



# Innovación TI en Europa

Claranet Research Report 2016

**claranet**

# Contenidos

---

<b>Sumarios europeos</b>		
Resumen europeo	5	
Alemania	10	
Benelux	12	
España	14	
Francia	16	
Portugal	18	
Reino Unido	20	

---

<b>El departamento de TI</b>		
1.1 Retos TI		24
1.2 El rol del departamento de TI		26
1.3 Presupuestos de TI		27
1.4 Entendimiento entre la empresa y el departamento de TI		28
1.5 Habilidades y competencias		30

---

<b>Innovación</b>		
2.1 El tiempo en los departamentos de TI		34
2.2 La innovación en la empresa		35
2.3 El departamento de TI y la innovación		36
2.4 Estrategia digital		37

---

<b>Aplicaciones</b>		
3.1 Alojamiento de aplicaciones		40
3.2 Desarrollo de aplicaciones		41
3.3 Frecuencia de actualización de aplicaciones		42
3.4 Adopción de DevOps		45
3.5 Beneficios de DevOps		46
3.6 Retos DevOps		47

---

<b>Proveedores de servicios TI</b>		
4.1 Trabajar con un proveedor de servicios TI		50
4.2 Servicios contratados a proveedores de servicios TI		51
4.3 ¿Por qué contar con un proveedor de servicios TI?		52
4.4 ¿Cumplen las expectativas los proveedores de servicios TI?		53

---

<b>Caso de éxito</b>		
Claranet ayuda a Unicef a ampliar el alcance de su actuación		54

---

# Introducción



---

Querido lector,

Es un placer para mí presentarle nuestro quinto Clarinet Research Report en el que es un año muy especial: este 2016 se cumplen veinte años desde que creamos Clarinet, en aquel entonces un proveedor de servicios de Internet.

Clarinet, al igual que el sector de la tecnología, ha cambiado mucho en todo este tiempo, pero hay una cosa que ha permanecido inamovible: nuestro compromiso de servicio con el cliente. Seguir siendo relevantes para nuestros clientes es esencial, y para eso es importante entender el mercado. El Clarinet Research Report nos ayuda en este sentido.

Hemos encuestado a 900 responsables de TI de organizaciones medianas (de 100 a 2.000 empleados) en los seis países en los que opera Clarinet –Alemania, Benelux, España, Francia, Portugal y Reino Unido– con el objetivo de entender cómo gestionan sus TI y cómo está evolucionando esa gestión.

Espero que este estudio le resulte útil, y le deseo todo el éxito a usted y a su compañía.

Mis mejores deseos,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "C. Nasser". The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke at the end.

Charles Nasser  
Fundador y Chief Executive Officer, Grupo Clarinet

---

## Clarinet

Clarinet es un proveedor de servicios gestionados que ofrece soluciones de cloud, hosting y conectividad a miles de clientes en toda Europa. Nuestra misión es ayudarles a centrarse en su negocio y hacerlo crecer.

Fundado en 1996, Clarinet ha pasado de ser uno de los primeros ISP (Internet Service provider) al mayor MSP (Managed Service Provider) independiente de Europa. Con una facturación anual de 228M€, el Grupo Clarinet cuenta con más de 1.000 trabajadores repartidos en 18 oficinas, 5.500 clientes empresariales y presencia internacional en seis países.

---

## Contáctenos:

[www.clarinet.es](http://www.clarinet.es)  
[info@clarinet.es](mailto:info@clarinet.es)  
902 040 101  
[@clarinet\\_es](https://twitter.com/clarinet_es)

---

## Vanson Bourne

Este informe ha sido realizado por Vanson Bourne, una consultora independiente especializada en el análisis y la investigación de mercado del sector tecnológico. Más información en [www.vansonbourne.com](http://www.vansonbourne.com)



**Año tras año, a los responsables de TI de Europa Occidental se les presentan nuevas oportunidades, más complejas y con expectativas más altas**

# Resumen europeo

Los responsables de TI son piezas clave de cualquier organización: pueden aportar un valor sin precedentes y hacer crecer el negocio pero también, si se toman decisiones equivocadas, restar competitividad a la compañía. Europa Occidental se presenta como una región unificada económica y geográficamente, aunque los seis grandes mercados que la conforman y sus empresas se encuentran en puntos muy distintos de un mismo trayecto: el trayecto que parte de unas TI tradicionales y reactivas, hacia un rol estratégico, analítico e innovador.

El presente informe confirma que los retos que afrontan los departamentos de TI han crecido desde el pasado año, pero también las prácticas innovadoras. A alto nivel, los datos presentan dos mitades en Europa, donde Francia, España y la región de Benelux lideran la adopción de la innovación, con el Reino Unido, Alemania y Portugal un paso por detrás. Esto puede deberse parcialmente a condicionantes como la regulación legal o las restricciones presupuestarias, que limitan la acción de los líderes de TI de estos últimos países, o a factores de carácter cultural e histórico.

Un elemento que se muestra uniforme en toda Europa es la percepción de la seguridad como el mayor reto tecnológico actual. Y, aunque no parece que esto vaya a cambiar a corto plazo, el modo en que afecta a las empresas y a los usuarios sin duda lo hará. Así, las compañías deberán estar muy atentas a los cambios de legislación y a las nuevas amenazas de ciberseguridad a medida que almacenan, procesan y analizan más y más datos.

Es evidente que los usuarios no demandan lo mismo cada año, por lo que, cuanto más ágil sea una compañía para adaptarse a lo que pide el mercado, más competitiva podrá ser. Esto aplica tanto a los clientes externos como a los internos de un negocio: para atender correctamente cualquier petición, hay que comprender primero los motivos que la generan.

Recopilar datos relevantes es la base ineludible para lograr esa comprensión, y este estudio sugiere que los responsables de TI están empezando a usar esa información para ofrecer al negocio una ventaja competitiva. Según los resultados obtenidos, un análisis correcto lleva a una mayor alineación entre departamentos de una compañía –y entre esta y su base de clientes– pero el *feedback* debe ser un flujo constante para liberar el verdadero potencial de este proceso.

En este sentido, los líderes de TI están adoptando progresivamente metodologías ágiles para el alojamiento, la gestión y el desarrollo de aplicaciones con la intención de lograr esa inmediatez. Este enfoque *application-first*, en plena revolución del software, diferencia a los negocios de éxito de los demás, puesto que las aplicaciones son el punto básico de interacción con el usuario y, a menudo, el centro del valor añadido. Así, en el informe se observan una adopción de prácticas DevOps y una frecuencia de actualización de aplicaciones crecientes a medida que las empresas persiguen este planteamiento.

El proveedor de servicios TI también tiene una importancia cada vez mayor para los líderes tecnológicos. Ya sea aportando servicios innovadores o asumiendo el soporte técnico y liberando tiempo para el departamento de TI, el impacto de los partners en las compañías europeas es alto. Este parece el principal motivo por el cual los proveedores de servicios tecnológicos son cada vez más reclamados, mostrando mayores ratios de contratación en el futuro.

**“Es evidente que los usuarios no demandan lo mismo cada año, por lo que, cuanto más ágil sea una compañía para adaptarse a lo que pide el mercado, más competitiva podrá ser.”**

# Retos TI

## Los 5 mayores retos TI



### Movilidad y BYOD

Los puestos de trabajo se basan cada vez menos en escritorios y equipos tradicionales, y los trabajadores tienden a usar sus propios dispositivos para trabajar.

### Agilidad de las TI

El éxito de un negocio nunca ha dependido tanto de la tecnología: además de operar con eficiencia, los líderes de TI son llamados a innovar en un entorno cambiante.

### Seguridad

Este sigue siendo el mayor desafío para los decisores de TI europeos, y parece que lo seguirá siendo a corto y a medio plazo –se espera que todavía sea el principal reto TI en 2021.

### Eficiencia

Las tecnologías que necesita un negocio cambian con gran rapidez, por eso es cada vez más importante incorporarlas e integrarlas de forma eficiente en las operaciones.

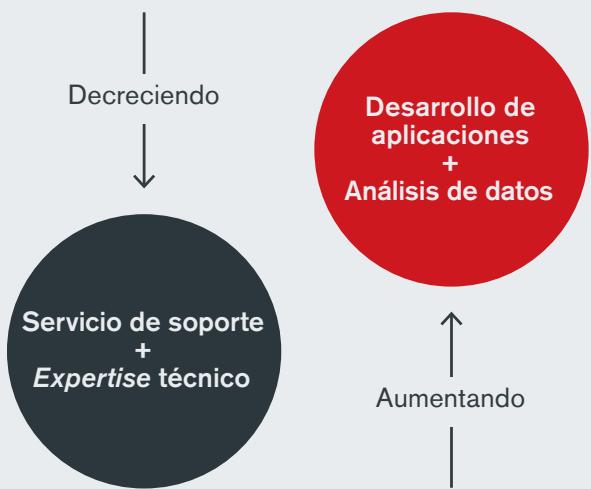
### Complejidad

El mantenimiento 24x7, la presión de los *stakeholders* y la aparición constante de nuevas tecnologías aumentan la complejidad del rol del departamento de TI.

# Equipos y presupuestos

## Habilidades TI

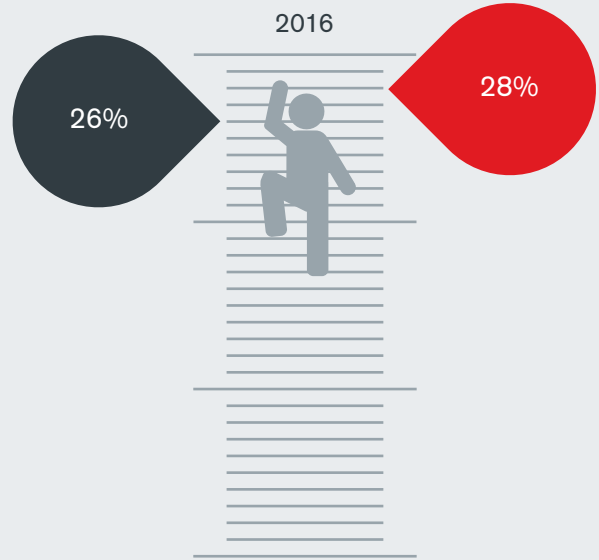
Las competencias requeridas de un profesional de TI europeo están cambiando



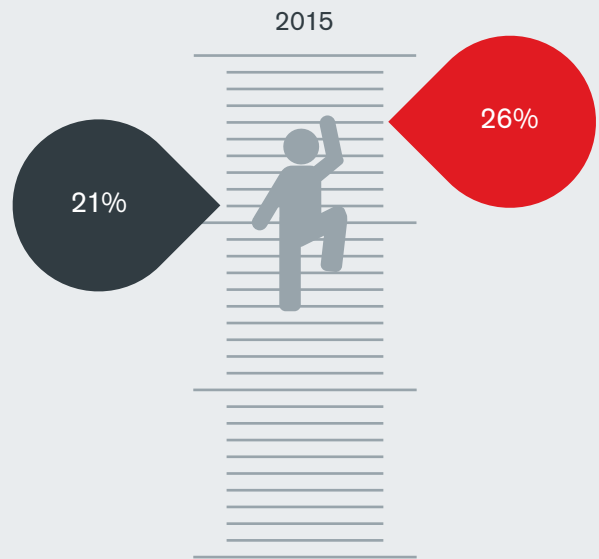
## Entendimiento entre el departamento de TI y el negocio



■ Dpto. de TI entiende al resto de la empresa  
 ■ La empresa entiende el rol del dpto. de TI



Se observa una mejora respecto al año pasado

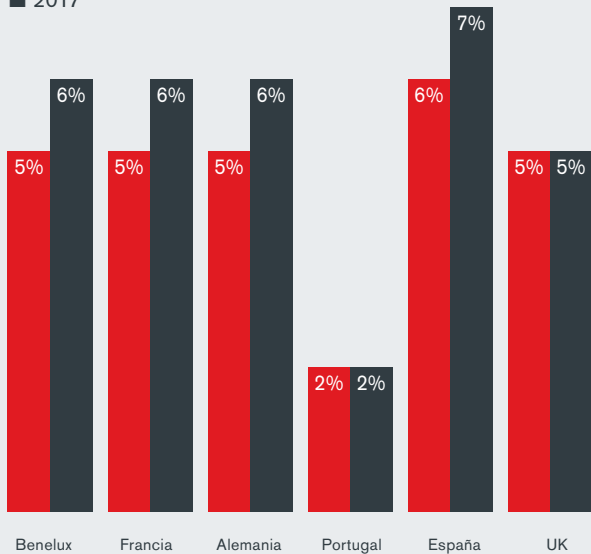


## Presupuestos de TI

Incremento del presupuesto de TI



■ 2016  
 ■ 2017

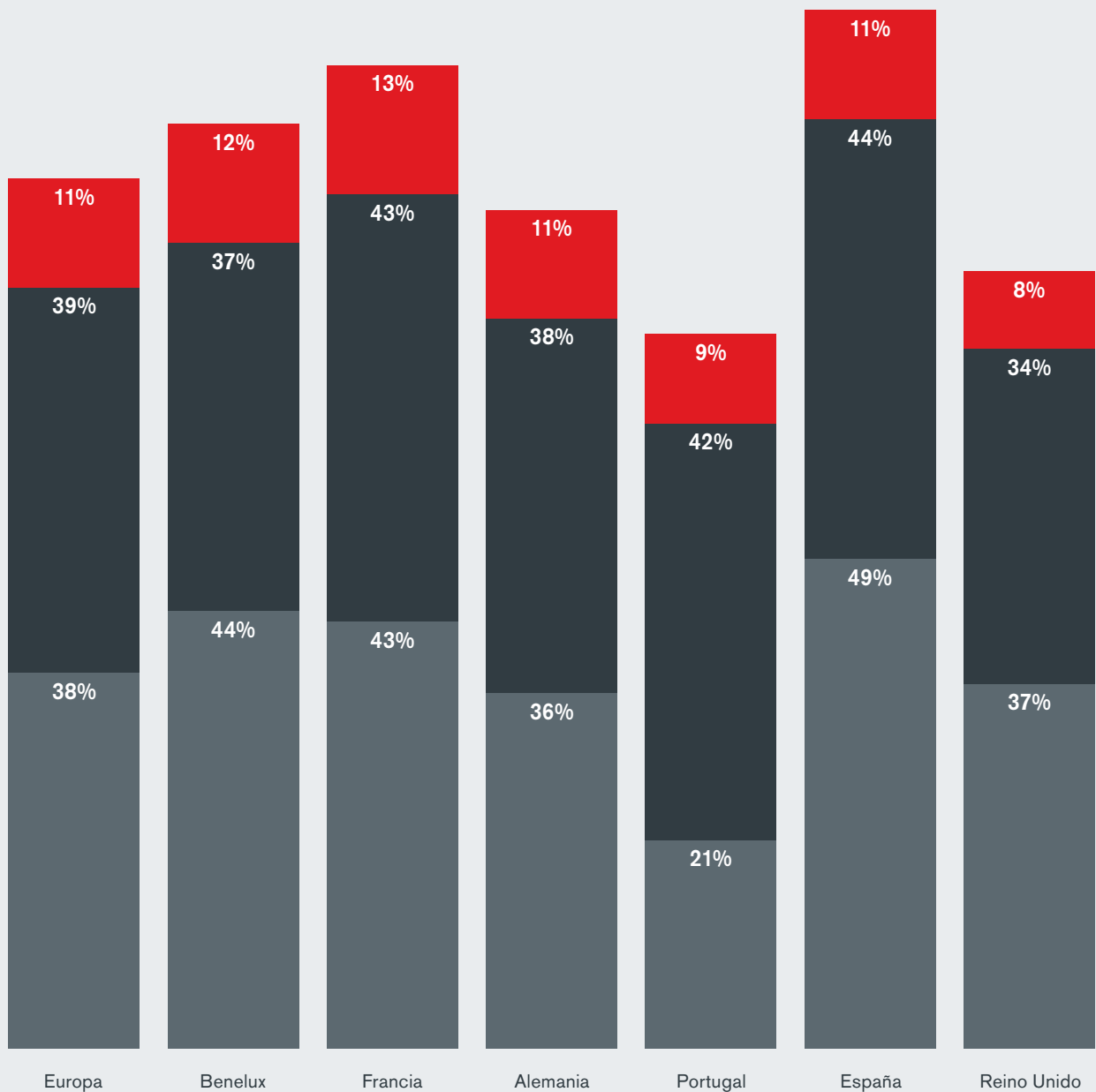


# Innovación TI

## Tiempo dedicado a innovar

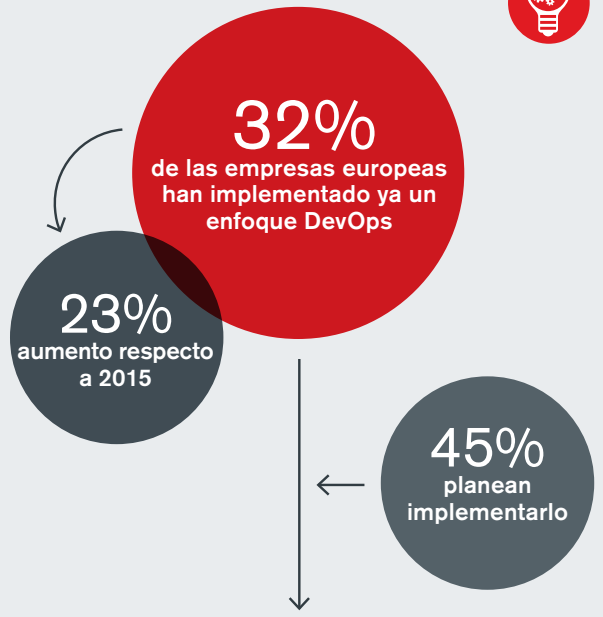


- % del tiempo que el departamento de TI destina a innovar
- % de la innovación de una organización impulsada por el departamento de TI
- % de empresas con una cultura que da soporte a la innovación





## DevOps



### Beneficios



### Retos



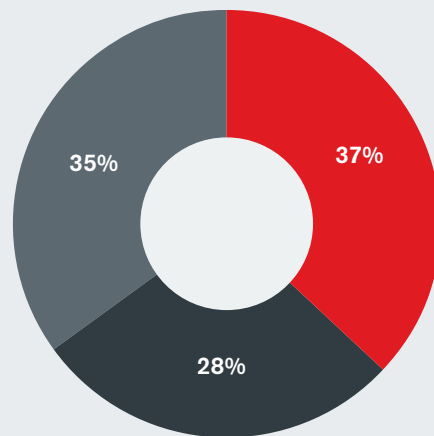
## Aplicaciones



**34%** de las aplicaciones se actualizan más que hace un año

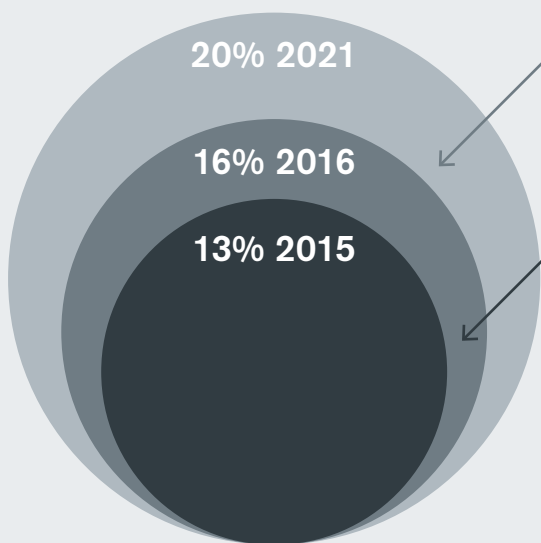
### ¿Cómo se desarrollan las aplicaciones?

