

ManageEngine

El estado de ITOM en

2023

Navegar en la observabilidad,
AIOps, migración a la nube y más



Índice

1. Introducción
2. Puntos clave
3. Modernización de la infraestructura
4. El misterio de la observabilidad
5. Optimización de la ITOM con AIOps
6. El viaje a la nube
7. Conclusión
8. Metodología de la encuesta

Introducción

Debido a que el panorama digital es cada día más complejo, las compañías entienden que la experiencia del cliente es una prioridad fundamental. Para alcanzar el objetivo de proporcionar una experiencia digital superior para los clientes, las organizaciones están optando por varias soluciones y así mejorar sus operaciones de TI. Algunas de las tendencias de ITOM de moda actualmente incluyen la observabilidad, AIOps y la migración a la nube.

En una encuesta reciente realizada por ManageEngine, preguntamos a más de 470 administradores, ingenieros, CIO y CTO sobre sus opiniones acerca de estas tendencias de ITOM y cómo planean acercarse a ellas este año. También les preguntamos sobre algunos de los retos que enfrentan a la hora de explorar estas tendencias.

Puntos clave

-  45% de las organizaciones se enfocarán en implementar la observabilidad y AIOps en 2023
-  71% de las empresas grandes se enfocan en prestar una experiencia digital superior a sus clientes
-  63% de las empresas grandes aún no están familiarizadas con el concepto de observabilidad
-  50% de las pequeñas y medianas empresas (PyME) batallan con adoptar una estrategia clara para implementar AIOps
-  83% de las empresas grandes priorizarán su paso a la nube en 2023

Modernización de la infraestructura

Para mejorar la experiencia general del cliente, las organizaciones necesitan garantizar que sus infraestructuras de TI, como servidores y aplicaciones, están actualizadas y equipadas para satisfacer las demandas corporativas. Modernizar servidores y aplicaciones desactualizados puede suponer varias ventajas, incluyendo una mejor visibilidad y escalabilidad, resolución de problemas más rápida y reducción de inactividades. Las principales guías para la modernización de las aplicaciones en 2023 son:

- Los riesgos de seguridad y cumplimiento de sistemas heredados.
- La necesidad de integrar nuevas tecnologías con operaciones de TI.
- El deseo de reducir los costos operativos a largo plazo.
- La demanda de una experiencia del cliente superior.

Como se muestra en la figura 1, el 61% de las organizaciones reconocen que modernizar la infraestructura heredada será su principal prioridad para el año. La mayoría de las PyME (64%) también se enfocará principalmente en modernizar sus servidores y aplicaciones.

