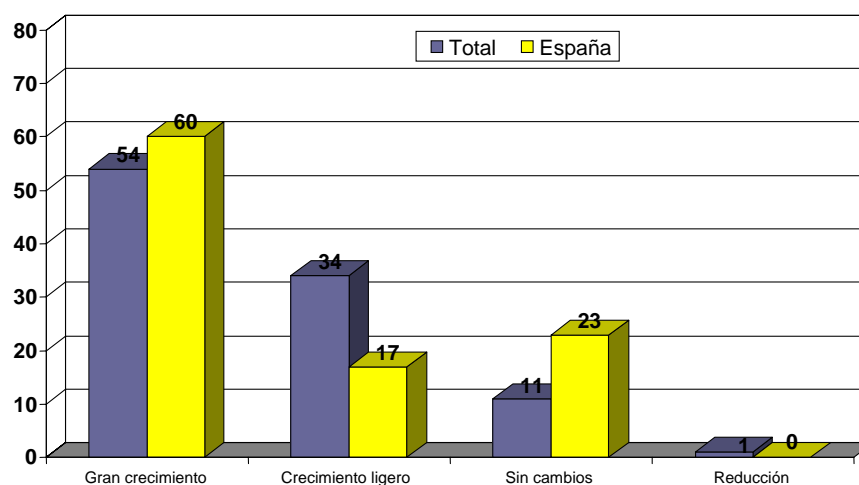


Figura 1 – Crecimiento de la virtualización en los próximos 2 años

De todos los países, tres cuartas partes de las empresas demuestran que están utilizando la virtualización de servidores, y alrededor de la mitad virtualización del almacenamiento y de aplicaciones.

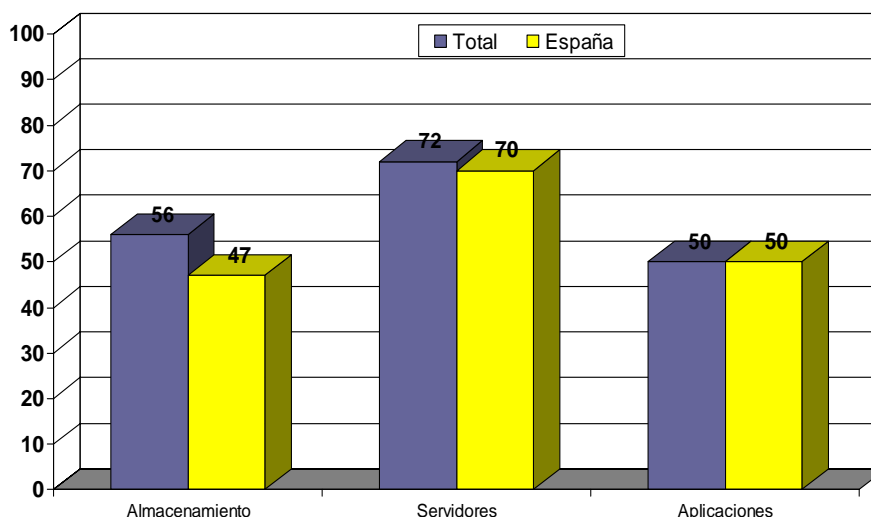


Figura 2 – Áreas donde la virtualización se utiliza más

Factores que conducen a la virtualización

Los principales factores que conducen a la virtualización son un uso más eficiente de la capacidad del sistema y la reducción de costes, seleccionados por el 85% y el 83% de los encuestados respectivamente. En España, las empresas señalan como principales factores dinamizadores el aumento de la eficacia y eficiencia (83%) y la mejora en los procesos de continuidad de negocio (70%).