- Internamente
- Internamente y con un partner externo
- Con un partner externo



## Proveedores de servicios TI

### Presupuesto destinado a proveedores de servicios TI



### 2016

**96%** de las empresas europeas cuentan con proveedores de servicios TI

### 2015

**90%** de las empresas europeas contrataron a proveedores de servicios TI

**4**

La empresa europea media contrata cuatro servicios a sus proveedores de servicios TI



Almacenamiento, copias de seguridad y gestión de aplicaciones son los servicios más solicitados a los proveedores TI



Los líderes de TI perciben el máximo valor de sus proveedores cuando actúan como asesores de confianza

# Alemania

**En la línea de los resultados obtenidos en el informe del año anterior, los departamentos de TI alemanes siguen siendo los más preocupados de toda Europa por la seguridad. Más que en ningún otro país estudiado, en Alemania la seguridad y el cumplimiento de normativas son apreciados como el mayor reto tecnológico, y la protección de datos se considera la función primordial de los equipos de TI. Esta preocupación se refleja, como se muestra más adelante, en un modelo de operación muy *in-house*, y debería compensarse con capacidad para asumir riesgos si las empresas germanas no quieren que sus aplicaciones –y por extensión, su negocio– sean desbancadas por competidores más ágiles.**

A pesar de adoptar un enfoque lento, firme y seguro, las TI alemanas están aplicando prácticas progresivas, en especial en relación a cómo sus departamentos tecnológicos trabajan con el resto de la compañía. El análisis de Big Data se posiciona como la segunda función más importante de los equipos de TI según los encuestados, cifra que sugiere su implicación en guiar la estrategia del negocio. Además, el departamento de TI alemán está bien apoyado en términos de presupuesto y alineado con el resto del negocio. No sorprende, pues, que la mayor parte del tiempo de estos departamentos se destine a proyectos internos.

Los equipos tecnológicos alemanes son unos de los más prudentes a la hora de migrar sus aplicaciones al cloud, y son los más propensos a desarrollar sus aplicaciones internamente a pesar de presentar un bajo ratio de actualización –aunque el 29 por ciento de los encuestados reporta más *updates* que el año anterior, esta cifra sigue siendo la más baja de Europa. Este menor ratio de publicación puede deberse tanto a la baja adopción de enfoques DevOps como a la aversión al riesgo de sus decisores.

La contratación de proveedores de servicios TI por parte de las empresas alemanas ha sido tradicionalmente inferior a la media europea, y este año no es ninguna excepción. Con todo, las organizaciones germanas solicitan una media de cuatro servicios a sus proveedores tecnológicos, siendo la gestión de aplicaciones el más común.

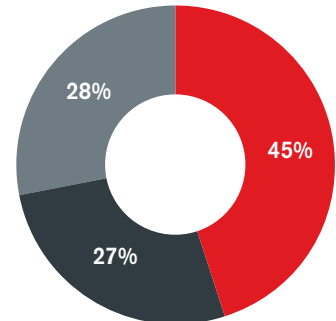
Cuando los líderes tecnológicos alemanes utilizan proveedores de servicios TI lo hacen principalmente por su rol de experto. Es interesante observar que el porcentaje de responsables de TI que confían en sus proveedores es mucho más alto que en cualquier otro país europeo. Así pues, a pesar de que a las empresas alemanas les cuesta externalizar sus servicios TI, cuando lo hacen parecen establecer un vínculo sólido con sus proveedores, y se sorprenden positivamente del resultado de trabajar con terceros.

**€3,48b**  
PIB (2015)<sup>5</sup>

**€112.000m**  
Gasto TI del mercado (2015)<sup>6</sup>

¿DÓNDE ESTÁN ALOJADAS SUS APLICACIONES?

■ Internamente  
■ Cloud público  
■ Cloud privado



<sup>5</sup> Fuente: [www.tradingeconomics.com](http://www.tradingeconomics.com). Tasa de conversión: 1 USD = 0.90 EUR (01/03/16)

<sup>6</sup> Fuente: Gartner Market Databook, 1Q16 Update, 31/03/2016 G00296771. Tasa de conversión: 1 USD = 0.90 EUR (29/03/2016)

“Los líderes de TI alemanes son cada vez más conscientes de los beneficios del cloud, pero dan mucha prioridad a la protección de datos. Trabajando con proveedores de servicios TI fiables, podrán acceder tanto a las ventajas de la nube a nivel de transformación de negocio como al cumplimiento de normativas.”

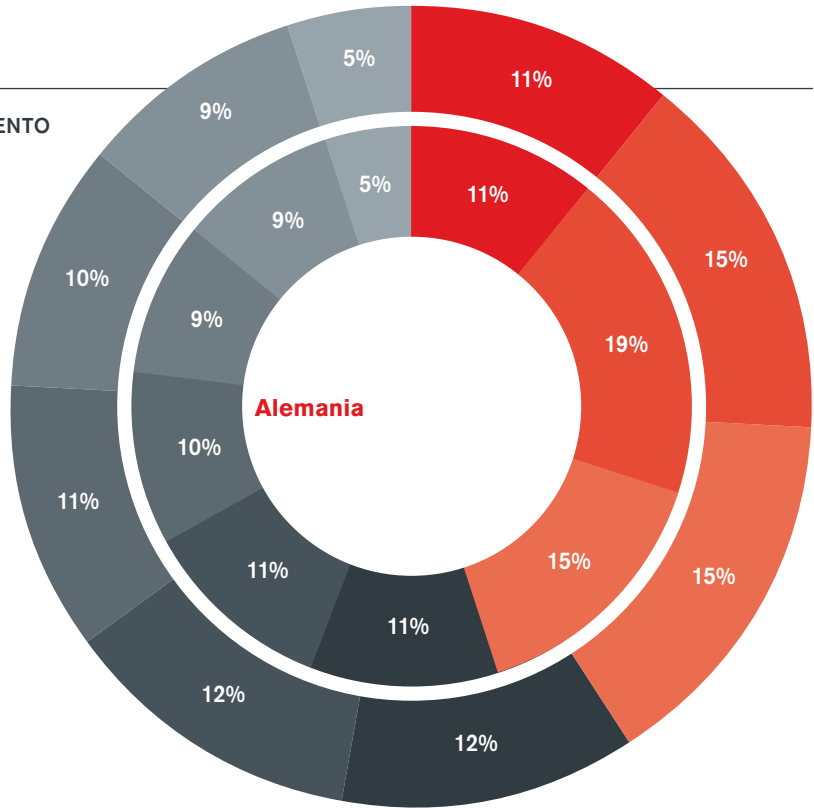


Olaf Fischer, Managing Director, Claranet Alemania

¿CUÁNTO TIEMPO INVIERTE SU DEPARTAMENTO DE TI EN LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES?

- Innovación
- Proyectos de negocio
- Proyectos de operaciones TI
- Mantenimiento general
- Resolución de incidencias
- Cambios
- Trabajo no previsto
- Diálogo con proveedores
- Otras tareas

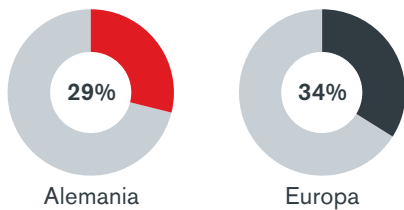
Europa



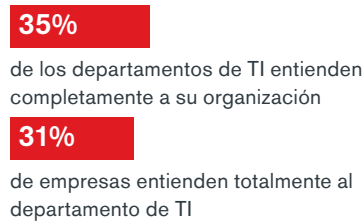
TOP 3 DE RETOS TI

1. Seguridad y *compliance*
2. Complejidad creciente
3. Eficiencia y optimización de las TI

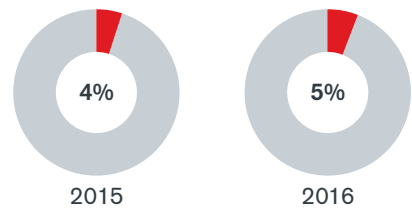
% DE APLICACIONES ACTUALIZADAS MÁS A MENUDO QUE HACE UN AÑO



ENTENDIMIENTO ENTRE LA EMPRESA Y EL DEPARTAMENTO DE TI



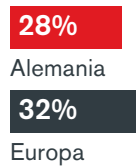
AUMENTO MEDIO DE PRESUPUESTO



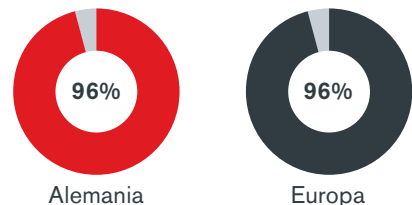
COMPETENCIAS MÁS DEMANDADAS



TASA DE ADOPCIÓN DE DEVOPS



% DE EMPRESAS TRABAJANDO CON PROVEEDORES DE SERVICIOS TI



# Benelux

**Los líderes tecnológicos de la región de Benelux se encuentran entre los más propicios de Europa a adoptar unas TI y unas prácticas de gestión de aplicaciones innovadoras. Además, Benelux es cada vez más digital: un 98 por ciento de sus empresas asegura disponer de una estrategia digital desarrollada, una diferencia considerable respecto al estudio de 2015, en el que esa cifra llegaba solo al 78 por ciento. En la misma tónica, sus responsables de TI son los que en mayor medida perciben que sus organizaciones están dispuestas a asumir el riesgo y la paciencia que pide la innovación.**

Los equipos de TI de Benelux presentan unos altos ratios de adopción de DevOps y son, de largo, los que más actualizan sus aplicaciones –como mínimo una vez por semana. Con previsión de aumentar esta frecuencia y la penetración de DevOps, es altamente probable que los responsables de TI de la región pongan especial énfasis en potenciar habilidades de programación en sus departamentos a corto y medio plazo. Está previsto que la demanda de estas habilidades aumente un 40 por ciento en 2021, y que lo haga en la misma medida la demanda de conocimientos de despliegue de código.

El uso de proveedores de servicios TI es transversal en toda la región. Sus líderes de TI contratan cinco servicios de media, y son los que en mayor medida eligen a su proveedor por el valor que aporta a su negocio, ya sea porque refuerza su análisis de datos o porque mejora su eficiencia.

Sin embargo, los retos que encaran los responsables de TI de la región ascienden. Hace un año, solo el 26 por ciento identificaba la innovación como uno de sus mayores desafíos, una cifra que ha escalado hasta el 41 por ciento este año y que se espera que siga aumentando hasta el 52 por ciento dentro de cinco cursos. Retos como la complejidad, la falta de conocimientos o la eficiencia de las TI, presentan una tendencia similar.

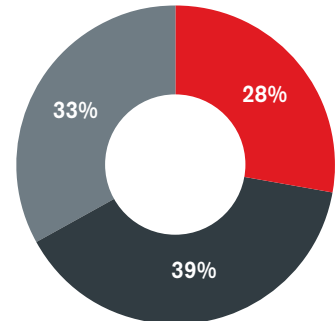
Además, los encuestados de Benelux tienden a considerar el Shadow IT como uno de los grandes desafíos actuales, y son los que en mayor medida creen que en 2021 seguirá siendo un problema. Una posible explicación a estas cifras se desprende del hecho de que los departamentos de TI de Benelux presentan un nivel de entendimiento del conjunto de su empresa inferior al de sus homólogos europeos.

**€1,31b**  
PIB (2015)<sup>1</sup>

**€50.000m**  
Gasto TI del mercado (2015)  
excluyendo Luxemburgo<sup>2</sup>

## ¿DÓNDE ESTÁN ALOJADAS SUS APLICACIONES?

- Internamente
- Cloud público
- Cloud privado



<sup>1</sup> Fuente: www.tradingeconomics.com. Tasa de conversión: 1 USD = 0.90 EUR (01/03/16)

<sup>2</sup> Fuente: Gartner Market Databook, 1Q16 Update 28/03/2016, G00296771. Tasa de conversión: 1 USD = 0.90 EUR (29/03/2016)

“Los departamentos de TI de Benelux están respondiendo a la complejidad con innovación. Los ratios de adopción de cloud público y DevOps crecen, y cada vez más, nuestro papel es ayudar a que nuestros clientes puedan ofrecer y evolucionar sus aplicaciones con eficiencia y rapidez.”

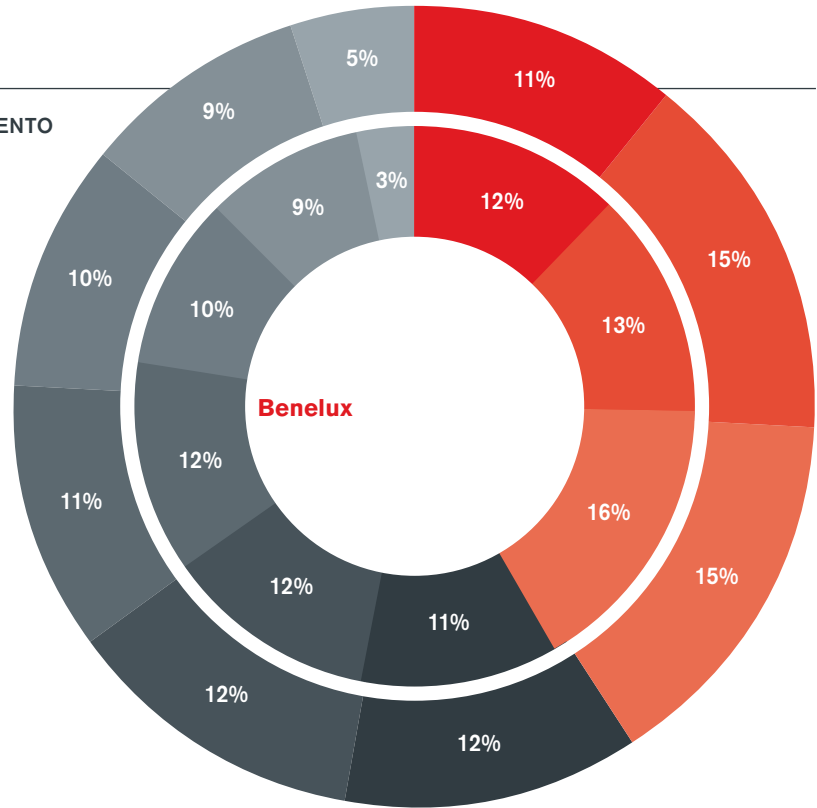


Wiebe Nauta, Managing Director, Claranet Benelux

¿CUÁNTO TIEMPO INVIERTE SU DEPARTAMENTO DE TI EN LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES?

- Innovación
- Proyectos de negocio
- Proyectos de operaciones TI
- Mantenimiento general
- Resolución de incidencias
- Cambios
- Trabajo no previsto
- Diálogo con proveedores
- Otras tareas

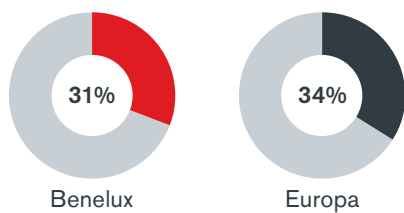
Europa



TOP 3 DE RETOS TI

1. Movilidad y consumerización de las TI
2. Soporte 24/7 al negocio
3. Seguridad y compliance

% DE APLICACIONES ACTUALIZADAS MÁS A MENUDO QUE HACE UN AÑO

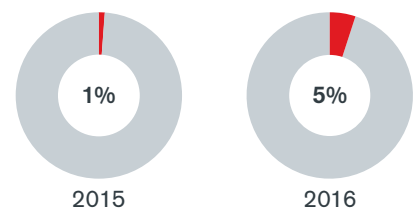


ENTENDIMIENTO ENTRE LA EMPRESA Y EL DEPARTAMENTO DE TI

**21%** de los departamentos de TI entienden completamente a su organización

**19%** de empresas entienden totalmente al departamento de TI

AUMENTO MEDIO DE PRESUPUESTO



COMPETENCIAS MÁS DEMANDADAS

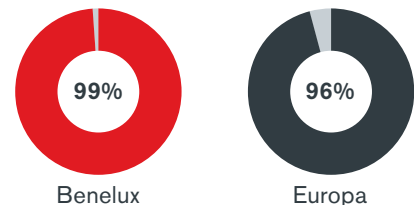


TASA DE ADOPCIÓN DE DEVOPS

**44%** Benelux

**32%** Europa

% DE EMPRESAS TRABAJANDO CON PROVEEDORES DE SERVICIOS TI



# España

**Los departamentos de TI españoles se encuentran en una muy buena posición: están alineados con el resto del negocio y con la estrategia empresarial, han registrado el mayor crecimiento de presupuesto de Europa y presentan una adopción en auge de prácticas innovadoras y *application-first*.**

Apoyar la rápida evolución del negocio y ofrecerle soporte 24x7 son dos de los desafíos actuales de los líderes de TI en España, lo que sugiere que existe un alto nivel de confianza en el equipo de TI por parte de la dirección del negocio. Con todo, se prevé que ambos retos sean menos problemáticos a medida que los departamentos tecnológicos y el resto de áreas de la compañía alcanzan un alineamiento todavía mayor: España presenta uno de los niveles de entendimiento más altos de Europa entre el equipo de TI y el resto de la empresa, solo superado por Francia.