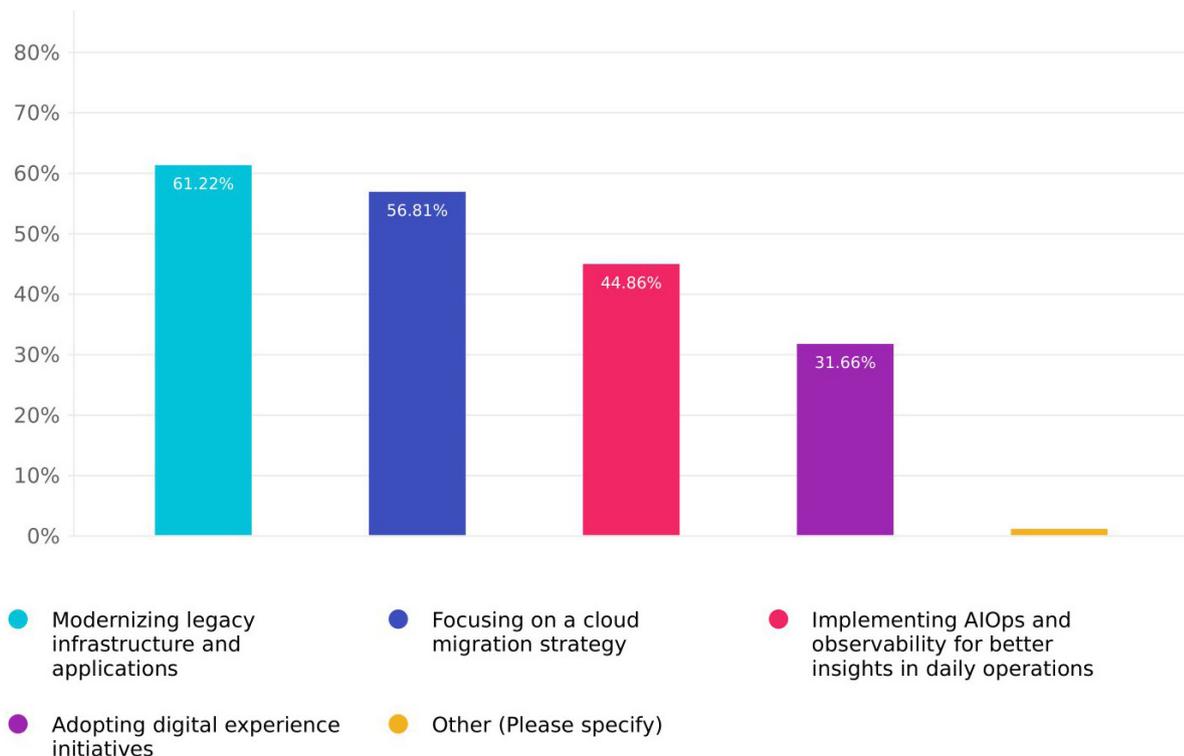


Figura 1. En 2023, ¿cuáles son las principales áreas de enfoque en su organización para lograr operaciones de TI eficientes?

El misterio de la observabilidad

La observabilidad será un enfoque clave para las organizaciones en 2023. Implementar la observabilidad va más allá de mejorar la fiabilidad y eficiencia de las operaciones de TI. Con el aumento en la complejidad de las infraestructuras tecnológicas y la creciente necesidad de priorizar la experiencia del cliente, 45% de las organizaciones se enfocarán en implementar la observabilidad y AIOps para operaciones eficientes en 2023. Las empresas grandes también se enfocan en la imagen general; 71% dice que buscan usar la observabilidad para proporcionar una experiencia digital superior a sus clientes.

Con respecto a por qué las organizaciones están interesadas en la observabilidad, les preguntamos qué casos de uso de observabilidad son de mayor importancia en sus operaciones (fig. 2). Las compañías buscan principalmente usar la observabilidad para gestionar más fácilmente los sistemas contenedorizados (55%). La observabilidad puede ayudar a las compañías a gestionar sistemas contenedorizados al proporcionar visibilidad e información en tiempo real del rendimiento, comportamiento y salud de los contenedores y sus infraestructuras subyacentes.

Otros casos de uso de la observabilidad incluyen acelerar el desarrollo de la arquitectura nativa en la nube (51%) y mejorar la seguridad y cumplimiento con normas de la industria (50%). Implementar la observabilidad ayudaría a las organizaciones a alcanzar más fácilmente todas estas metas.