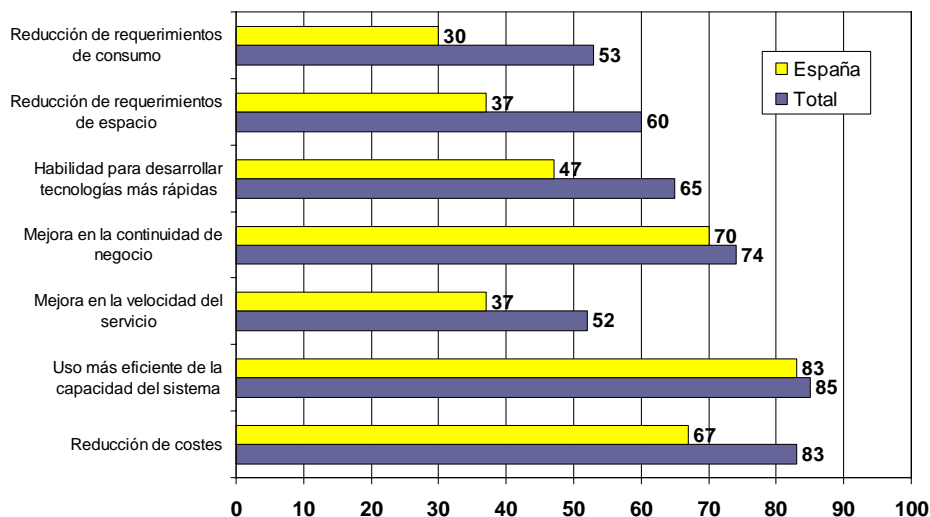


Figura 3 – Factores que conducen a la virtualización

Un uso más eficiente de la capacidad del sistema es el punto que más se valora en España junto con la mejora de la continuidad de negocio.

Reducción de costes: España (67%) e Irlanda (70%) son los países que menos valor dan a este factor si lo comparamos con Austria (93%), Portugal (93%), Italia (90%) y Alemania (88%) donde la importancia es muy elevada y prácticamente unánime.

Empresas en Portugal (70%) y en el Reino Unido (66%) parecen las más centradas en los aspectos medioambientales, mientras que para España esto parece menos importante (30%).

Barreras para la virtualización

De manera global, relativamente pocas empresas encuestadas en la investigación están dispuestas a migrar hacia la virtualización y desde luego, aunque perciben beneficios significativos, para algunas hay bastantes preocupaciones en esta área como la complejidad y la implementación del sistema.

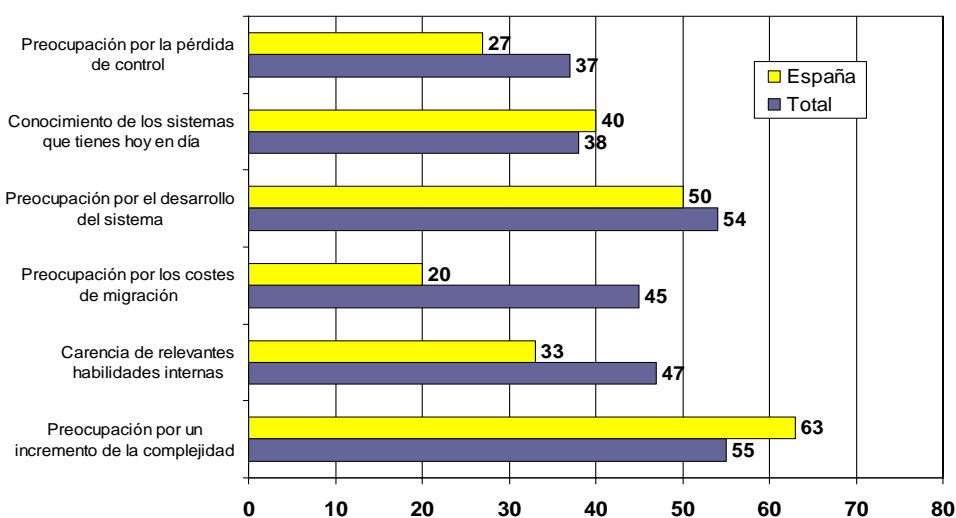


Figura 4 – Barreras para la virtualización

Actitudes frente al software como servicio (SaaS)

Expectativas europeas de crecimiento

Tres cuartas partes de las empresas dijeron que esperaban usar el software bajo demanda durante los próximos dos años y cerca de un cuarto de los encuestados anticipaban un aumento muy significativo. Cabe destacar que en España, las empresas que creen que el crecimiento será elevado está por encima de la media (37%), aunque el total de las que opinan que existirá este desarrollo del software como servicio es algo inferior respecto a la media de encuestados (55% frente al 77%).