Las empresas españolas presentan el mayor ratio de desarrollo de aplicaciones *in-house* de Europa y el segundo mayor ritmo de actualizaciones por semana. Estos puntos reflejan el enfoque *application-first* que se está adoptando en España, pero sorprende que no vaya tan de la mano de DevOps como en otros países europeos. De hecho, las compañías españolas que han implementado DevOps son las más propensas a reportar conflictos con los procesos ITIL tradicionales, hecho que parece haber frenado ligeramente la adopción de DevOps este año.

La innovación es una apuesta firme de las organizaciones españolas. Más de la mitad de sus decisores de TI afirman que sus empresas tienen una cultura que promueve la innovación y asume riesgos, el porcentaje más alto en Europa. En la misma línea, el 11 por ciento del tiempo del departamento de TI español se dedica a innovar, aunque sus responsables tecnológicos consideran que esta cifra debería ser mayor.

Los equipos de TI españoles invierten un 17 por ciento de su presupuesto en proveedores de servicios tecnológicos, una cifra que se prevé que llegue al 20 por ciento en 2021 a medida que más y más empresas tratan de descargar sus tareas de soporte a terceros. En gran medida, los responsables de TI españoles acuden a sus proveedores en busca de innovación, pero hay una ligera diferencia entre sus expectativas y los resultados, a menudo por debajo de lo esperado.

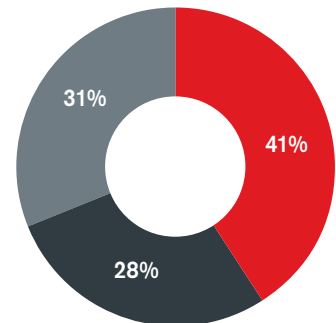
Con los partners adecuados, esta práctica de externalizar ciertas tareas colocará, sin duda, a los departamentos de TI españoles en una posición más estratégica e innovadora que permita a sus empresas diferenciarse en el mercado.

**€1,24b**  
PIB (2015)<sup>9</sup>

**€44.000m**  
Gasto TI del mercado (2015)<sup>10</sup>

## ¿DÓNDE ESTÁN ALOJADAS SUS APLICACIONES?

- Internamente
- Cloud público
- Cloud privado



<sup>9</sup> Fuente: www.tradingeconomics.com. Tasa de conversión: 1 USD = 0.90 EUR (01/03/16)

<sup>10</sup> Fuente: Gartner Market Databook, 1Q16 Update 28/03/2016, G00296771. Tasa de conversión: 1 USD = 0.90 EUR (29/03/2016)

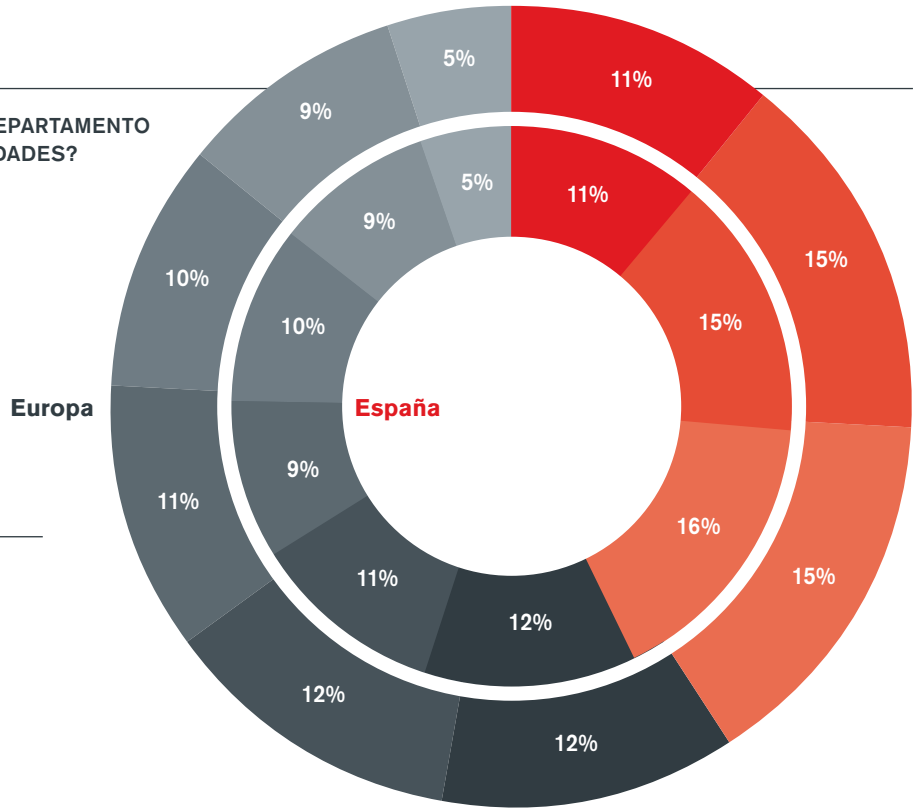
**“Centradas en reducir su *time-to-market*, las empresas españolas están acelerando el ritmo de actualización de sus aplicaciones y logrando una mayor alineación con el resto del negocio. Los partners especializados de TI serán sin duda importantes en este proceso de innovación, que es a la vez tecnológico y cultural.”**



Carles Acero, Managing Director,  
Claranet España

**¿CUÁNTO TIEMPO INVIERTE SU DEPARTAMENTO DE TI EN LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES?**

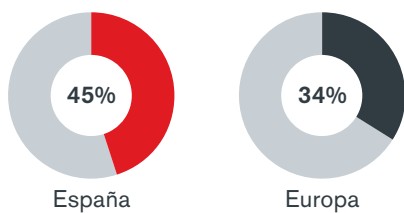
- Innovación
- Proyectos de negocio
- Proyectos de operaciones TI
- Mantenimiento general
- Resolución de incidencias
- Cambios
- Trabajo no previsto
- Diálogo con proveedores
- Otras tareas



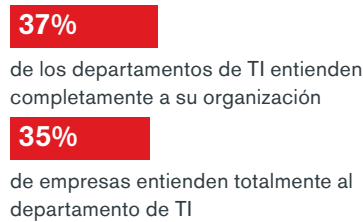
**TOP 3 DE RETOS TI**

1. Asegurar que las TI permiten la evolución del negocio
2. Soporte 24/7 al negocio
3. Seguridad y *compliance*

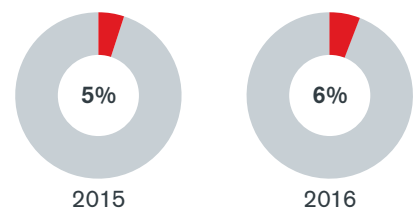
**% DE APLICACIONES ACTUALIZADAS MÁS A MENUDO QUE HACE UN AÑO**



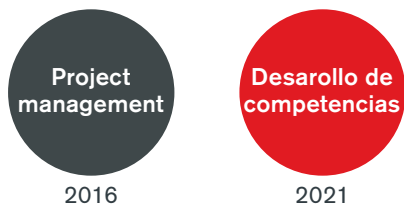
**ENTENDIMIENTO ENTRE LA EMPRESA Y EL DEPARTAMENTO DE TI**



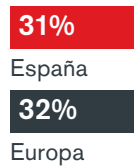
**AUMENTO MEDIO DE PRESUPUESTO**



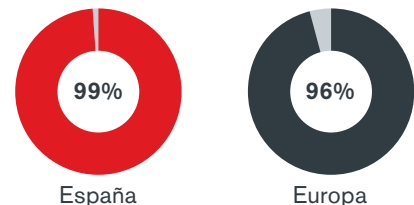
**COMPETENCIAS MÁS DEMANDADAS**



**TASA DE ADOPCIÓN DE DEVOPS**



**% DE EMPRESAS TRABAJANDO CON PROVEEDORES DE SERVICIOS TI**



# Francia

**Los líderes tecnológicos franceses ven la innovación como un desafío creciente y actúan en consecuencia: son los que dedican más tiempo a innovar de toda Europa (un 13 por ciento). Afortunadamente, los equipos de TI de Francia se encuentran en disposición de convertir ese desafío en una oportunidad: con sólidos presupuestos, los departamentos tecnológicos franceses llevan tiempo adoptando estrategias digitales y app-céntricas que les permiten sacar el máximo partido a sus TI.**

Francia es, quizás por encima de cualquier otro país entrevistado, la región que presenta la adopción más completa de un enfoque *application-first*. La mitad de sus líderes de TI considera que las habilidades de programación son importantes en sus departamentos a día de hoy, y el 80 por ciento cree que en cinco años todavía lo serán más. Esta previsión de crecimiento puede deberse en parte a su preferencia por desarrollar y personalizar sus aplicaciones, siendo una minoría los que deciden usar aplicaciones estándar. Además, las compañías francesas presentan uno de los ratios más altos de adopción DevOps de Europa.

La transformación digital también está ganando protagonismo en Francia. Los encuestados reportan, prácticamente en su totalidad, procesos de desarrollo de estrategias digitales, una quinta parte de los cuales están liderados por un Chief Digital Officer –la mayor proporción en Europa. Por otro lado, los líderes de TI franceses se muestran cada vez más cómodos en entornos cloud tanto públicos como privados, así como en externalizar la gestión de sus TI a terceros, lo cual reduce la carga interna de soporte técnico y mantenimiento y ayuda a materializar la transformación digital.

Los franceses son unos de los principales consumidores de servicios cloud de Europa. Casi la mitad emplea plataformas de cloud público con algún fin y las compañías francesas son mucho menos propensas a alojar sus aplicaciones internamente que, por ejemplo, las británicas. El trabajo con proveedores de servicios TI es también muy común: el 99 por ciento de organizaciones afirma contar con alguno, invirtiendo en ellos el 17 por ciento de su presupuesto TI de media –un gasto que se espera que aumente como mínimo hasta el 20 por ciento en los próximos cinco años.

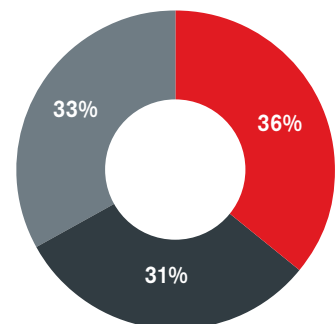
Sin embargo, no todo es de color de rosa para los departamentos de TI en Francia. Más allá de los retos vinculados a la innovación, las compañías francesas están lidiando con numerosas cuestiones. La movilidad, la complejidad y la seguridad se perciben como desafíos en auge, y el entendimiento entre el departamento de TI y el resto del negocio se encuentra entre los más bajos de Europa. Abordar estos retos será sin duda una prioridad en los próximos años.

**€2,54b**  
PIB (2015)<sup>3</sup>

**€91.000m**  
Gasto TI del mercado (2015)<sup>4</sup>

## ¿DÓNDE ESTÁN ALOJADAS SUS APLICACIONES?

- Internamente
- Cloud público
- Cloud privado



<sup>3</sup> Fuente: [www.tradingeconomics.com](http://www.tradingeconomics.com). Tasa de conversión: 1 USD = 0.90 EUR (01/03/16)

<sup>4</sup> Fuente: Gartner Market Databook, 1Q16 Update 28/03/2016, G00296771. Tasa de conversión: 1 USD = 0.90 EUR (29/03/2016)



“Progresivamente, las organizaciones francesas están adoptando prácticas ágiles, especialmente alrededor de la gestión de aplicaciones, y cada vez más clientes recurren a su proveedor de servicios TI para acelerar el negocio con enfoques y procesos *application-first*.”

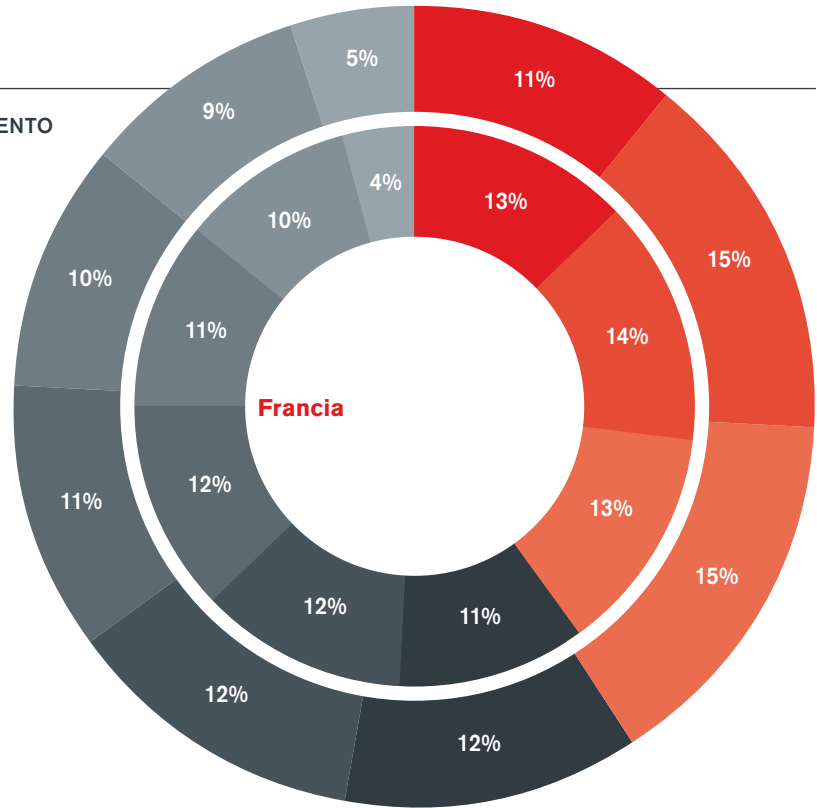


Olivier Beaudet, Managing Director, Claranet Francia

¿CUÁNTO TIEMPO INVIERTE SU DEPARTAMENTO DE TI EN LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES?

- Innovación
- Proyectos de negocio
- Proyectos de operaciones TI
- Mantenimiento general
- Resolución de incidencias
- Cambios
- Trabajo no previsto
- Diálogo con proveedores
- Otras tareas

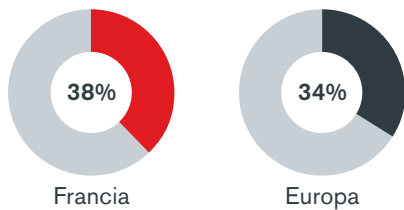
Europa



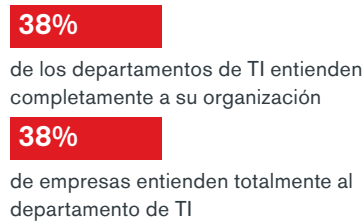
TOP 3 DE RETOS TI

1. Seguridad y *compliance*
2. Eficiencia y optimización de las TI
3. Soporte 24/7 al negocio

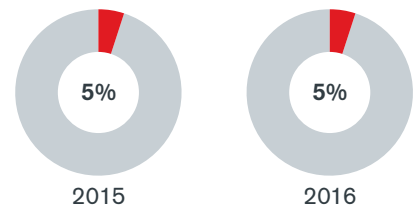
% DE APLICACIONES ACTUALIZADAS MÁS A MENUDO QUE HACE UN AÑO



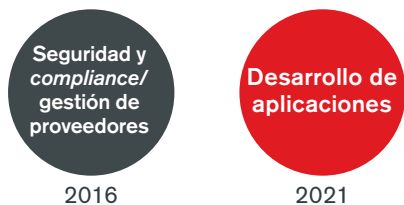
ENTENDIMIENTO ENTRE LA EMPRESA Y EL DEPARTAMENTO DE TI



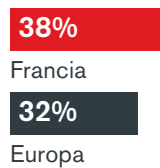
AUMENTO MEDIO DE PRESUPUESTO



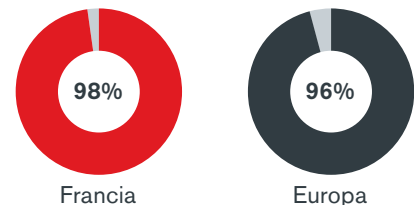
COMPETENCIAS MÁS DEMANDADAS



TASA DE ADOPCIÓN DE DEVOPS



% DE EMPRESAS TRABAJANDO CON PROVEEDORES DE SERVICIOS TI



# Portugal

**El departamento de TI portugués es uno de los más presionados de Europa, pero hay motivos para el optimismo. Lisboa se está forjando una reputación como *hub* de startups y desarrolladores, y las prácticas disruptivas adoptadas por estas jóvenes empresas impactarán con toda seguridad en el ecosistema tecnológico de Portugal. Sus líderes de TI afirman que apoyar la rápida evolución del negocio es actualmente su mayor desafío, lo cual implica la necesidad de avanzar hacia nuevas metodologías de trabajo. Esta presión es en gran medida producto de sus dificultades en la gestión de aplicaciones, la movilidad y la falta de habilidades, tres áreas señaladas por los encuestados significativamente por encima de la media europea.**

Los indicios de que las organizaciones portuguesas están comenzando a operar distinto, exigiendo más a sus departamentos de TI, se apoyan en un giro en la tendencia de los presupuestos tecnológicos. Con un aumento del 2 por ciento registrado este año, y otro 2 por ciento previsto para 2017, Portugal abandona una etapa de decrecimiento en sus partidas de TI. Sin embargo, es preciso apuntar que Portugal sigue mostrando crecimientos presupuestarios notablemente inferiores a los del resto de países estudiados.

Los equipos de TI portugueses han sido los más propensos a considerar el análisis de datos como una de sus funciones clave tanto ahora como de aquí a cinco años, lo que sugiere que existe entendimiento y voluntad para adoptar nuevas prácticas de trabajo. Con todo, sin mejorar el entendimiento entre las distintas áreas de la compañía, será complicado obtener la eficiencia necesaria —y parece claro que hay mucho margen de mejora en ese campo: los encuestados portugueses han reportado los niveles más bajos de toda Europa de entendimiento entre el departamento de TI y el resto del negocio.