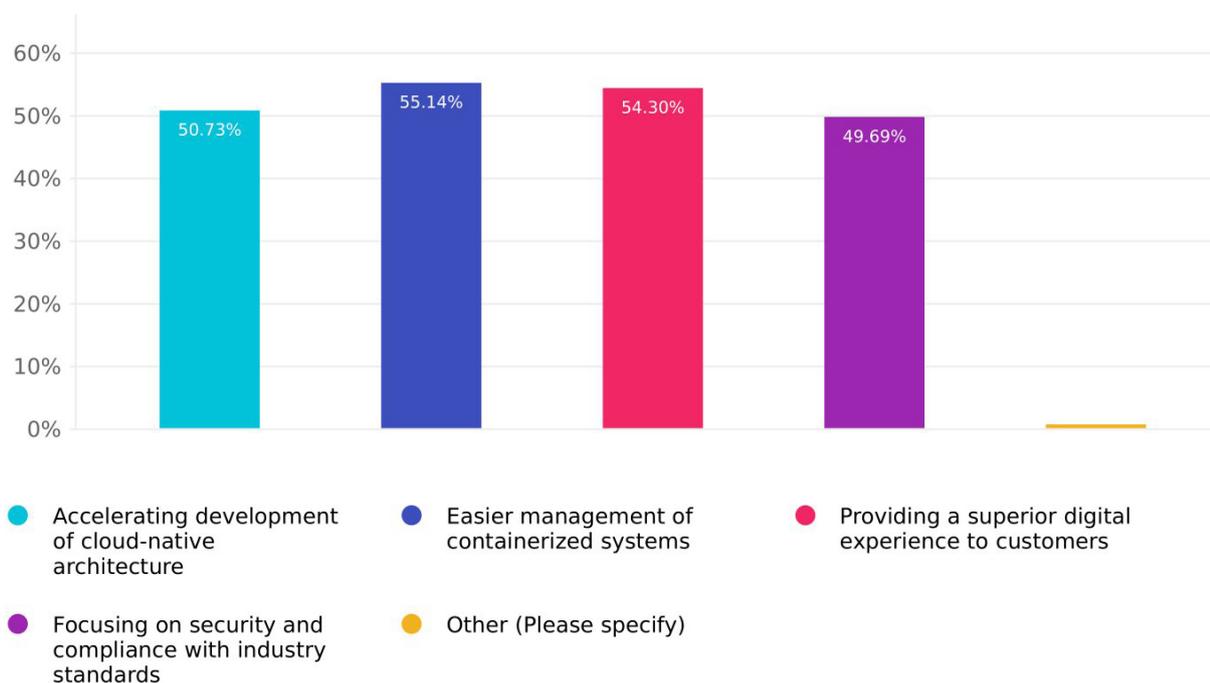


Figura 2. ¿Qué casos de uso de observabilidad son de mayor importancia en su organización?

Preguntamos a organizaciones de todos los tamaños cuáles son sus principales requisitos con respecto a una plataforma de observabilidad. En orden de prioridad, estas son las funciones que las organizaciones buscan en una plataforma de observabilidad:

- Funciones de integración pre-integradas y out-of-the-box
- Funciones de IA, como detección de anomalías, análisis predictivo y previsión
- Compatibilidad para ingestión de datos de dominios cruzados
- Funciones integradas de automatización para facilitar la resolución eficiente de problemas
- Información con recomendaciones para una toma de decisiones más rápida

Otro aspecto para tener en cuenta a la hora de escoger una herramienta de observabilidad es elegir entre una sola plataforma unificada o varias herramientas específicas. En general, una herramienta unificada de observabilidad es más ventajosa para la mayoría de las organizaciones. Proporciona una vista consolidada del rendimiento y disponibilidad del sistema, mejora la colaboración y es más rentable que usar varias herramientas separadas. Como se muestra en la figura 3, el 62% de todas las organizaciones prefieren usar una sola herramienta unificada de observabilidad, en tanto que 34% prefieren varias herramientas.

