

# LA GESTIÓN DE SERVICIOS EN LAS NUEVAS TENDENCIAS CLOUD

- ▶ Cloud
- ▶ Servicio
- ▶ Disponibilidad
- ▶ Pago por Uso
- ▶ Negocio
- ▶ Estrategia

Ana Sanz

Gerente Proyectos Consultoría ITIL. Inycom

[ana.sanz@inycom.es](mailto:ana.sanz@inycom.es)

## 2015//

#TrendsINYCOM



# LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN EN SERVICIOS CLOUD

Muchas organizaciones han de hacer frente a unos sistemas de TI incapaces de cumplir los programas de transformación que sus negocios necesitan. Es decir, se encuentran ante un panorama caracterizado por herramientas de TI inflexibles y con una capacidad mínima de adaptación a los nuevos entornos, además de un aumento de los costes de gestión lo que dificulta enormemente el crecimiento y la innovación.

Ante tal escenario, todas las organizaciones, independientemente del sector en el que desarrollen sus actividades, se enfrentan a la dura presión de ajustar y reducir costes, mejorar el servicio y la disponibilidad, ganar en eficiencia y mejorar el negocio.

Ante la situación actual y los retos futuros, el modelo Cloud se está empezando a consolidar como el modelo a seguir porque la tecnología Cloud se presenta como una forma de alcanzar objetivos de negocio, con independencia de la actividad que desarrolle, además de satisfacer la demanda de los usuarios finales, minimizar riesgos y controlar costes.

Es cierto que la computación en la nube ofrece los mismos beneficios que otros servicios. Sin embargo lo hace en un nivel superior. Esto es particularmente notorio en la reducción de la inversión y los costes, en el aumento de la eficiencia, en la flexibilidad y, por supuesto, en la escalabilidad. Además aporta una importante ventaja adicional: precios flexibles basados en el uso.

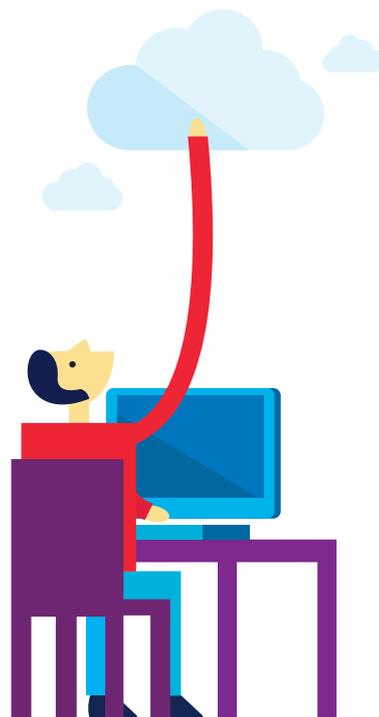
Ahora bien, el reto se centra en cómo gestionar la complejidad derivada de las distintas opciones de nube minimizando el impacto en el negocio.

Antes estas situaciones Inycom se posiciona como socio tecnológico para asegurar al usuario la confianza de los servicios gestionados y las tecnologías con las que aportar valor al negocio y agilidad en las TI de la organización.

No debemos olvidar que sea entorno Cloud o no lo sea, lo que se sigue entregando es un 'SERVICIO', independientemente de las tecnologías y de los entornos implementados.

Por lo tanto, que incorporar y aprovechar al máximo la innovación tecnológica con el objetivo de proporcionar una mejora continua y una reducción de costes requiere la utilización de buenas prácticas. Por este motivo, DEFINIR, GESTIONAR y ENTREGAR Servicios tiene una gran relevancia. Se deberá, por lo tanto, 'adaptar y adoptar' el ciclo de vida de éstos, en función de los que recomiendan las buenas prácticas, y analizar aquellas características que condicionan la forma de llevar a cabo su gestión.

## Se hace primordial focalizar para aportar valor al negocio del cliente.



**COSTE TRANSPARENTE. PAGO POR USO.**

Este es uno de los principales motivos de la adopción de Cloud ya que el ahorro financiero es uno de los retornos esperados a corto plazo. La Gestión financiera puede ayudar a conseguir estos objetivos estableciendo un modelo de costes, contabilidad y presupuestos que aporten valor. Es importante realizar un mayor control y monitorización del uso de los servicios definiendo reportes y dashboards que permitan a los usuarios finales conocer el uso y la facturación.

El cliente debe tener presente que el uso sin control puede generar un arma en su contra.

**GESTION DE LA DEMANDA.**

Ante este nuevo escenario se trata de un punto caliente. La dimensión del servicio debe realizarse a medida para ajustarse a las necesidades reales y maximizar el beneficio. Este proceso está íntimamente ligado al de la Gestión de Financiera, pago por uso.

**DISEÑO DE SERVICIOS Y CAPACIDAD.**

Para proporcionar servicios bajo demanda, se identifican horas de operación, niveles de servicio así como patrones de uso que permitan un correcto dimensionamiento de los mismos. Es decir, dar respuesta a demandas ágiles y cambiantes, asegurando la capacidad para cubrir volúmenes de demanda del servicio. Esta adecuación, además, no solo afecta únicamente a hardware y comunicaciones, sino también a licencias de Software y sobre todo personal encargado en la exploración de los entornos.

El control de todos estos aspectos supone para su organización un entorno de TI estable fiable y protegido para garantizar la disponibilidad de los servicios y las expectativas de rendimiento.

**GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.**

Este punto es la principal preocupación para muchos clientes y, sobre todo, en función de los servicios alojados en la nube. Para mitigar los riesgos que se pueden generar, definimos fuertes políticas en esta área permite evitar ataques así como la gestión de los accesos desde puntos diversos que dificultan su gestión. Realización de controles periódicos que permitan comprobar la calidad de la seguridad, generando la tranquilidad que su organización necesita.

**SOPORTE SERVICIOS.**

Asegurando la fiabilidad y disponibilidad de los servicios. Diseñamos el Service Desk como punto de contacto para los clientes donde se tramitan las incidencias y peticiones y con el conocimiento y la documentación necesaria para prestar el servicio con garantías. Monitorización continua de los elementos de la infraestructura que nos permiten conocer el impacto en los servicios.

**GESTIÓN DE ACCESOS.**

Desarrollamos fuertes políticas en estas áreas, para reducir el riesgo que supone el acceso de usuarios no autorizados, contribuyendo a mejorar la calidad de los servicios.

Sea entorno Cloud o no lo sea, lo que se sigue entregando es un "SERVICIO", independientemente de las tecnologías y de los entornos implementados.

Follow our news in our web  
and social networks

+34 902 995 820  
info@inycom.es



>> INNOVACIÓN <<  
COMPROMETIDOS CON SU FUTURO



[www.inycom.es](http://www.inycom.es)