El equipo de TI portugués emplea todavía una gran parte de su tiempo en el mantenimiento y el soporte técnico en comparación con sus homólogos europeos, y dedica solo un 9 por ciento a innovar. Aunque es una mejora sustancial respecto al 2 por ciento registrado en 2015, todavía queda un largo camino para equilibrar ese reparto de horas.

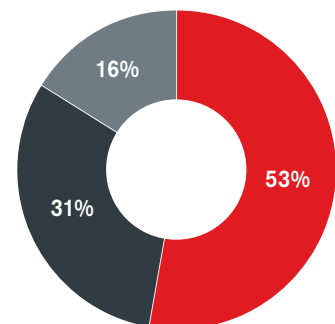
Así pues, Portugal está en el comienzo del paso hacia una cultura *application-first*, pero hay signos de cambio, como un ratio de adopción de prácticas DevOps llamado a crecer en los próximos cursos. Es interesante observar cómo los departamentos de TI que han adoptado DevOps en Portugal disponen de mejores aplicaciones en mayor medida que sus vecinos europeos. Este *insight*, con cada vez más trabajadores formados en DevOps entrando en el mercado laboral, lleva a anticipar la adopción de un enfoque progresivamente más orientado a las aplicaciones en Portugal.

**€207.000m**  
PIB (2015)<sup>7</sup>

**€8.000m**  
Gasto TI del mercado (2015)<sup>8</sup>

## ¿DÓNDE ESTÁN ALOJADAS SUS APLICACIONES?

- Internamente
- Cloud público
- Cloud privado



<sup>7</sup>Fuente: [www.tradingeconomics.com](http://www.tradingeconomics.com). Tasa de conversión: 1 USD = 0.90 EUR (01/03/16)

<sup>8</sup>Fuente: Gartner Market Databook, 1Q16 Update 28/03/2016, G00296771. Tasa de conversión: 1 USD = 0.90 EUR (29/03/2016)

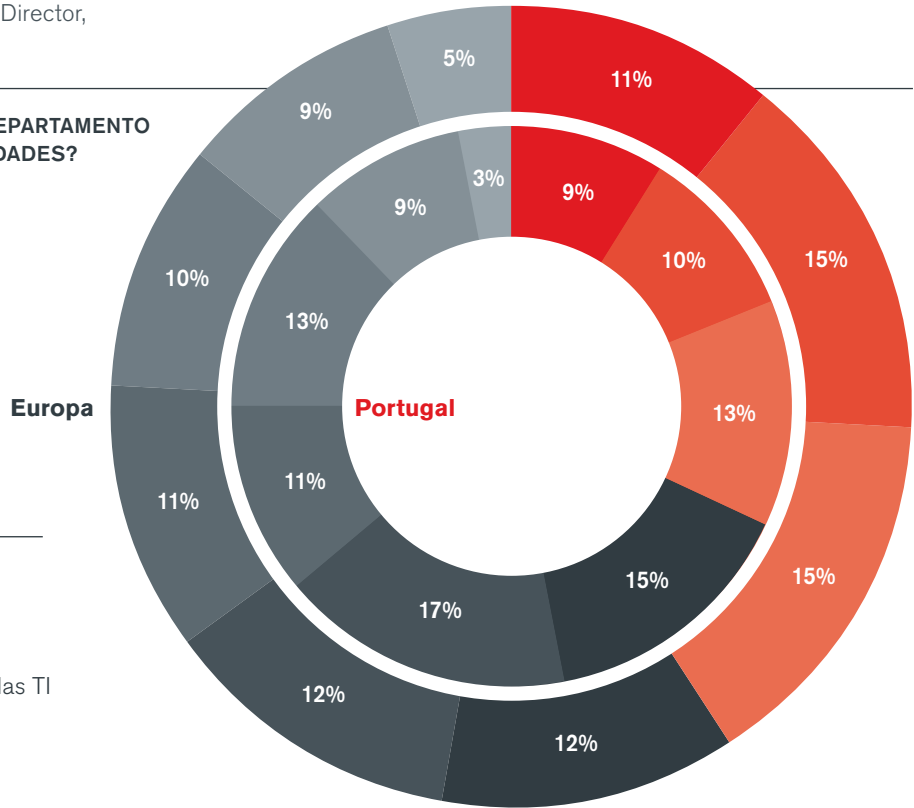
“La complejidad creciente de las TI y la demanda de profesionales más capacitados crean nuevos retos para los líderes de TI portugueses. Estoy seguro de que esto conllevará una adopción de proveedores de servicios mayor en los próximos tres años, a medida que Portugal alcanza al resto de Europa en este aspecto.”



António Miguel Ferreira, Managing Director, Claranet Portugal

**¿CUÁNTO TIEMPO INVIERTE SU DEPARTAMENTO DE TI EN LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES?**

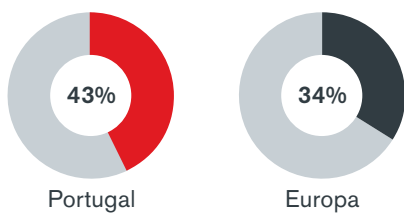
- Innovación
- Proyectos de negocio
- Proyectos de operaciones TI
- Mantenimiento general
- Resolución de incidencias
- Cambios
- Trabajo no previsto
- Diálogo con proveedores
- Otras tareas



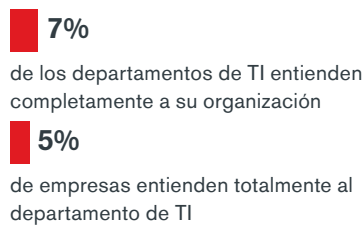
**TOP 3 DE RETOS TI**

1. Asegurar que las TI permiten la evolución del negocio
2. Movilidad y consumerización de las TI
3. Aumento de la complejidad

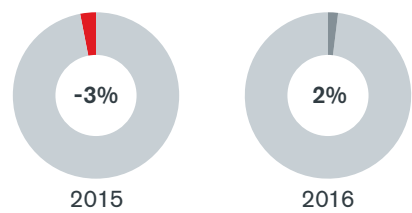
**% DE APLICACIONES ACTUALIZADAS MÁS A MENUDO QUE HACE UN AÑO**



**ENTENDIMIENTO ENTRE LA EMPRESA Y EL DEPARTAMENTO DE TI**



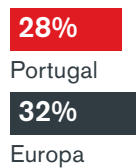
**AUMENTO MEDIO DE PRESUPUESTO**



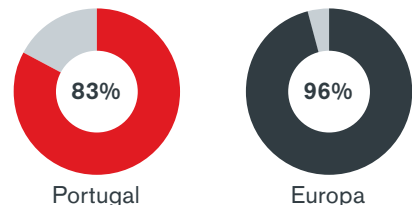
**COMPETENCIAS MÁS DEMANDADAS**



**TASA DE ADOPCIÓN DE DEVOPS**



**% DE EMPRESAS TRABAJANDO CON PROVEEDORES DE SERVICIOS TI**



# Reino Unido

**El año pasado el Reino Unido reportó el panorama tecnológico más desafiante de Europa, y este año no es distinto. Aunque los líderes de TI británicos esperan que estos retos disminuyan durante los próximos cinco años, solo será posible a través de un uso estratégico de sus proveedores de servicios gestionados y de la adopción de metodologías innovadoras que coloquen las aplicaciones en el centro.**

Encargados de dar soporte a sus empresas frente a una complejidad que aumenta cada día, los responsables tecnológicos del Reino Unido han adoptado un enfoque mayoritariamente conservador: priorizan mantener el negocio funcionando a intentar ser innovadores y diferenciarse en el mercado.

De todos los países entrevistados en el presente estudio, el Reino Unido es el que dedica menos tiempo a la innovación y más tiempo a trabajar en proyectos, tanto operacionales como encarados al negocio. Este mismo fenómeno se observaba ya en el informe de 2015, lo cual reafirma la teoría de que a los equipos de TI británicos se les encargan muchas tareas internas en detrimento de la innovación. Parece claro, pues, que los líderes tecnológicos deben poner más hincapié en innovar dentro de sus departamentos de TI y, a la vez, tratar de cambiar la cultura de sus compañías.

A pesar de contar con unos presupuestos saneados, los departamentos de TI británicos van con retraso en la adopción de prácticas ágiles que, usadas eficazmente, suponen grandes beneficios para el negocio. Las compañías del Reino Unido son, por ejemplo, las que menos utilizan entornos de cloud público, y cuentan con más aplicaciones alojadas en su propia infraestructura que ningún otro país de Europa, a excepción de Portugal. En la misma línea, los líderes de TI británicos reportan el menor ratio de adopción de DevOps de Europa, y son los que menos piensan en aumentar la frecuencia de actualización de sus aplicaciones actualmente.

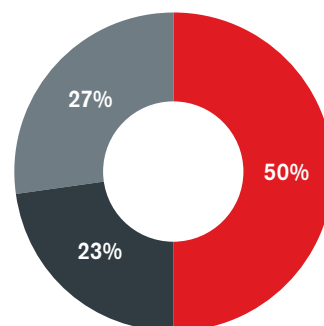
Los proveedores de servicios TI en el Reino Unido son contratados principalmente para reducir costes, en muy poca medida para innovar, por lo que parece que las empresas británicas no son conscientes de todo lo que un partner puede llegar a aportar. La baja cuota de innovación de los negocios británicos y la no identificación de sus proveedores tecnológicos con este fin hacen evidente que, tanto los proveedores de servicios TI como sus clientes, deben esforzarse más en construir relaciones de confianza que se traduzcan en prácticas innovadoras.

**€2,69b**  
PIB (2015)<sup>11</sup>

**€174.000m**  
Gasto TI del mercado (2015)<sup>12</sup>

## ¿DÓNDE ESTÁN ALOJADAS SUS APLICACIONES?

- Internamente
- Cloud público
- Cloud privado



<sup>11</sup>Fuente: www.tradingeconomics.com. Tasa de conversión: 1 USD = 0.90 EUR (01/03/16)

<sup>12</sup>Fuente: Gartner Market Databook, 1Q16 Update 28/03/2016, G00296771. Tasa de conversión: 1 USD = 0.90 EUR (29/03/2016)

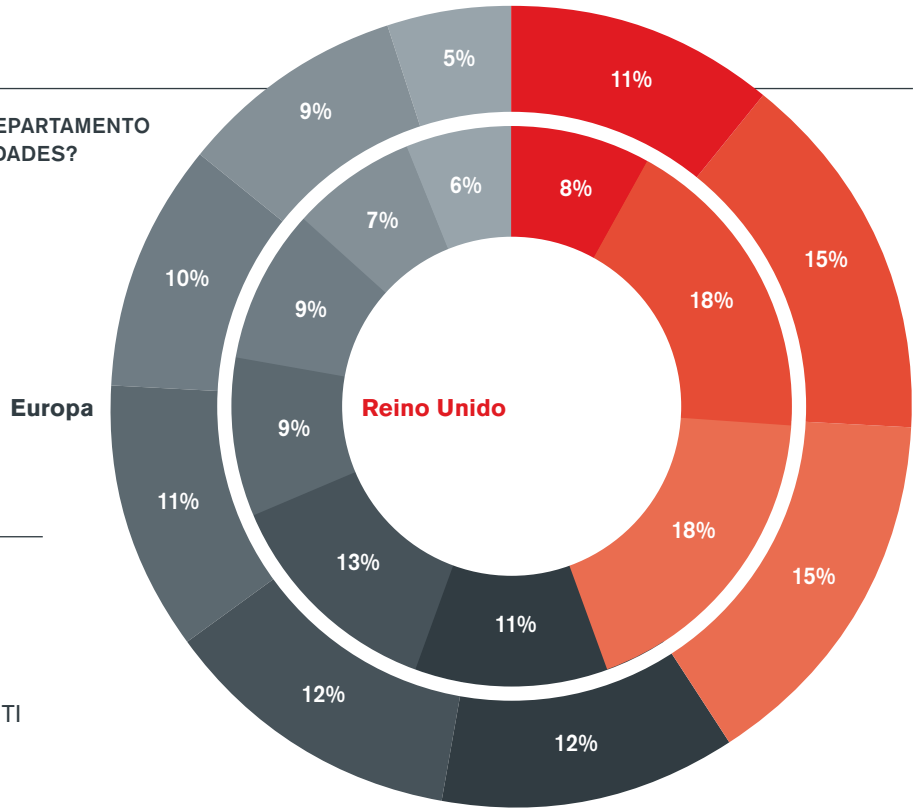
“La presión que reciben los departamentos de TI para apoyar la innovación en el negocio sigue siendo elevada, pero no encuentran el tiempo suficiente para ello. El informe de este año refuerza la necesidad de las empresas británicas y sus partners tecnológicos de trabajar codo con codo para abordar el reto de la innovación.”



Michel Robert, Managing Director,  
Claranet Reino Unido

**¿CUÁNTO TIEMPO INVIERTE SU DEPARTAMENTO DE TI EN LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES?**

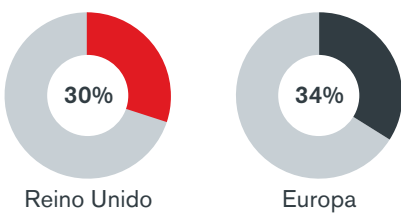
- Innovación
- Proyectos de negocio
- Proyectos de operaciones TI
- Mantenimiento general
- Resolución de incidencias
- Cambios
- Trabajo no previsto
- Diálogo con proveedores
- Otras tareas



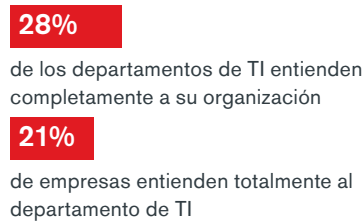
**TOP 3 DE RETOS TI**

1. Seguridad y *compliance*
2. Asegurar que las TI permiten la evolución del negocio
3. Eficiencia y optimización de las TI

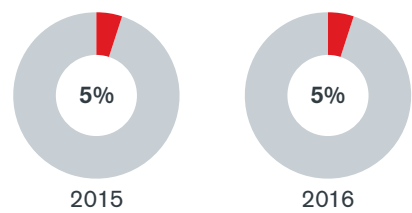
**% DE APLICACIONES ACTUALIZADAS MÁS A MENUDO QUE HACE UN AÑO**



**ENTENDIMIENTO ENTRE LA EMPRESA Y EL DEPARTAMENTO DE TI**



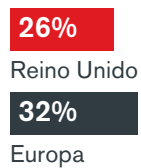
**AUMENTO MEDIO DE PRESUPUESTO**



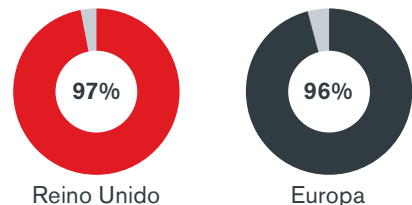
**COMPETENCIAS MÁS DEMANDADAS**



**TASA DE ADOPCIÓN DE DEVOPS**



**% DE EMPRESAS TRABAJANDO CON PROVEEDORES DE SERVICIOS TI**



# El Departamento de TI

1.1 Retos TI	24
1.2 El rol del departamento de TI	26
1.3 Presupuestos de TI	27
1.4 Entendimiento entre la empresa y el departamento de TI	28
1.5 Habilidades y competencias	30

“El departamento de TI está pasando por un periodo de rápido cambio en 2016: además de dar soporte a la estrategia empresarial, la impulsan cada vez más. Así, potenciando a sus departamentos de TI, las organizaciones están potenciando el conjunto de su negocio.”

**Charles Nasser**

Chief Executive Officer, Grupo Claranet

## 1.1 Retos TI

**La lista de desafíos tecnológicos a los que se enfrentan las empresas europeas está encabezada por la seguridad y el cumplimiento de normativas, seleccionados como la máxima prioridad del 50 por ciento de los encuestados de este estudio, y seguidos de cerca por el alto ritmo de evolución del negocio, marcado como prioritario por un 46 por ciento. Los datos reflejan que el departamento de TI europeo tiene delante multitud de retos, más que la última vez que se realizó este informe, un año atrás.**

Que el departamento tecnológico medio reciba más presión ahora que en 2015 se debe probablemente al aumento de la criticidad y la complejidad de su trabajo. Esto se ve reflejado en el crecimiento del Shadow IT, la falta de conocimientos y la velocidad a la que cambia el negocio.

Los portugueses son los que tienen más dificultades para gestionar sus aplicaciones internas y externas; mientras que los británicos y los alemanes están más preocupados por la seguridad y el cumplimiento de normativas.

En toda Europa, los decisores tecnológicos esperan que sus desafíos se reduzcan durante los próximos cinco años, aunque hay alguna diferencia entre países. En Benelux, por ejemplo, se espera que la complejidad, la innovación y la colaboración dentro de las empresas sea significativamente más problemática, y se observan tendencias similares en Francia, España y Portugal.

Por el contrario, los responsables de TI británicos son los únicos que esperan que todos los retos listados en este informe disminuyan durante los próximos cursos. Este optimismo puede deberse a la expectativa de un mayor uso de proveedores de servicios TI en 2021 por parte de las empresas del Reino Unido, a la descarga de tareas y al *expertise* que les pueden aportar.