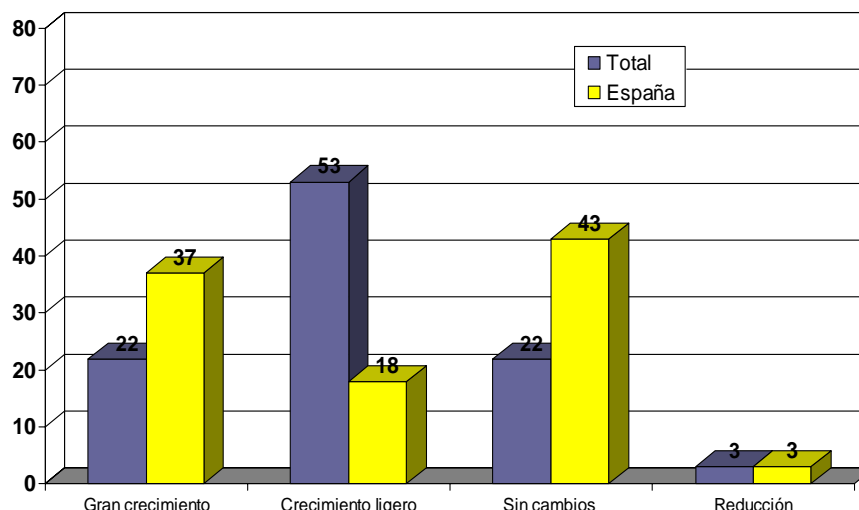


Figura 5 – Crecimiento del software como servicio en los próximos dos años

Mientras el uso del software bajo demanda se espera que crezca durante los próximos dos años, alrededor de 4 de cada 10 empresas en España y Portugal anticipan un gran crecimiento, una proporción mayor que en cualquier otro país.

Al menos 8 de cada 10 empresas en el Reino Unido, Francia, Portugal e Italia (80%) predice algún crecimiento en el uso de software bajo demanda en los próximos dos años.

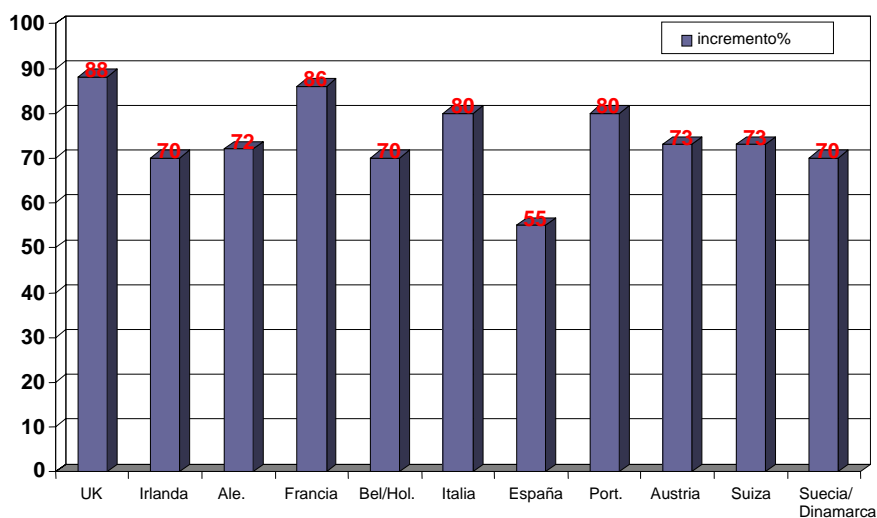


Figura 6 – Crecimiento del software bajo demanda – por país

Las empresas ven el software bajo demanda como un servicio aplicable a una amplia variedad de aplicaciones de negocio, incluyendo aplicaciones de bases de datos, sistemas y aplicaciones de recursos humanos, y sistemas CRM y ERP. Dos terceras partes de los encuestados dijeron que habría un beneficio en el desarrollo e implantación de esas aplicaciones en un modelo SaaS.