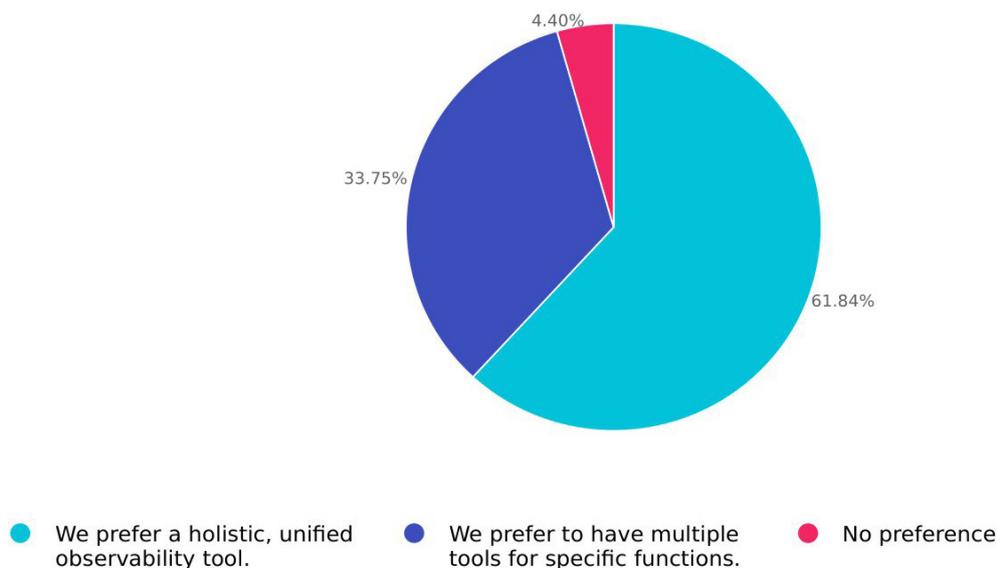


Figura 3. Cuando se trata de adoptar una herramienta de observabilidad, ¿prefiere una sola plataforma unificada o varias herramientas diferentes?

A pesar de sus muchas ventajas, la observabilidad tiene su propio conjunto de retos. El primer obstáculo es la falta de familiaridad; 57% de todas las organizaciones no están familiarizadas con el concepto de observabilidad y su importancia. Esto es especialmente cierto para grandes empresas; 63% dicen que no están familiarizadas con la observabilidad.

Sin embargo, la mayoría de las PyME (58%) afirman que batallan principalmente con procesar el gran volumen de datos requeridos de varias fuentes. El procesamiento de datos es un aspecto crucial de la observabilidad, pero puede ser bastante desafiante procesar un gran volumen de datos para varias fuentes, como logs, métricas, trazas y eventos. Normalizar los datos para obtener información de ellos es también un proceso difícil.

Como se muestra en la figura 4, algunos de los otros retos que las organizaciones tienen con la observabilidad incluyen preocupaciones sobre cómo la ROI y la compañía se ven impactados por la implementación de la observabilidad (52%) y las dificultades a la hora de gestionar sistemas no instrumentados (26%).