# 50%

**de los decisores de TI europeos consideran la seguridad y el cumplimiento de normativas su mayor preocupación**



## EL DEPARTAMENTO DE TI

**1.1**  
**¿CUÁLES SON LOS MAYORES RETOS TI A LOS QUE SE ENFRENTA SU EMPRESA ACTUALMENTE?**

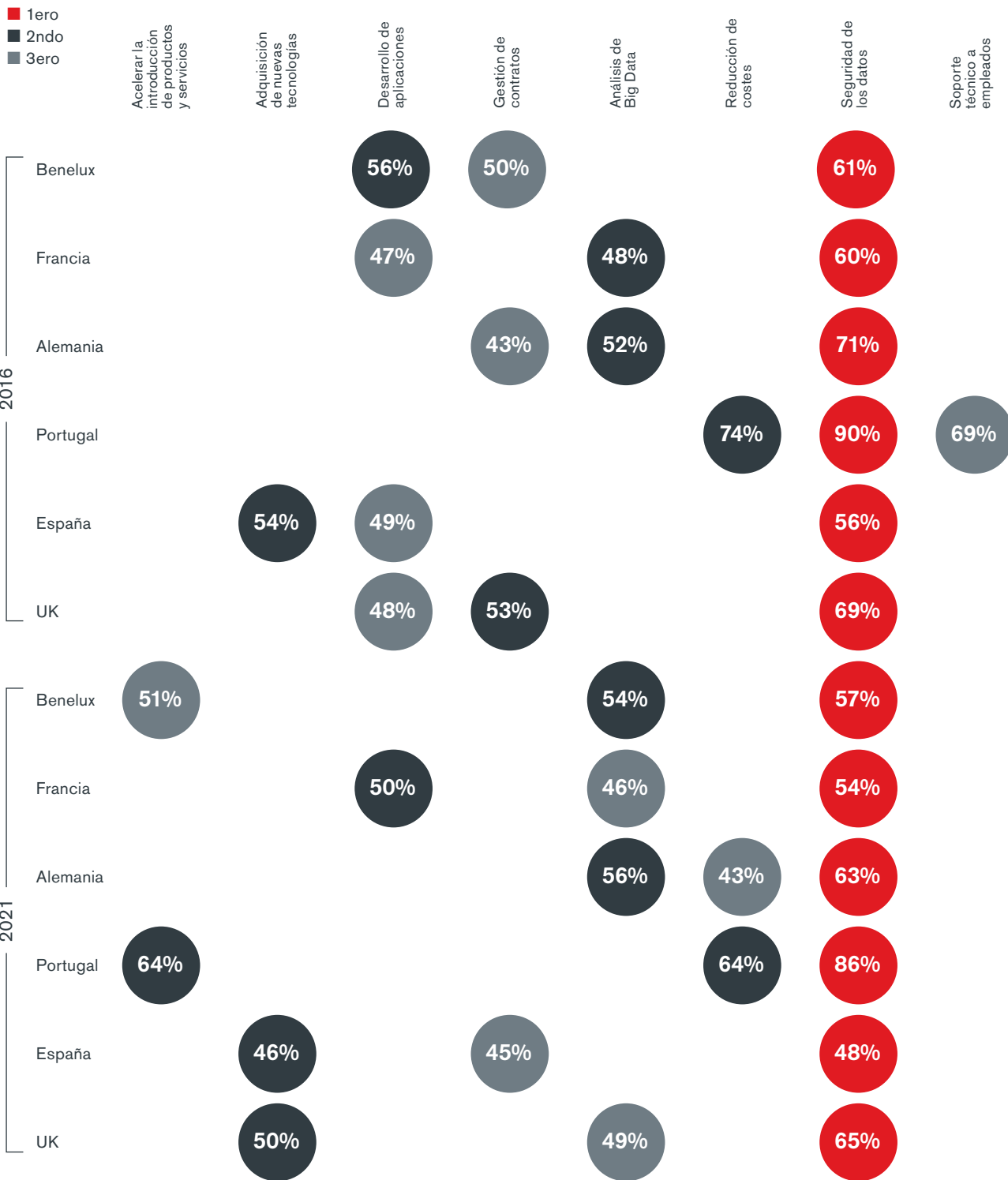
	Europa	Benelux	Francia	Alemania	Portugal	España	UK
Almacenamiento y análisis de datos	33%	44%	38%	35%	17%	31%	32%
Facilitar la colaboración en la empresa	31%	34%	34%	33%	28%	29%	27%
Permitir la evolución del negocio	46%	35%	41%	39%	63%	54%	54%
Eficiencia y optimización de las TI	41%	42%	45%	44%	25%	38%	44%
Aumento de la complejidad	39%	38%	26%	52%	56%	26%	39%
Innovación	29%	41%	31%	32%	22%	32%	19%
Asegurar la disponibilidad de las aplicaciones externas	23%	23%	20%	21%	42%	28%	17%
Asegurar la disponibilidad de las aplicaciones internas	14%	5%	11%	13%	35%	17%	12%
Movilidad y consumerización de las TI	40%	50%	36%	41%	58%	32%	33%
Seguridad y <i>compliance</i>	50%	45%	47%	57%	44%	44%	57%
Shadow IT	24%	30%	30%	15%	38%	21%	18%
Falta de conocimientos a nivel interno	28%	36%	18%	33%	41%	14%	31%
Dar soporte 24/7 al negocio	39%	49%	42%	25%	34%	48%	42%

**1.1a**  
**¿CUÁLES CREE QUE SERÁN LOS RETOS TI A LOS QUE SE ENFRENTARÁ SU EMPRESA DENTRO DE CINCO AÑOS?**

	Europa	Benelux	Francia	Alemania	Portugal	España	UK
Almacenamiento y análisis de datos	35%	43%	39%	37%	25%	34%	30%
Facilitar la colaboración en la empresa	29%	42%	31%	24%	40%	23%	24%
Permitir la evolución del negocio	40%	32%	33%	33%	63%	42%	48%
Eficiencia y optimización de las TI	39%	52%	45%	37%	33%	33%	34%
Aumento de la complejidad	41%	46%	30%	47%	54%	37%	39%
Innovación	33%	52%	41%	36%	27%	35%	18%
Asegurar la disponibilidad de las aplicaciones externas	20%	9%	22%	16%	45%	19%	16%
Asegurar la disponibilidad de las aplicaciones internas	12%	6%	11%	10%	34%	13%	9%
Movilidad y consumerización de las TI	37%	42%	43%	32%	53%	38%	28%
Seguridad y <i>compliance</i>	46%	44%	48%	48%	47%	36%	49%
Shadow IT	22%	37%	29%	15%	27%	22%	12%
Falta de conocimientos a nivel interno	29%	44%	19%	32%	49%	17%	27%
Dar soporte 24/7 al negocio	34%	47%	37%	23%	32%	39%	37%

# 1.2 El rol del departamento de TI

1.2 ¿CUÁLES CREE QUE SON LAS FUNCIONES MÁS IMPORTANTES DEL DEPARTAMENTO DE TI HOY? ¿Y EN CINCO AÑOS?



## 1.3 Presupuestos de TI

**Los presupuestos de TI están creciendo en toda Europa y presentan una estabilidad mucho mayor que hace un año. Alrededor del 94 por ciento de las empresas europeas ha visto aumentar sus partidas tecnológicas en 2016, con un crecimiento medio del 5 por ciento.**

Todos los datos mejoran en comparación con el pasado curso, cuando solo tres cuartos de las compañías entrevistadas vieron aumentados sus presupuestos —y lo hicieron solamente un 3 por ciento de media. Además, se espera que crezcan un 5 por ciento más en 2017, hecho que demuestra que las empresas están priorizando cada vez más sus TI.

La realidad europea es, sin embargo, irregular. Portugal, por ejemplo, al igual que en 2015, queda bastante rezagado en relación a sus países vecinos en lo que a presupuestos se refiere. Aunque los departamentos de TI portugueses parecen haber resuelto con éxito la reducción de sus partidas, estas han crecido de media solo un 2 por ciento este año, y sigue habiendo un 44 por ciento de organizaciones cuyos presupuestos se han mantenido estáticos o bien han decrecido.

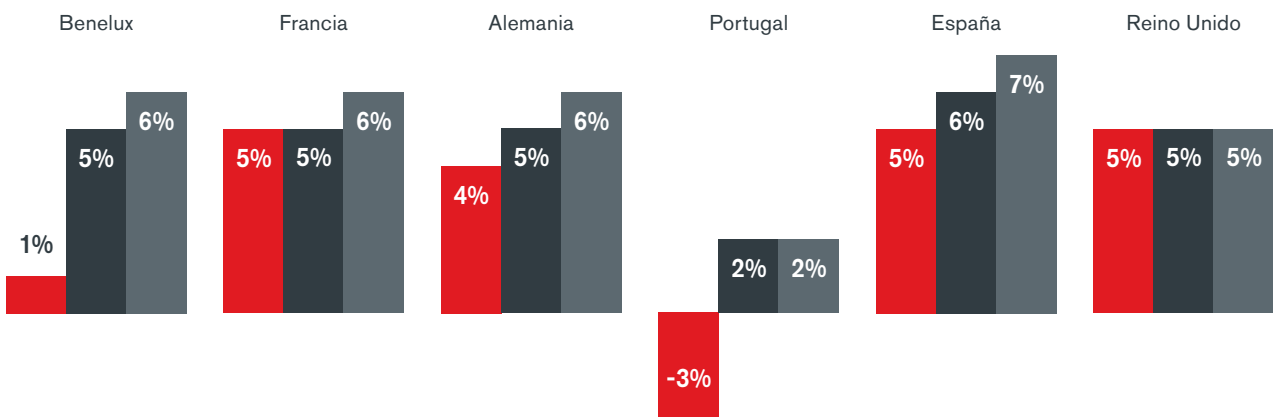
En el otro extremo se encuentran los presupuestos españoles, los más altos en proporción, con un aumento del 6 por ciento este año y con una previsión de fuerte crecimiento para el que viene.

# 5%

es la media del crecimiento anual de las partidas presupuestarias de TI en Europa

### 1.3 ¿CÓMO HA CAMBIADO SU PRESUPUESTO DE TI ESTE AÑO Y CUÁNTO CREE QUE LO HARÁ EL AÑO QUE VIENE?

■ 2015  
■ 2016  
■ 2017 (previsión)



## 1.4 Entendimiento entre la empresa y el departamento de TI

**La comprensión recíproca entre el departamento de TI y el resto de áreas de la empresa ha mejorado desde el último año, aunque siguen siendo una minoría los encuestados que reportan entendimiento completo entre ambas partes.**

El 28 por ciento de los líderes de TI consideran que sus equipos comprenden totalmente las necesidades del resto de su organización, un sutil aumento respecto al 26 por ciento del año pasado.

Más bajo es el número de encuestados que cree ser comprendido por el resto de la empresa (un 26 por ciento), lo que evidencia que es necesaria más comunicación interdepartamental. Sin embargo, este dato ha aumentado sensiblemente desde el 21 por ciento registrado en 2015, hecho que indica que las compañías están mejorando su comprensión del rol que juegan las TI.

Por lo general, cuando existe un buen entendimiento por una parte, lo hay también en la otra. A nivel nacional, los departamentos de TI de Francia, Alemania y España parecen los más familiarizados con las necesidades de los otros departamentos de sus empresas y viceversa.

Portugal y Benelux, en cambio, reportan niveles bajos de comprensión mutua. Solo el 4 por ciento de los encuestados portugueses afirma entender por completo, por ejemplo, el rol del equipo de operaciones, y únicamente el 13 por ciento de los de Benelux comprende totalmente las necesidades del departamento legal.

Aunque podría parecer que las organizaciones más pequeñas son las que presentan los mayores niveles de entendimiento entre los departamentos que las componen, los datos recogidos indican lo contrario. Es más, no hay ninguna diferencia perceptible en este sentido por tamaño de empresa, lo que indica que, actualmente, los departamentos de TI de empresas grandes y pequeñas encuentran dificultades para entender las necesidades del resto del negocio.

Los equipos de TI de instituciones públicas y ONGs también presentan bajos niveles de comprensión del resto de la organización y viceversa, posible causa –o consecuencia– del bajo aumento de los presupuestos tecnológicos en ambos sectores.

Corregir estos *gaps* de entendimiento mutuo debería ser una prioridad en los próximos años. Una buena comprensión entre el departamento de TI y las demás partes de una compañía se presenta como crítico para el correcto funcionamiento de un negocio en todos los sentidos –ya que, sin ello, parece casi imposible concebir unas TI correctamente alineadas con los objetivos empresariales y capaces de liderar la transformación del negocio.

# 28%

de los departamentos de TI europeos comprende totalmente las necesidades del resto del negocio

# 26%

de las empresas europeas entienden por completo el rol del departamento de TI

## EL DEPARTAMENTO DE TI

## 1.4

## ¿SU DEPARTAMENTO DE TI ENTIENDE PLENAMENTE LAS NECESIDADES DEL RESTO DE LA EMPRESA?

	Europa	Benelux	Francia	Alemania	Portugal	España	UK
Operaciones	30%	16%	31%	44%	4%	39%	34%
Finanzas	30%	26%	37%	34%	8%	39%	30%
Ventas	29%	19%	44%	33%	4%	39%	28%
Marketing	25%	23%	36%	29%	7%	29%	22%
Legal y <i>compliance</i>	25%	13%	34%	30%	15%	36%	22%
RRHH	27%	23%	36%	31%	4%	34%	23%
Producto	35%	30%	45%	44%	9%	44%	34%

## 1.4a

## ¿CREE QUE EL RESTO DE LA EMPRESA ENTIENDE COMPLETAMENTE EL ROL DE SU DEPARTAMENTO DE TI?

	Europa	Benelux	Francia	Alemania	Portugal	España	UK
Operaciones	24%	15%	30%	30%	5%	35%	24%
Finanzas	27%	26%	34%	33%	10%	32%	22%
Ventas	26%	13%	36%	33%	2%	48%	20%
Marketing	27%	21%	41%	32%	8%	41%	19%
Legal y <i>compliance</i>	23%	15%	40%	25%	3%	30%	20%
RRHH	24%	22%	42%	26%	2%	27%	19%
Producto	29%	23%	43%	38%	8%	35%	26%

## 1.5 Habilidades y competencias

**Según los datos de este informe, a los equipos de TI europeos se les pedirá disponer de prácticamente las mismas habilidades de aquí cinco años que hoy, aunque con algunas variaciones. Los cambios más notables pueden verse en la demanda de desarrollo de aplicaciones, que se espera que crezca un 9 por ciento, y en la demanda de análisis de datos, con un aumento previsto del 7 por ciento. Por otro lado, se espera una menor necesidad de conocimientos técnicos y de soporte, la demanda de los cuales bajará alrededor de un 10 y un 11 por ciento respectivamente.**

Estos datos confirman la teoría de que los departamentos tecnológicos están asumiendo un rol cada vez más estratégico en sus organizaciones, que están más alineados con los objetivos de negocio y que invierten menos tiempo en resolver incidencias internas. Este cambio puede atribuirse, al menos en parte, al crecimiento en el uso de proveedores de servicios TI.

Sin embargo, hay poco consenso entre los países estudiados sobre cuáles son las habilidades básicas requeridas actualmente y las que lo serán en el futuro. En Portugal, por ejemplo, se espera que la demanda de conocimientos de programación se reduzca a la mitad en cinco años, en contraste con Francia, España y Benelux, donde se prevé que la necesidad de estas habilidades se incremente de manera sustancial.

**78%**  
de los encuestados valoran el conocimiento técnico como la habilidad más importante para un profesional de las TI hoy

EL DEPARTAMENTO DE TI

1.5 ¿QUÉ COMPETENCIAS SE REQUIEREN ACTUALMENTE EN SU DEPARTAMENTO DE TI Y CUÁLES CREE QUE SE REQUERIRÁN EN CINCO AÑOS?

■ Requeridas en 2016  
■ Requeridas en 2021



**Innovación**



“Los departamentos de TI tienen la oportunidad y el derecho de impulsar la innovación para construir una organización que haga las cosas mejor, más rápido. Las empresas que empoderen a sus equipos de TI acercarán sus negocios al éxito.”

**Charles Nasser**

Chief Executive Officer, Grupo Claranet

2.1 El tiempo en los departamentos de TI	<b>34</b>
2.2 La innovación en la empresa	<b>35</b>
2.3 El departamento de TI y la innovación	<b>36</b>
2.4 Estrategia digital	<b>37</b>

# 2.1 El tiempo en los departamentos de TI

**La innovación empresarial es inseparable de la tecnología que la hace posible y, sin embargo, los departamentos de TI europeos dedican solo el 11 por ciento de su tiempo a innovar; el resto, lo destinan a mantener en funcionamiento los sistemas existentes y a atender incidencias de usuarios –es decir, a "mantener las luces encendidas".**

El tiempo destinado a innovar ha aumentado con respecto al 9 por ciento reportado el año pasado, aunque los decisores tecnológicos consideran que el departamento de TI debe contribuir todavía más a la innovación.

Los británicos son los que dedican menos tiempo a innovar (un 8 por ciento), alejados de los equipos de Francia y Benelux, que invierten un 13 y un 12 por ciento respectivamente. Otras diferencias notables se pueden ver en Portugal, donde los departamentos de TI invierten mucho más tiempo al mantenimiento general que el resto de sus vecinos europeos.

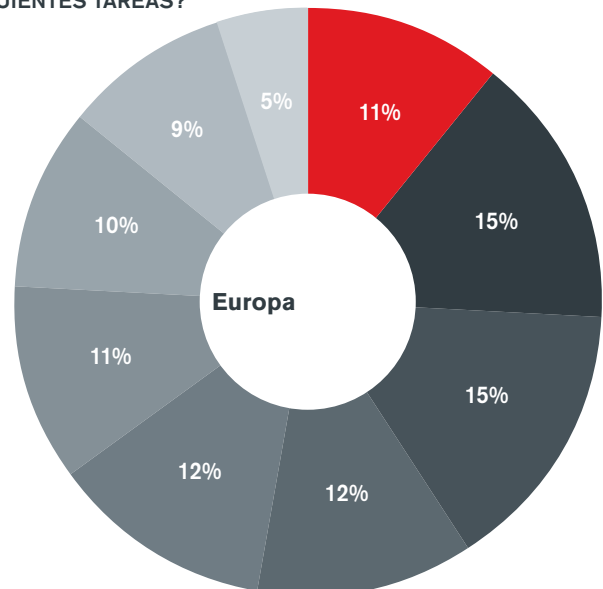
Los equipos de TI portugueses dedican alrededor del 32 por ciento del tiempo en mantener sus sistemas en funcionamiento y responder a los problemas de los usuarios, significativamente más que en España (23 por ciento), Francia (23 por ciento) o Alemania (22 por ciento). A pesar de esto, se observa que la cantidad de tiempo que los departamentos de TI portugueses dedican a la innovación se ha cuadruplicado: el año pasado dedicaron solo el 2 por ciento de su tiempo a innovar, mucho menos que el 9 por ciento actual.