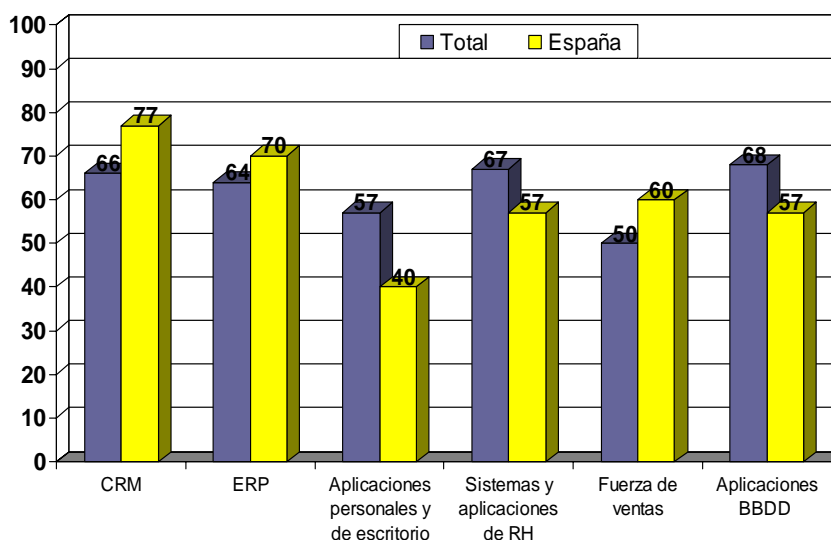


Figura 7 – Áreas de aplicación del SaaS

Beneficios percibidos del software como servicio

Se les preguntó a los encuestados sobre los beneficios potenciales del software como servicio de acceso y debían puntuar del 1 al 5 siendo el 5 “muy importante beneficio” y el 1 “no beneficioso del todo”. Todos los beneficios identificados quedaron en una alta posición en el ranking, evidenciando la buena imagen que posee el software como un modelo de servicio a seguir. El beneficio más destacado es la reducción de costes (3.7) muy seguido de la rapidez en la implementación y acceso a nuevas tecnologías y actualizaciones (3.6).

	Media europea de 1 a 5	España
Reducción de costes – pagar solamente por aquello que la gente necesite para trabajar eficientemente	3.7	3.7
Más fácil de gestionar que un software corporativo interno	3.4	3.4
Más rápido el acceso, nuevos usos y mejoras de software	3.6	3.8
Acceso a funcionalidades adicionales no disponibles internamente	3.3	3.0
Mejora del servicio para usuarios finales	3.4	3.3
Mejora en la seguridad	3.4	3.4

Figura 8 – Beneficios asociados al SaaS

Diferencias entre países

Por países, las empresas portuguesas son las que han observado mayores beneficios en el uso del SaaS y las alemanas las que menos.

Esto quiere decir que para las compañías alemanas, la reducción de los costes es el beneficio más valorado (3.9).