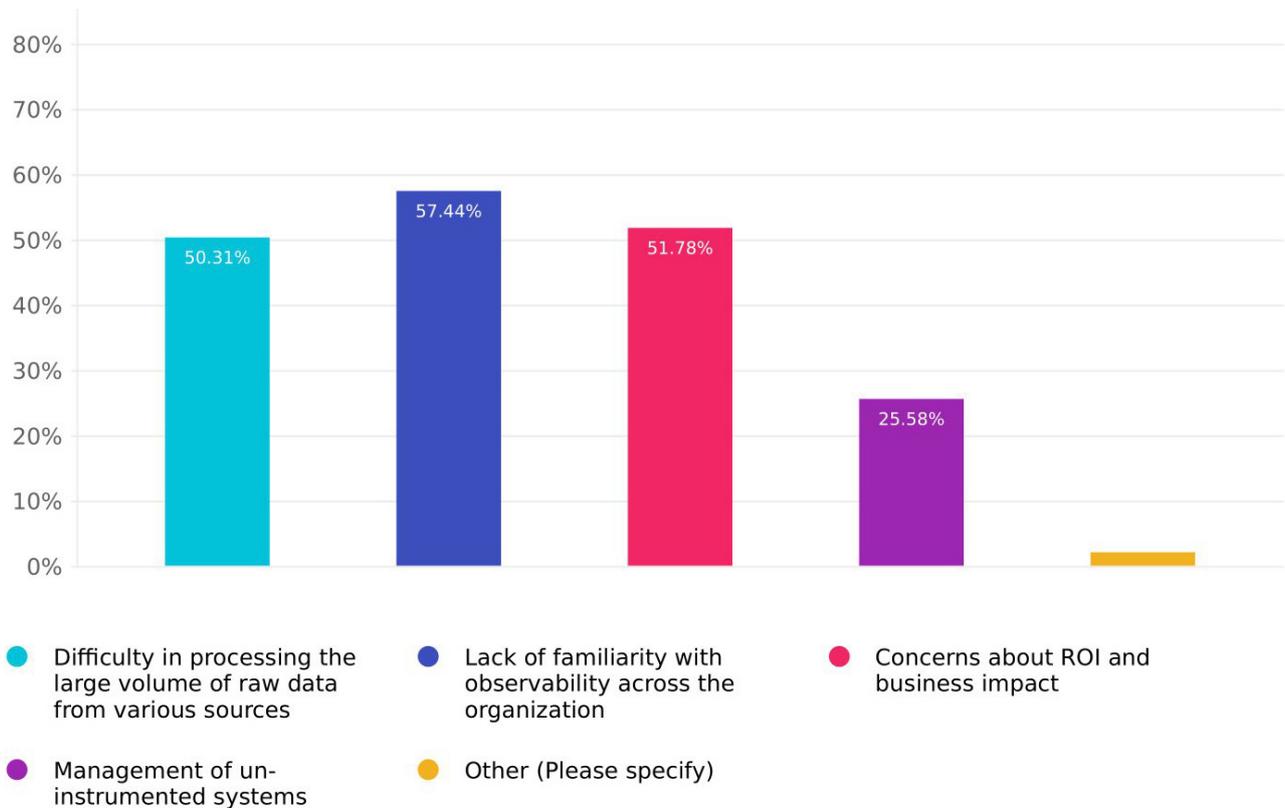


Figura 4. ¿Cuáles son algunos obstáculos que podrían evitar que su organización implemente la observabilidad?

Optimización de la ITOM con AIOps

La AIOps, o inteligencia artificial para operaciones de TI, se ha vuelto imperativa para la ITOM en 2023. Ayuda a las organizaciones a explorar operaciones cada vez más complejas, mejora la eficiencia operativa y toma un método más proactivo ante la gestión de incidentes. En última instancia esto permite a las organizaciones proporcionar una experiencia digital superior a los clientes.

De acuerdo con nuestra encuesta, 45% de las organizaciones invertirán en funciones de IA y ML en 2023, y 54% dijeron que planean implementar AIOps para el final del año.

Así como sucede con escoger una herramienta de observabilidad, las organizaciones tienen ciertas prioridades o expectativas cuando se trata de AIOps. Sus expectativas principales con respecto a una plataforma AIOps son:

- Detección de anomalías y reconocimiento de patrones más rápidos.
- Información que permita una toma de decisiones más rápida.
- Aislamiento de fallas y análisis de causa raíz rápidos.
- Análisis predictivo que se usa para evitar proactivamente problemas.
- Facilitación inteligente de la automatización para corregir problemas.
- Un MTTR reducido y una mayor eficiencia.

A pesar de la importancia de AIOps en la ITOM, la mayoría de las organizaciones (66%) de modo generalizado aún no entienden qué es AIOps y cómo funciona. AIOps involucra la integración de IA, ML y datos masivos, lo que puede ser difícil de entender e implementar sin un cierto nivel de experiencia técnica.

Las organizaciones también necesitan una estrategia sólida de implementación para AIOps. De las PyME encuestadas, 50% afirmaron que su principal reto con AIOps es una estrategia de implementación poco clara.

Como se muestra en la figura 5, otros retos que las organizaciones enfrentan con AIOps incluyen aumentos en los costos de implementación (44%) y la indisponibilidad de datos requeridos para AIOps (21%).