No hace falta decir que un correcto funcionamiento de las TI es básico, pero es fundamental que los departamentos tecnológicos encuentren el equilibrio que les permita dedicar más tiempo a la innovación y a las actividades que añaden valor a sus negocios.

**11%**  
del tiempo del departamento de TI se destina a la innovación en Europa

**2.1**  
**¿CUÁNTO TIEMPO DESTINA SU DEPARTAMENTO DE TI A LAS SIGUIENTES TAREAS?**

- Innovación
- Proyectos de negocio
- Proyectos de operaciones TI
- Mantenimiento general
- Resolución de incidencias
- Cambios
- Trabajo no previsto
- Diálogo con proveedores
- Otras tareas



## 2.2 La innovación en la empresa

**Las organizaciones europeas son cada vez más conscientes de la necesidad de innovar para poder diferenciarse pero, según indican los datos, se trata de un proceso todavía incipiente, por lo que se deberán emplear todos los recursos posibles para progresar en este campo.**

El riesgo y la innovación van de la mano. Las empresas que quieren innovar exitosamente deben sentirse cómodas asumiendo riesgos, y esto solo ocurre en un 38 por ciento de las organizaciones europeas entrevistadas.

Para que la innovación sea una prioridad de negocio, es necesario disponer de un retorno de inversión claro. Actualmente solo un 24 por ciento de las empresas europeas son capaces de calcular ese ROI, un 30 por ciento en el caso de Benelux y Francia.

Ya sea debido a la falta de tiempo o a la cultura de sus empresas, poco menos de la mitad de los líderes de TI europeos perciben que la dirección de sus compañías tiene la paciencia para apoyar y promover ideas relacionadas con la innovación.

Las empresas de Francia y Benelux parecen ser las más comprometidas en trabajar con terceros para innovar, puesto que más de la mitad de los entrevistados de estos países afirma trabajar activamente con clientes, proveedores y vendedores que apoyan sus esfuerzos de innovación, en contraposición al 28 por ciento del Reino Unido y Portugal.

# 47%

de los líderes de TI europeos percibe que la dirección de su empresa tiene paciencia para apoyar e impulsar la innovación

### 2.2

¿CUÁL DE LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES SON CIERTAS EN RELACIÓN A SU COMPAÑÍA?

	Europa	Benelux	Francia	Alemania	Portugal	España	UK
La dirección de mi organización tiene la paciencia de escuchar y apoyar ideas relacionadas con la innovación	47%	63%	51%	50%	28%	52%	38%
Mi organización recorre a clientes, proveedores, vendedores y terceros para impulsar la innovación	41%	53%	52%	41%	28%	43%	28%
Los empleados saben a dónde dirigirse cuando tienen una idea innovadora	40%	45%	47%	46%	17%	43%	34%
Mi organización tiene una cultura que apoya la innovación y asume riesgos	38%	44%	43%	36%	21%	49%	37%
Los proveedores de mi organización nos ayudan a innovar con éxito	28%	32%	32%	27%	17%	44%	23%
Mi organización mide el retorno de la inversión en innovación	24%	30%	30%	20%	14%	23%	25%
Ninguna de las anteriores	7%	1%	1%	2%	39%	3%	9%

## 2.3 El departamento de TI y la innovación

### Los líderes de TI en Europa admiten que no están innovando lo suficiente en sus organizaciones.

Aproximadamente el 39 por ciento de la innovación dentro de las compañías europeas es impulsada por el departamento de TI, aunque sus responsables creen que esta proporción debería ser mayor a la actual —idealmente, afirman, alrededor de la mitad (49 por ciento) de la innovación en la empresa debería estar liderada por sus equipos.

Los departamentos de TI británicos son los que aportan una menor cuota de innovación en sus compañías (solo un 34 por ciento), consecuencia, probablemente, de que el Reino Unido es el país europeo que dedica menos tiempo a innovar. Sus aspiraciones son también bajas y, en el mejor de los casos, su tasa de innovación ideal alcanzaría solo el 44 por ciento. En el otro extremo, los líderes de TI de Portugal consideran que sus departamentos deberían liderar el 61 por ciento de la innovación en sus organizaciones.

Es evidente que dentro de una misma compañía se innova también sin la participación del departamento de TI. Con todo, siendo las TI un factor clave para la innovación empresarial, las empresas deberían implicar más a los responsables de TI y estos, por su lado, deberían demostrar el valor que pueden aportar.

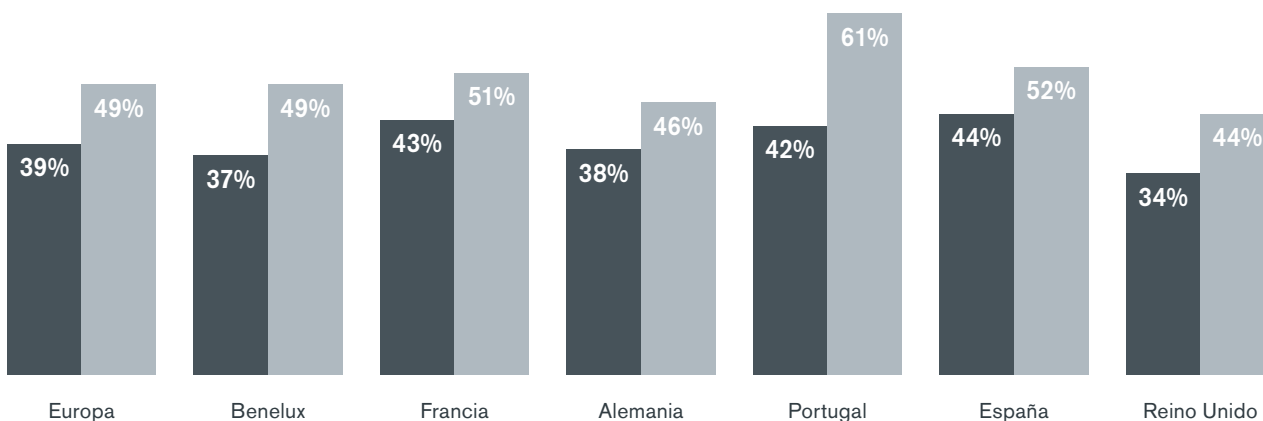
# 39%

de la innovación en las empresas europeas corre a cargo del departamento de TI

### 2.3

¿CUÁL ES EL PORCENTAJE DE INNOVACIÓN QUE APORTA SU DEPARTAMENTO DE TI ACTUALMENTE Y CUÁL CREE QUE ES EL PORCENTAJE QUE DEBERÍA APORTAR?

- Porcentaje actual de innovación impulsada por el departamento de TI
- Porcentaje ideal de innovación impulsada por el departamento de TI



## 2.4 Estrategia digital

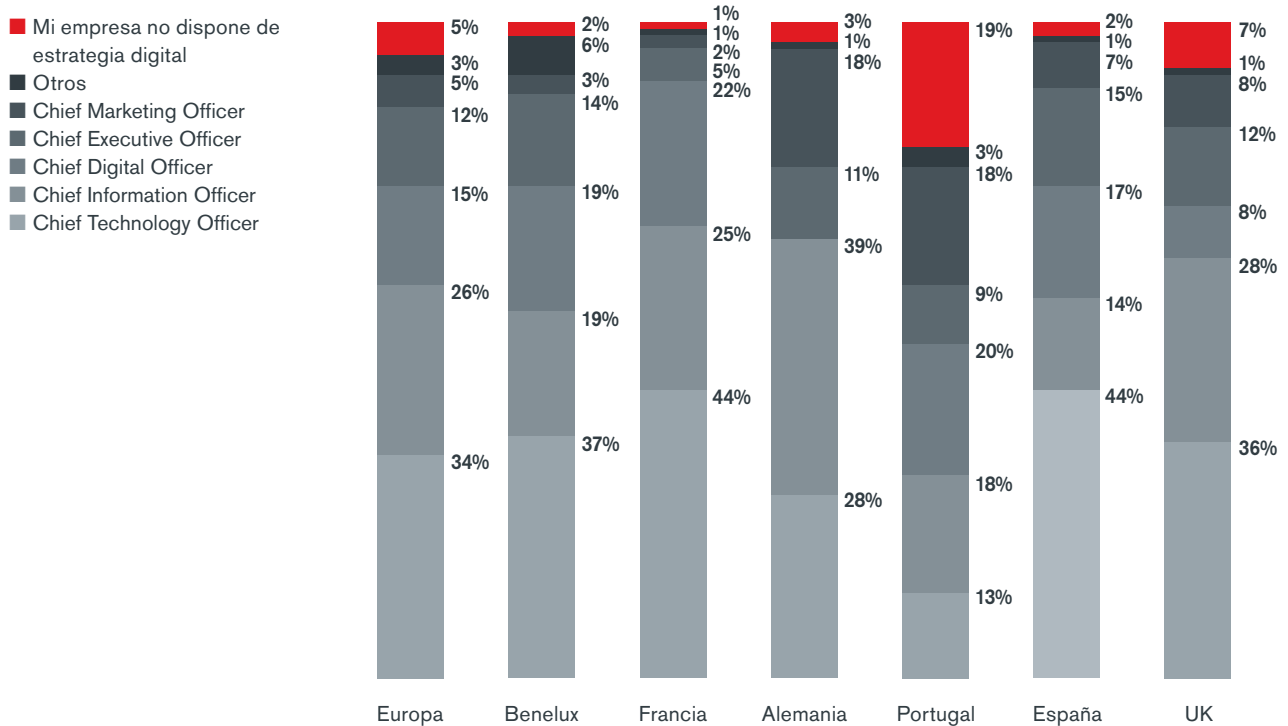
**El 95 por ciento de las empresas europeas dispone de estrategia digital, 6 puntos más respecto al 89 por ciento registrado el año pasado. Francia, Benelux y España lideran este ranking mientras que Portugal presenta margen de mejora –aproximadamente una de cada cinco (19 por ciento) compañías portuguesas aún no ha desarrollado una estrategia digital.**

Según los datos recogidos, hay una correlación directa entre el tamaño del negocio y la probabilidad de que cuente con una estrategia digital: el 91 por ciento de las organizaciones con menos de 250 empleados afirma tener una, mientras que en las de más de 1.000 empleados el porcentaje asciende al 98 por ciento.

Los roles directivos con más probabilidades de impulsar una estrategia digital son el Chief Technology Officer, el Chief Information Officer y, evidentemente, el Chief Digital Officer, aunque la estrategia digital no es el foco de todos los departamentos de TI en Europa. En Alemania, por ejemplo, el CEO es el responsable de liderar la estrategia digital en un 19 por ciento de los casos, mientras que un porcentaje similar de los CMO se encarga de hacerlo en Portugal.

**95%**  
de las organizaciones europeas ya dispone de estrategia digital


### 2.4 ¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE DE LA ESTRATEGIA DIGITAL EN SU ORGANIZACIÓN?



# Aplicaciones

“En la actual revolución del software, las empresas con las mejores aplicaciones ganarán. Aumentando la velocidad a la que una aplicación puede adaptarse a las presiones del mercado y asegurando su disponibilidad, rendimiento y seguridad, las organizaciones diferenciarán su oferta. Es lo que llamamos un enfoque *application-first*.”

**Charles Nasser**  
Chief Executive Officer, Grupo Claranet



3.1 Alojamiento de aplicaciones	40
3.2 Desarrollo de aplicaciones	41
3.3 Frecuencia de actualización de aplicaciones	42
3.4 Adopción de DevOps	45
3.5 Beneficios de DevOps	46
3.6 Retos DevOps	47

# 3.1 Alojamiento de aplicaciones

**En Europa la mayoría de aplicaciones se gestionan de manera interna, pero las empresas tienden a alojarlas en clouds de terceros –ya sean públicos, privados o híbridos– en mucha mayor medida que internamente. Sin embargo, todavía hay aplicaciones que se alojan *on-premise*.**

Estos resultados demuestran que las organizaciones europeas se sienten cada vez más cómodas utilizando entornos cloud, combinándolos incluso con sus infraestructuras y herramientas internas.

Las aplicaciones que más se alojan internamente son aquellas que incluyen datos sensibles: herramientas de finanzas/ERP/RRHH (alojadas *on-premise* por un 53 por ciento de los entrevistados), bases de datos (49 por ciento) y aplicaciones de autenticación y seguridad (48 por ciento). No obstante, una cantidad considerable de empresas europeas utiliza servicios de cloud público o privado para alojar estas aplicaciones, ya que consideran que si las aplicaciones se gestionan correctamente, los modelos de despliegue aplican incluso para los datos más sensibles.

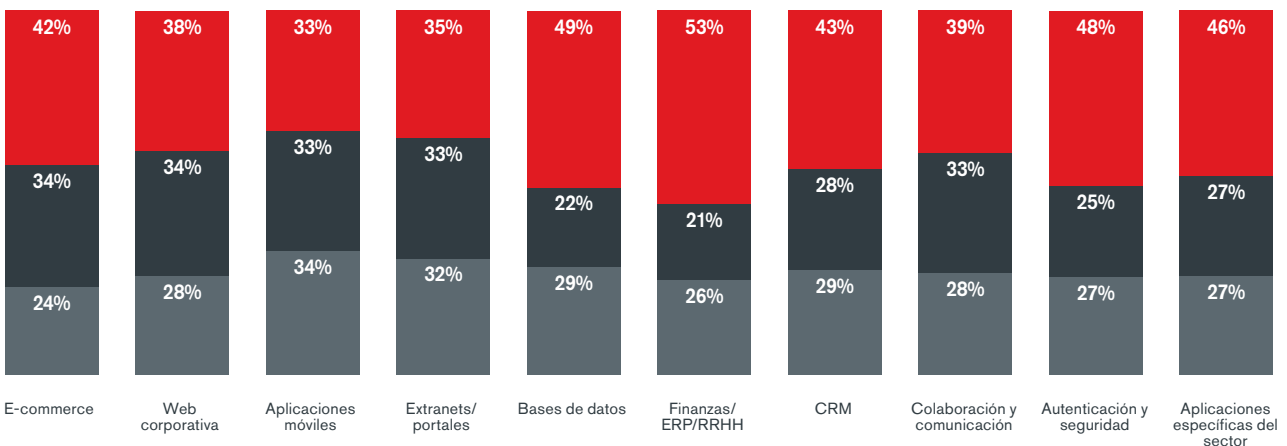
Los entrevistados del Reino Unido, Alemania y Portugal son los más reticentes a la hora de usar servicios cloud, y tienden más a mantener sus aplicaciones *on-premise* que sus vecinos europeos. Por ejemplo, cerca del 60 por ciento de las organizaciones en estos países alojan sus aplicaciones financieras *in-house*, en comparación al 38 por ciento en Francia y Benelux. Esto puede atribuirse a las tradicionales dudas respecto a la seguridad y la propiedad de los datos en la nube, así como a la lenta adopción de nuevas tecnologías en estos países.

Por otro lado, los usuarios más exhaustivos de cloud público son los de Benelux, seguidos de cerca por los de Francia y los de Portugal.

**34%**  
de las empresas usa servicios de cloud público para alojar su página web corporativa

## 3.1 ¿CÓMO ALOJA LAS APLICACIONES SU EMPRESA?

- Internamente
- Cloud público
- Cloud privado





## 3.2 Desarrollo de aplicaciones

Todos los tipos de aplicación que aparecen en este informe tienden a ser desarrollados más internamente que externamente, excepto en tres casos. Esto se refleja, sobretudo, en aplicaciones de comunicación y colaboración, CRM y aplicaciones de autenticación y seguridad.

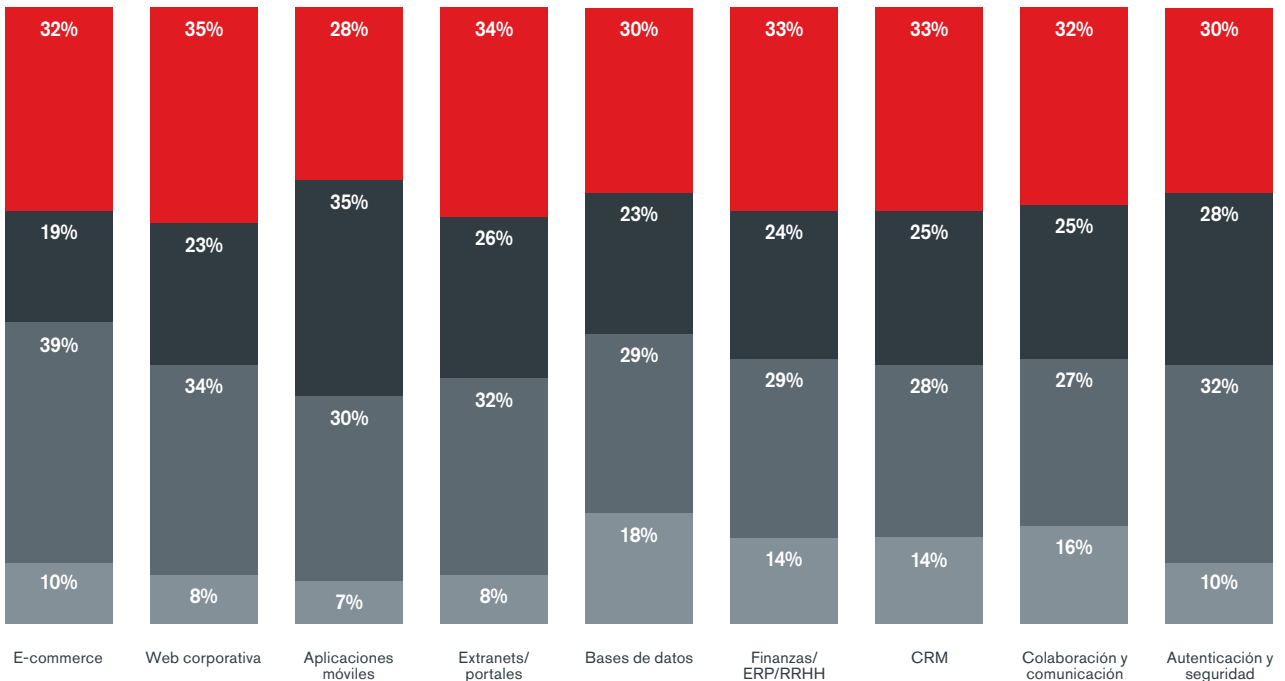
Sin embargo, las aplicaciones de e-commerce acostumbran a desarrollarse de forma externa, mientras que las aplicaciones móviles, en la mayoría de casos, son el resultado de unir esfuerzos internos y externos.