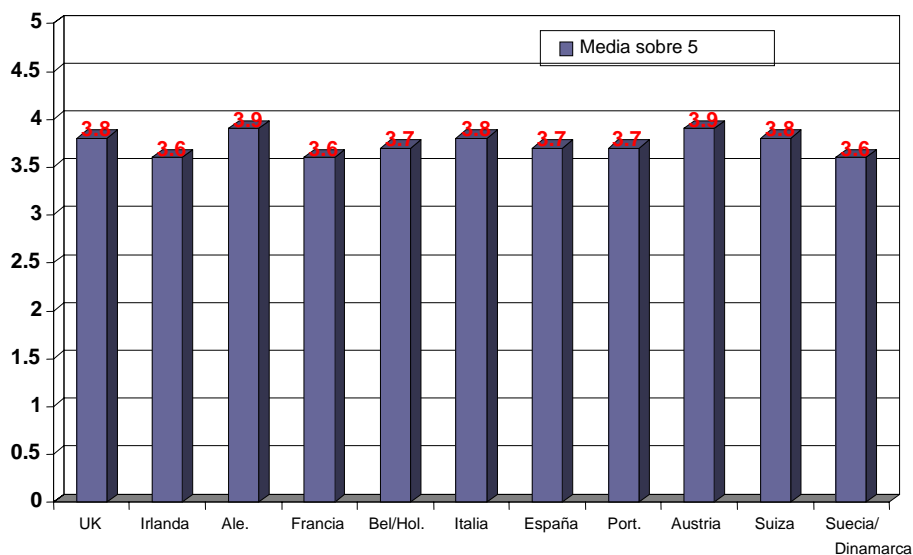


Figura 9 – Los principales beneficios de SaaS – Reducción de costes – por países

Barreras potenciales del Software como Servicio

Los encuestados fueron preguntados sobre las principales barreras del software como servicio en una escala del 1 al 5, donde el 5 representaba la barrera más importante y 1 no era una barrera del todo. La que obtuvo la puntuación más alta fue la que concierne a la seguridad de aplicaciones y datos (3.8), seguida por el temor a la pérdida de control (3.5) y la fiabilidad (3.4).

	Media europea de 1 a 5	España
Preocupación sobre la seguridad de aplicaciones y datos	3.8	3.8
Temor a perder el control de las aplicaciones /operaciones TI	3.5	3.8
Temor sobre la fiabilidad del servicio	3.4	3.5
El coste potencial del servicio	3.3	2.9
Dificultad para cuantificar el beneficio	3.0	2.6
Sensación de bloqueo en un único proveedor	3.3	3.5

Figura 10 – barreras potenciales del SaaS

Comparación entre países

Los aspectos relativos a la seguridad del software como servicio son ampliamente identificados como claves por la mayoría de los países encuestados, pero parece un factor más importante, si cabe, en Portugal (4.4). Alemania (3.3) e Italia (3.4) son los países con una menor preocupación a este respecto.

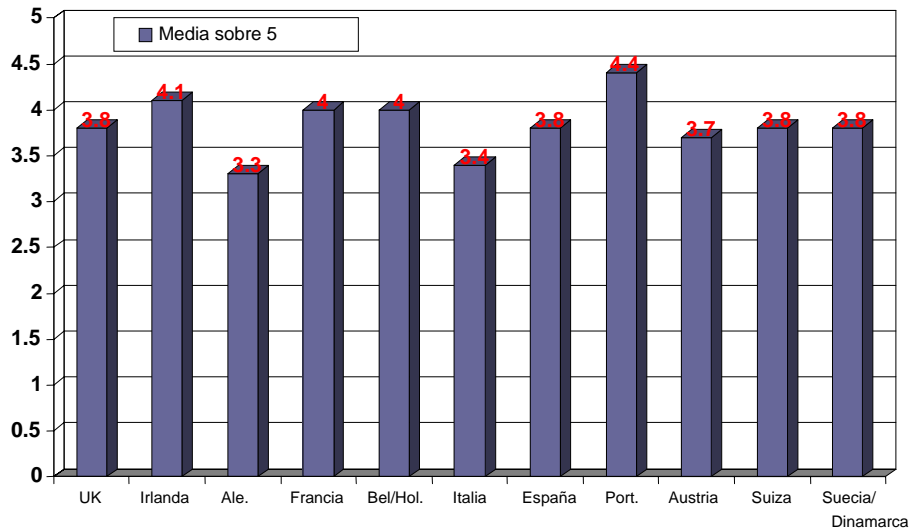


Figura 11 – Principales barreras potenciales del SaaS – Seguridad – Por país