Desglosando por países, las empresas alemanas y las españolas son las más partidarias del desarrollo de aplicaciones *in-house* y las portuguesas las que menos, ya que tienden a ceder la programación a un tercero. Un e-commerce, por ejemplo, es diez veces más probable que se desarrolle externamente en Portugal que en Francia o en España, y lo mismo ocurre con los sitios web corporativos y con las aplicaciones de finanzas.

**35%**  
de las aplicaciones móviles se desarrollan colaborativamente entre la empresa y un partner externo

### 3.2 ¿CÓMO DESARROLLA LAS APLICACIONES SU EMPRESA?

- Desarrollo interno
- Desarrollo tanto interno como externo
- Desarrollo externo
- No desarrollamos este tipo de aplicaciones, usamos opciones existentes



## 3.3 Frecuencia de actualización de aplicaciones

**Dado que las necesidades de los usuarios y los negocios cambian constantemente, la velocidad a la que las empresas son capaces de actualizar sus aplicaciones tiene un impacto directo en la calidad de la aplicación en sí, y en la eficiencia general de la compañía.**

Aproximadamente la mitad de empresas europeas actualizan como mínimo una vez por semana sus aplicaciones. Las de autenticación y seguridad, e-commerce y bases de datos se actualizan más a menudo, como mínimo una vez al día, por un 28, 27 y 27 por ciento de los departamentos de TI, respectivamente.

Los responsables de TI de Benelux son los que actualizan sus aplicaciones con más regularidad, y los de Portugal y Reino Unido los que menos, dato que se correlaciona con las tasas de adopción de DevOps en estos mercados. Por ejemplo, dos tercios (67 por ciento) de las compañías de Benelux actualizan sus páginas web por lo menos una vez por semana, casi el doble que sus homólogos portugueses (35 por ciento) –una diferencia que se refleja en todas las aplicaciones mencionadas en este informe sin excepción.

# 47%

**de las aplicaciones se actualizan como mínimo una vez por semana**

### 3.3

¿CON QUÉ FRECUENCIA, DE MEDIA, ACTUALIZA LAS APLICACIONES SU EMPRESA?

	Más de una vez al día	Cada día	Cada semana	Cada mes	Cada trimestre	Menos de una vez por trimestre	Ninguna vez
E-commerce	11%	16%	27%	22%	14%	9%	1%
Web corporativa	9%	17%	25%	21%	17%	9%	1%
Aplicaciones móviles	8%	14%	23%	25%	17%	12%	1%
Extranet/portales	8%	15%	20%	24%	19%	12%	2%
Bases de datos	11%	16%	20%	23%	17%	12%	2%
Finanzas/ERP/RRHH	9%	15%	24%	20%	17%	12%	2%
CRM	7%	17%	22%	23%	18%	11%	2%
Colaboración y comunicación	8%	15%	23%	22%	17%	13%	2%
Autenticación y seguridad	12%	16%	25%	23%	14%	9%	2%
Aplicaciones específicas del sector	8%	13%	23%	24%	18%	11%	3%
Media europea	9%	15%	23%	23%	17%	11%	2%

APLICACIONES

**3.3a**  
¿QUÉ PORCENTAJE DE APLICACIONES SE ACTUALIZA COMO MÍNIMO UNA VEZ POR SEMANA?



# 3.3 Frecuencia de actualización de aplicaciones

Un número considerable de empresas europeas está incrementando la frecuencia de actualización de sus aplicaciones en comparación al año pasado. Las aplicaciones que han aumentado más su ratio de updates son las de e-commerce, autenticación y seguridad.

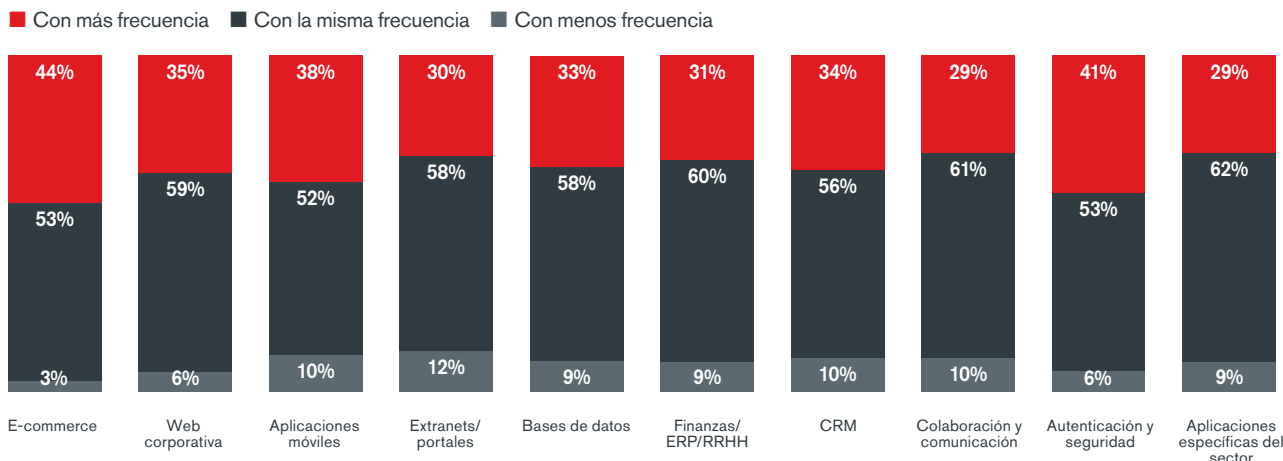
Portugal y España son los países en los que ha aumentado más el ritmo de

actualización de aplicaciones; Benelux, Alemania y Reino Unido, donde menos. De hecho, las compañías portuguesas actualizan sus aplicaciones de seguridad con el doble de regularidad que sus homólogos de Benelux.

Por otro lado, los departamentos de TI de Francia y Benelux son los que más han reducido el ratio de actualización de sus aplicaciones respecto al año pasado.

**34%**  
de las empresas actualiza sus aplicaciones con más frecuencia que hace un año

### 3.3b ¿SU ORGANIZACIÓN ESTÁ ACTUALIZANDO SUS APLICACIONES MÁS FRECUENTEMENTE, CON LA MISMA FRECUENCIA O CON MENOS FRECUENCIA QUE HACE UN AÑO?



### 3.3c ¿QUÉ PORCENTAJE DE SUS APLICACIONES SE ESTÁ ACTUALIZANDO CON MÁS FRECUENCIA QUE HACE UN AÑO?

	Europa	Benelux	Francia	Alemania	Portugal	España	UK
E-commerce	44%	44%	49%	31%	64%	55%	39%
Web corporativa	35%	42%	31%	30%	44%	42%	33%
Aplicaciones móviles	38%	33%	37%	36%	61%	41%	34%
Extranet/portales	30%	23%	25%	28%	40%	53%	26%
Bases de datos	33%	40%	42%	25%	33%	43%	24%
Finanzas/ERP/RRHH	31%	30%	32%	25%	32%	38%	30%
CRM	34%	31%	44%	31%	39%	37%	26%
Colaboración y comunicación	29%	21%	34%	25%	45%	40%	20%
Autenticación y seguridad	41%	27%	47%	35%	31%	55%	42%
Aplicaciones específicas del sector	29%	22%	34%	21%	39%	48%	23%

# 3.4 Adopción de DevOps

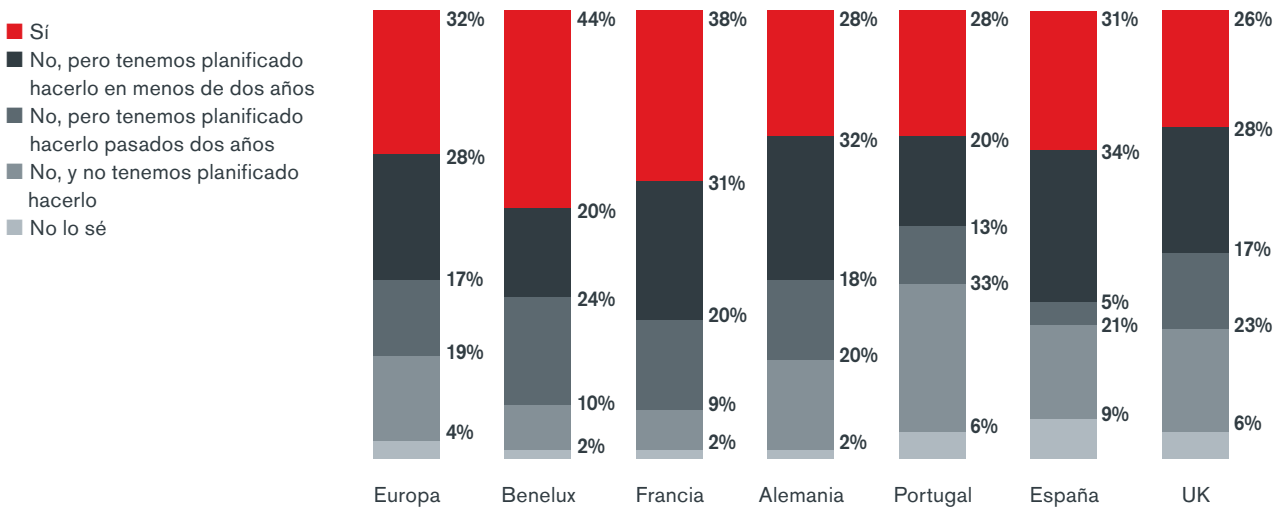
DevOps, la filosofía de desarrollo de software que acerca e integra los equipos de desarrollo y operaciones, está tomando fuerza en las empresas europeas, con una implementación completa en el 32 por ciento de las compañías entrevistadas (cifra que no pasaba del 26 por ciento en 2015) y con otro 45 por ciento planeando hacerlo. En la carrera por hacer mejores aplicaciones más deprisa, DevOps juega un papel vital, pues acelera los tiempos de despliegue y actualización.

Aunque no hay relación entre el tamaño de las organizaciones y la probabilidad de que estas apliquen un enfoque de DevOps hoy, es probable que las empresas más grandes vayan por delante de las más pequeñas en un futuro. El 81 por ciento de las compañías con más de 500 empleados ha afirmado tener planes de desarrollar un enfoque DevOps en el futuro, comparado con solo el 66 por ciento de las de menos de 250 empleados.

**32%**  
de las empresas europeas han implementado ya un enfoque DevOps

En términos de adopción de DevOps, el Reino Unido va a remolque de sus vecinos europeos: solo un cuarto (26 por ciento) de las organizaciones británicas ha desarrollado un enfoque DevOps, una cifra baja comparada con el 38 por ciento de las francesas y el 44 por ciento de las de Benelux. Con todo, es Portugal el país que menos tiene planificado aplicar DevOps. En este sentido, existe una correlación clara entre la alta frecuencia de *updates* de aplicaciones y la adopción de DevOps en Benelux, Francia y España.

3.4 ¿HA IMPLEMENTADO SU ORGANIZACIÓN UN ENFOQUE DEVOPS?



## 3.5 Beneficios de DevOps

Las empresas que ya han implementado un enfoque DevOps afirman notar sus beneficios, desde mejoras en las aplicaciones (en un 60 por ciento de los casos), mayor agilidad en el negocio (56 por ciento) y mayor rentabilidad (55 por ciento).

# 60%

de las empresas que han adoptado DevOps constatan mejoras en sus aplicaciones

Los departamentos de TI de Francia y Benelux son los que más están aplicando DevOps, y por consiguiente, son los que están obteniendo mayores beneficios, en contraposición al Reino Unido, con la menor tasa de implementación de toda Europa. Por su parte, los usuarios españoles de DevOps son los que presentan un mejor entendimiento entre empleados, mientras que los franceses son los que consiguen mayores niveles de satisfacción de cliente.

### 3.5 ¿CUÁLES HAN SIDO LOS BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN ENFOQUE DEVOPS EN SU EMPRESA?

	Europa	Benelux	Francia	Alemania	Portugal	España	UK
Mejores aplicaciones	60%	59%	57%	61%	64%	55%	63%
Mejor entendimiento entre empleados	56%	66%	57%	52%	54%	68%	46%
Mayor agilidad en el negocio	56%	66%	56%	54%	50%	55%	56%
Mayor rentabilidad	55%	66%	55%	54%	39%	61%	54%
Mejor nivel de satisfacción de cliente	52%	41%	61%	54%	54%	48%	46%
Mayor eficiencia operacional	50%	57%	53%	50%	50%	39%	48%
Menor inestabilidad de las aplicaciones	31%	20%	36%	34%	39%	29%	25%

## 3.6 Retos DevOps

**A pesar de los numerosos beneficios que aporta la aplicación de un enfoque DevOps, para la mayoría de empresas también conlleva dificultades. En total, el 92 por ciento de usuarios de DevOps ha sufrido algún tipo de problema como, por ejemplo, falta de tiempo para automatizar tareas, conflictos con la herencia de procesos ITIL o carencia de habilidades y conocimientos.**

Muchos de los conflictos asociados a DevOps derivan de la configuración organizacional y la cultura y son, por lo tanto, difíciles de solucionar. Sin embargo, otros problemas como las necesidades cambiantes de infraestructura se pueden remediar con el partner correcto. Los

departamentos de TI del Reino Unido son los menos propensos a reportar este conflicto (23 por ciento en comparación a la media europea del 36 por ciento), ya que tienden a asociarse con proveedores de servicios TI para externalizar su infraestructura.

Las empresas británicas que ya han implementado DevOps son significativamente menos propensas a reportar dichos desafíos. De hecho, solo un 13 por ciento constata la falta de objetivos claros y de liderazgo, y solo un 23 por ciento señala problemas con los equipos de operaciones. Esto indica que en el Reino Unido ha implementado DevOps una minoría, pero con un propósito bien definido.

# 47%

**de las compañías que han adoptado DevOps han encontrado falta de tiempo para automatizar todas las tareas necesarias**

### 3.6

#### ¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS A LOS QUE SE ENFRENTA SU ORGANIZACIÓN TRAS IMPLEMENTAR DEVOPS?

	Europa	Benelux	Francia	Alemania	Portugal	España	UK
Falta de tiempo para automatizar todas las tareas necesarias	47%	48%	40%	50%	54%	65%	37%
Conflicto con los antiguos procesos ITIL	44%	52%	41%	36%	57%	58%	35%
Falta de equipo experto en herramientas modernas de DevOps	43%	41%	41%	36%	64%	48%	38%
La empresa no sabe cómo aprovechar DevOps estratégicamente	40%	52%	35%	41%	39%	52%	29%
Los equipos de operaciones limitan el potencial de DevOps	36%	61%	33%	30%	29%	48%	23%
Necesidades variables de infraestructura	36%	43%	41%	38%	29%	39%	23%
Falta de objetivos claros y liderazgo en la gestión	30%	43%	32%	32%	32%	29%	13%
Aplicaciones inestables	29%	41%	23%	21%	43%	35%	23%
Oposición cultural al cambio	24%	36%	21%	18%	29%	23%	23%
Mentalidades distintas en cada departamento de la empresa	9%	2%	4%	13%	14%	16%	13%
Mi empresa no se enfrenta a ningún desafío tras haber implementado un enfoque DevOps	8%	0%	15%	5%	0%	3%	13%

The background of the slide is a blurred image of a person's face, likely a woman, with a warm, golden-yellow glow. The image is out of focus, creating a soft, abstract effect. The text is overlaid on this background.

# **Proveedores de servicios TI**



4.1 Trabajar con un proveedor de servicios TI	50
4.2 Servicios contratados a proveedores de servicios TI	51
4.3 ¿Por qué contar con un proveedor de servicios TI?	52
4.4 ¿Cumplen las expectativas los proveedores de servicios TI?	53

“Un buen proveedor de servicios TI puede ayudar a impulsar la innovación y a ofrecer un mejor servicio. Cada vez más empresas se dan cuenta de que centrarse en su *core business* y trabajar con un partner de confianza puede crear una ventaja competitiva considerable”.

**Charles Nasser**  
Chief Executive Officer, Grupo Claranet

## 4.1 Trabajar con un proveedor de servicios TI

**Los proveedores de servicios TI son utilizados por el 96 por ciento de las empresas europeas entrevistadas, que destinan a ello el 16 por ciento de sus presupuestos. Estas cifras revelan que el compromiso de los líderes de TI con los proveedores de servicios ha experimentado un aumento considerable desde 2015, cuando solo el 86 por ciento contaba con proveedores de servicios TI, a los que asignaban el 13 por ciento del trabajo técnico de la compañía.**

El Reino Unido, Francia y España lideran este mercado, destinando más del 17 por ciento de sus presupuestos a la contratación de proveedores de servicios TI. Portugal se encuentra por detrás: solo

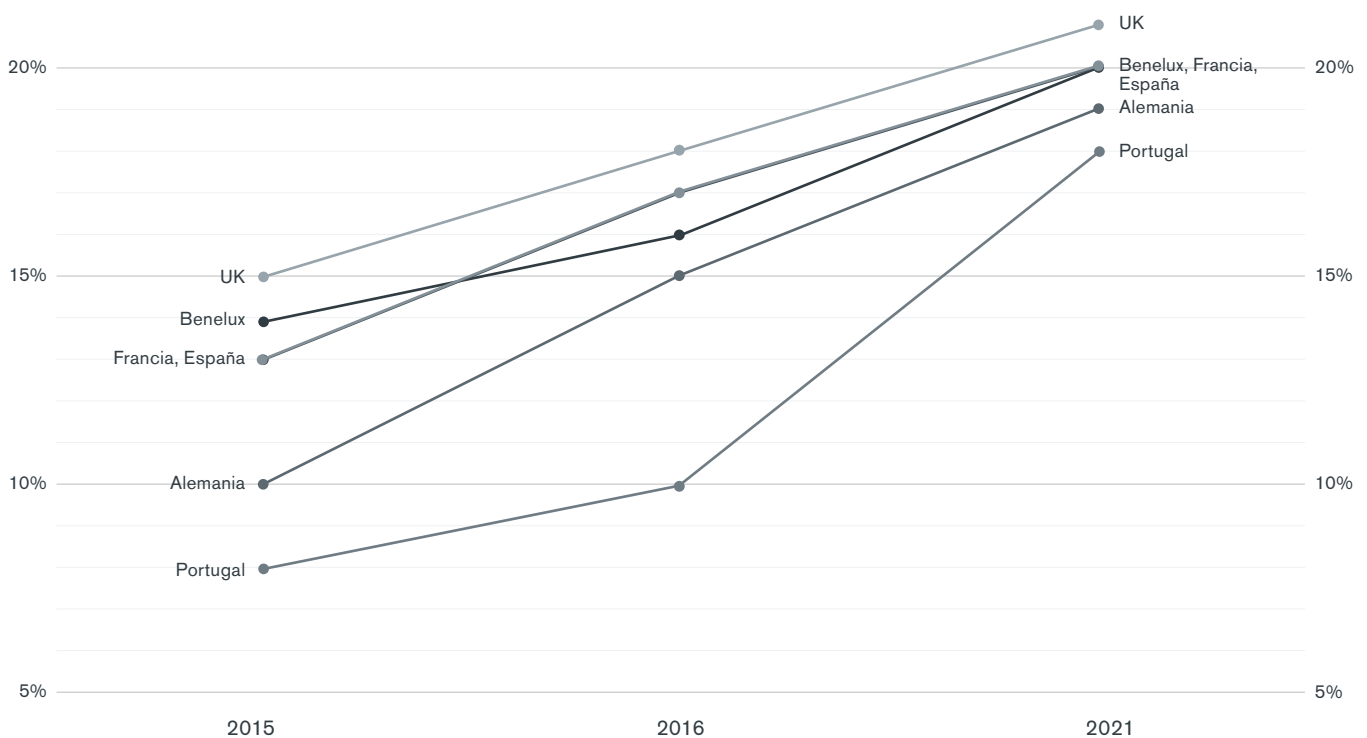
el 72 por ciento de las compañías portuguesas entrevistadas contratan dichos servicios y, aunque cada vez cuentan más con terceros, a día de hoy solo destinan a ello el 10 por ciento de su presupuesto TI, el menor porcentaje de Europa.

Afortunadamente, se prevé que este margen se reduzca con el tiempo, y en 2021 la partida de Portugal invertida en contratar proveedores de servicios TI será comparable a la de sus homólogos alemanes –llegando al 18 por ciento, frente al 19 por ciento en Alemania.

# 96%

de las empresas europeas cuenta con proveedores de servicios TI

### 4.1 ¿CUÁNTO PRESUPUESTO DESTINARÁ A CONTRATAR PROVEEDORES DE SERVICIOS TI?



## 4.2 Servicios contratados a proveedores de servicios TI

Las empresas europeas contratan un promedio de cuatro servicios TI a sus partners, uno más que los tres registrados el año pasado, siendo el alojamiento el servicio más popular (señalado por el 40 por ciento de los encuestados), seguido de las copias de seguridad (por un 38 por ciento) y de la gestión de aplicaciones (por un 37 por ciento).

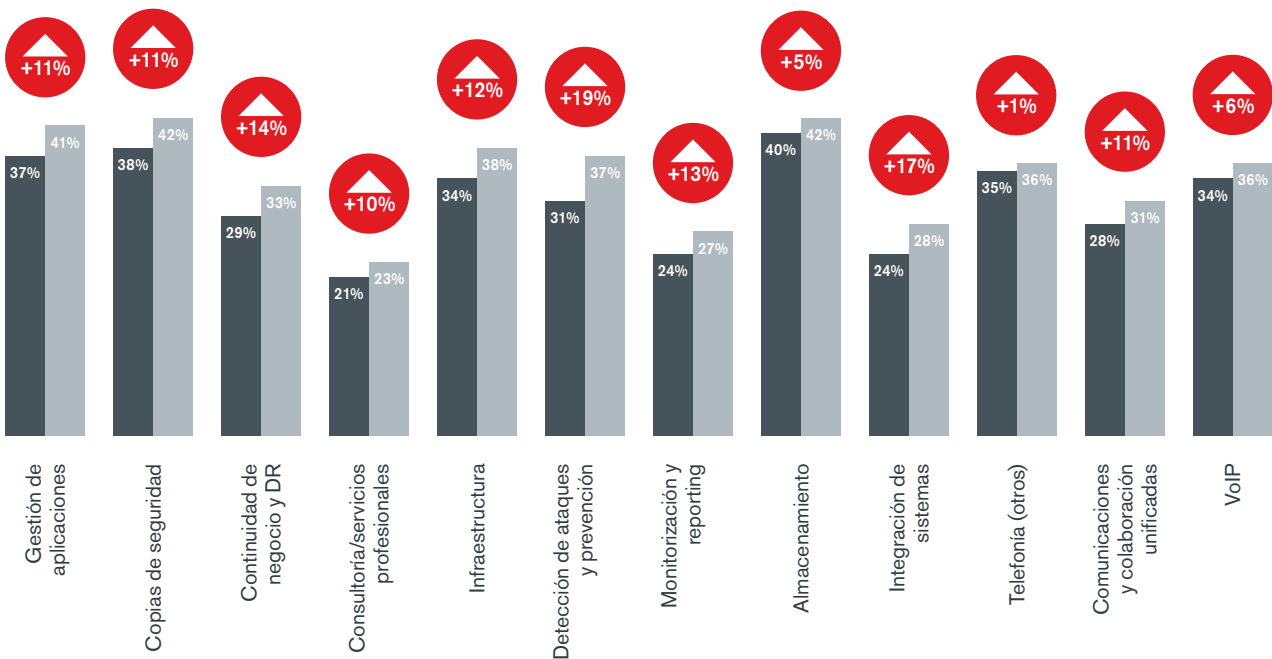
Resulta interesante observar que la probabilidad de contratar estos servicios a proveedores de TI es mayor que en los resultados de la edición anterior de este informe, lo que muestra el buen momento de estos actores del sector tecnológico.

Sin embargo, todos los servicios citados son más propensos a gestionarse dentro de la empresa que a ser externalizados a un proveedor de servicios TI, y se espera que esta tendencia se mantenga para 2021. Dicho esto, sí que se prevé que en cinco años aumente en un 10 por ciento el porcentaje de servicios gestionados por parte de proveedores de servicios TI.

**4** servicios son contratados de media a proveedores de servicios TI

4.2 ¿CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS TI TIENE CONTRATADOS SU EMPRESA ACTUALMENTE Y CUÁLES ESPERA CONTRATAR EN CINCO AÑOS?

■ 2016  
■ 2021



## 4.3 ¿Por qué contar con un proveedor de servicios TI?

**Los líderes europeos entrevistados tienen varios elementos en consideración a la hora de contratar a un proveedor de servicios TI. Sus principales objetivos son: aumentar la eficiencia, mejorar el *core business*, disminuir los recursos internos destinados al soporte, acceder a conocimiento experto y poder dedicarse a la innovación.**

La escasez de habilidades internas es un factor relevante en un tercio de las decisiones (36 por ciento) de elección de partners tecnológicos, lo cual indica que, a menudo, estos son elegidos para llenar el vacío de competencias tecnológicas que sufren actualmente las empresas. Esto ocurre especialmente en Portugal y Benelux, donde más de la mitad de las

decisiones de contratar a un proveedor de servicios TI vienen impulsadas por la falta de competencias internas.

Los decisores tecnológicos franceses tienden más a contar con proveedores de servicios TI para impulsar la innovación que los británicos (un 46 por ciento frente a un 23 por ciento). Sin embargo, las empresas del Reino Unido se centran más en consideraciones estratégicas, y eligen a sus proveedores de servicios TI para mejorar el análisis de datos, centrarse en el *core business*, y liberar recursos para poderse dedicar a iniciativas estratégicas.

# 40%

de los decisores tecnológicos contratan proveedores de servicios TI para mejorar la eficiencia

### 4.3 ¿POR QUÉ DECIDE CONTRATAR A UN PROVEEDOR DE SERVICIOS TI SU ORGANIZACIÓN?

	Europa	Benelux	Francia	Alemania	Portugal	España	UK
Mejorar la eficiencia	40%	51%	43%	38%	31%	40%	38%
Mejorar el <i>core business</i>	37%	55%	43%	28%	31%	45%	27%
Escasez de recursos de TI internos	36%	31%	29%	38%	53%	35%	37%
Escasez de competencias requeridas	36%	51%	27%	42%	54%	27%	30%
Impulsar la innovación	35%	41%	46%	35%	29%	40%	23%
Mejorar el análisis de datos	35%	57%	39%	31%	35%	36%	25%
Mejorar la eficiencia de la infraestructura para el <i>data delivery</i>	34%	54%	41%	22%	30%	41%	24%
Liberar recursos para acciones estratégicas	30%	53%	30%	23%	34%	23%	26%
Acceder a nuevas tecnologías y herramientas	27%	47%	25%	22%	27%	22%	27%
Obtener consejos y <i>expertise</i>	23%	29%	23%	21%	34%	22%	19%
Ahorro de costes	20%	17%	20%	14%	17%	21%	28%
Buen modelo de costes ofrecido por el proveedor de servicios TI	7%	6%	7%	7%	0%	6%	12%

# 4.4 ¿Cumplen las expectativas los proveedores de servicios TI?

**Aunque los proveedores de servicios tecnológicos han escuchado la demanda de los decisores de TI durante el pasado año, en muchos casos alcanzando e incluso superando sus expectativas, el 2016 ha traído consigo nuevos retos y nuevas necesidades.**

Las empresas europeas prefieren a los proveedores de servicios TI que ofrecen apoyo y participación proactiva, en detrimento de proveedores más pasivos y transaccionales. Este factor es determinante en la externalización de las TI y tiene un gran peso en países como Francia, España o Benelux, cuyos líderes de TI son los que más confían en sus proveedores de servicios para impulsar la innovación.

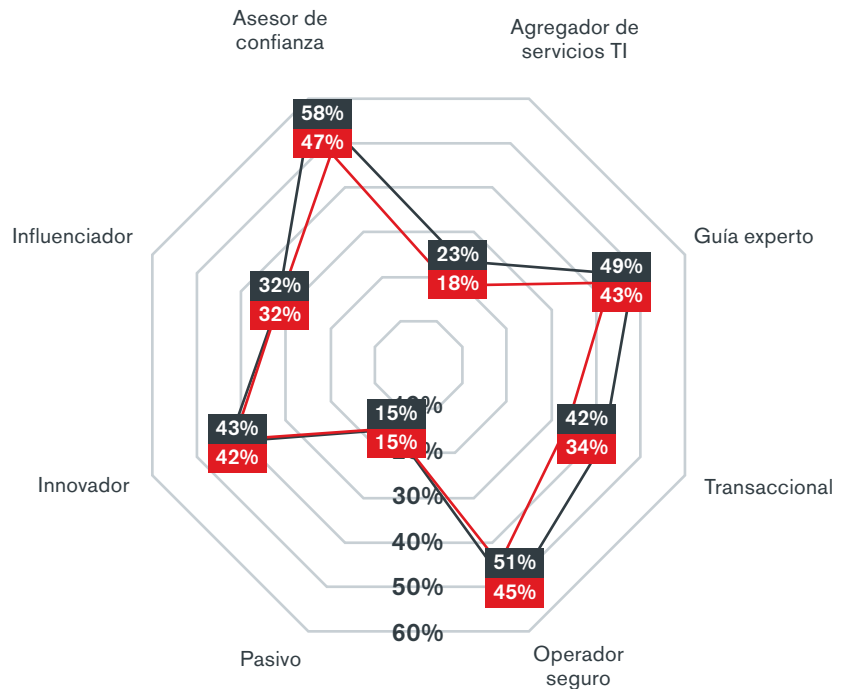
A pesar de que los proveedores de TI generalmente alcanzan las expectativas de sus clientes, presentan carencias en varias áreas clave, como influencia, innovación o fiabilidad. El 58 por ciento de los entrevistados cree que los proveedores de servicios TI deberían ser asesores de confianza, pero solo un 47 por ciento los ve realmente así. En la misma línea, un 51 por ciento dice querer que su proveedor le ayude a impulsar la innovación, pero solo un 42 por ciento lo hace.

A medida que la relación entre una compañía y su proveedor se estrecha, dichas carencias pueden marcar la diferencia entre cumplir o no cumplir los objetivos de negocio. Parece claro, pues, que es necesaria una mayor alineación entre proveedor y cliente de servicios TI.

**47%**  
de los entrevistados ve a su proveedor de servicios TI como un asesor de confianza

**4.4 ¿CUÁL DEBERÍA DE SER EL ROL DE UN PROVEEDOR DE SERVICIOS TI? ¿Y CÓMO VE A SUS PROVEEDORES?**

■ Ideal  
■ Realidad



## CASO DE ÉXITO

# Claranet ayuda a Unicef a ampliar el alcance de su actuación

## Sobre Unicef

El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef) es la principal organización internacional dedicada a promover los derechos de la infancia y conseguir cambios reales en las vidas de millones de niños. Sin ánimo de lucro, esta organización se financia a través de donaciones voluntarias.

Los canales digitales son el eje central de su actividad, y sus páginas web tienen un papel clave a la hora de obtener ingresos. Sin embargo, el proceso de transformación digital que realizó Unicef hasta llegar a este punto no ha estado exento de desafíos, y la solución de alojamiento web de la ONG ha sido un elemento fundamental de este logro.



## Necesidad

La mayor parte de las campañas de Unicef son digitales: les dan mucha visibilidad y les permiten compartir con la audiencia el gran trabajo que realizan. Asimismo, casi todas las donaciones que reciben se generan a través de sus páginas web.

Esa potencia digital genera, a la vez, grandes desafíos, ya que el tráfico web varía mucho según el momento, especialmente durante una campaña, y eso puede comprometer la disponibilidad. Para Unicef, cualquier caída impacta en la capacidad de conseguir soporte a su causa, por lo que el equipo digital de la ONG se propuso encontrar una plataforma más fiable en la que alojar sus sitios web.

Joanne Di Rosa, Digital Technology Manager de Unicef en el Reino Unido, explicaba: "Tuvimos un crecimiento que superó la infraestructura que usábamos y sufrimos varios problemas de rendimiento en nuestras páginas web. 2014 fue un año de mucho trabajo, con dos grandes eventos de captación de fondos –Soccer Aid y Glasgow Commonwealth Games– por lo que disponer de un alojamiento web robusto era vital."

## Solución

"Es entonces cuando recurrimos a Claranet en busca de una solución de hosting gestionado. Con ellos diseñamos una infraestructura resistente y escalable para alojar nuestros sitios web y optimizar la gestión del entorno con un único punto de contacto, pudiendo dedicar así más tiempo a nuestras campañas."

La solución de hosting gestionado, integrada con la red MPLS privada de Claranet, aloja la mayor parte de la presencia online de Unicef en el Reino Unido, incluyendo su sitio corporativo, las páginas de donaciones y otras aplicaciones transaccionales. La infraestructura desplegada incluye balanceadores de carga para equilibrar el tráfico entrante y una capa de aceleración web que cachea las aplicaciones y desvía el tráfico de los servidores. Esto permite que las aplicaciones de Unicef tengan un rendimiento óptimo en picos de demanda.

Durante los Commonwealth Games, por ejemplo, los sitios web de Unicef alcanzaron picos de 18.000 visitas que, a pesar del crecimiento que esto supone, la solución de hosting soportó eficazmente.

**"Es entonces cuando recurrimos a Claranet en busca de una solución de hosting gestionado. Con ellos diseñamos una infraestructura resistente y escalable para alojar nuestros sitios web y optimizar la gestión del entorno con un único punto de contacto, pudiendo dedicar así más tiempo a las campañas."**

Joanne Di Rosa,  
Digital Technology Manager



**“Queríamos un proveedor que pudiera conducirnos en la dirección correcta y ayudarnos a seguir promoviendo la recaudación de fondos. Claranet inmediatamente entendió nuestra forma de trabajar y cómo Internet nos ayuda en nuestra misión. Por eso valoramos mucho el servicio que ofrecen.”**

### Resultado

Como organización benéfica, Unicef no puede aspirar a adquirir el conocimiento y la infraestructura de un especialista en hosting por lo que, según Joanne, contar con un partner como Claranet es clave: “Queríamos un proveedor que pudiera conducirnos en la dirección correcta y ayudarnos a seguir promoviendo la recaudación de fondos. Claranet inmediatamente entendió nuestra forma de trabajar y cómo Internet nos ayuda en nuestra misión. Por eso valoramos mucho el servicio que ofrecen: es muy útil tener a alguien observando tu empresa imparcialmente, asegurándose de que todo funciona y buscando proactivamente nuevas maneras para ayudarte.”

“Un buen ejemplo es el trabajo realizado durante el Soccer Aid, uno de nuestros mayores eventos deportivos”, explica Joanne. “Con todo listo, el equipo dedicado de Service Management de Claranet trabajaba para migrar la página web del evento a un nuevo entorno de hosting. Tras las pruebas de carga, nos dimos cuenta de que necesitábamos aumentar la cobertura de la solución, y Claranet rápidamente añadió más ancho

de banda e incorporó balanceadores de carga dedicados. Esa misma noche, la solución provisionada por Claranet rindió sin problemas, ayudándonos a conseguir una enorme recaudación, de más de 8 millones de euros.”

### Futuro

Los planes de Unicef pasan por usar todos los canales digitales a su alcance para aumentar el *engagement* con los usuarios. Joanne concluyó: “Cuando se produce una emergencia, es vital contar con una solución técnica al momento. Para Unicef, Claranet representa un socio estratégico a quien confiar sus TI, un partner que nos permite innovar para maximizar la recaudación de fondos que ayudan a los niños a tener una vida saludable, a que vayan al colegio y a que estén protegidos contra la violencia y la explotación.”



Contáctenos:  
[www.claranet.es](http://www.claranet.es)  
[info@claranet.es](mailto:info@claranet.es)  
902 040 101  
[@claranet\\_es](https://twitter.com/claranet_es)

**claranet**