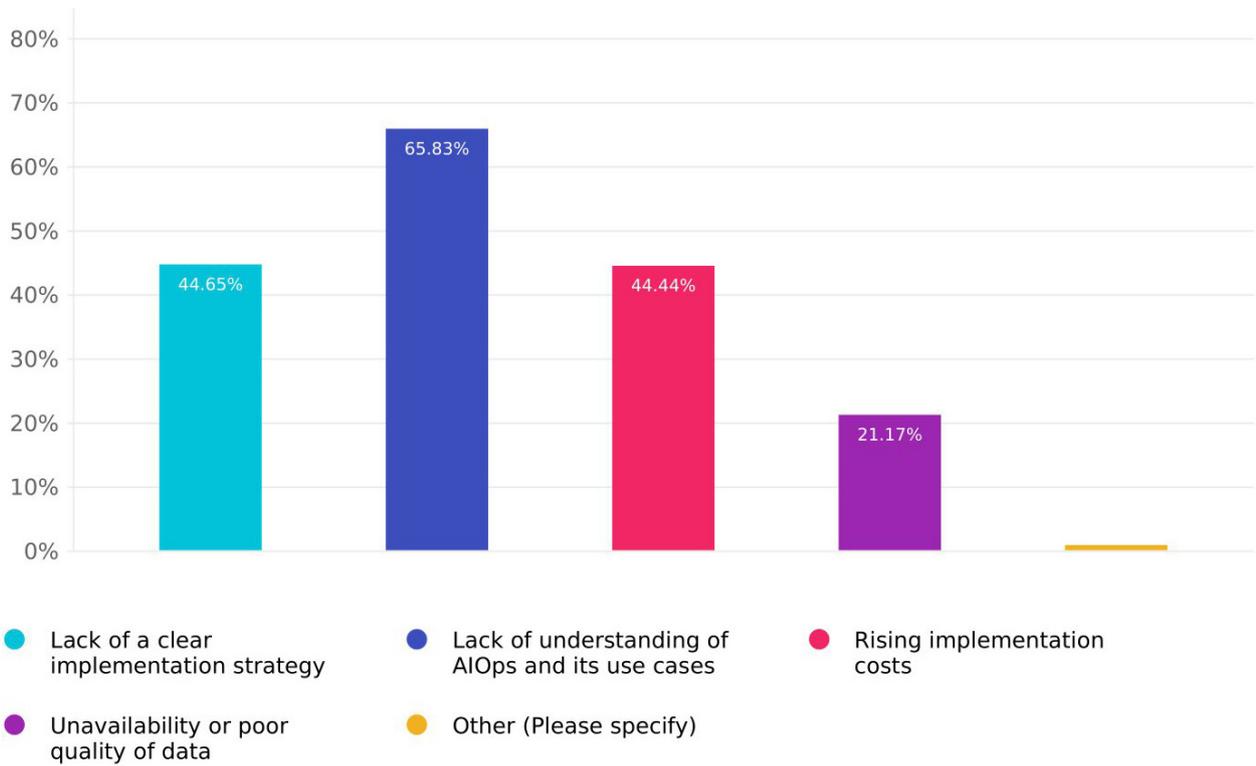


Figura 5. ¿Cuáles son los aspectos más desafiantes de la implementación de AIOps para su organización?

El viaje a la nube

Se espera que para 2023 muchas organizaciones continúen la tendencia de pasarse a la nube. La migración a la nube ofrece muchas ventajas, incluyendo una mayor escalabilidad, seguridad y acceso a nuevas tecnologías. De las empresas grandes encuestadas, 83% afirmó que priorizarán la mejora de su estrategias de migración a la nube en 2023.

Sin embargo, la migración a la nube no está exenta de retos, y las organizaciones deben prepararse para abordarlos y superarlos con el fin de garantizar un resultado exitoso (fig. 6). De acuerdo con el 59% de las organizaciones, el reto principal de pasar a la nube son las preocupaciones sobre la seguridad, la privacidad de los datos y el cumplimiento. Asimismo, 50% de las organizaciones batalla con entender las dependencias de las aplicaciones (es decir, las relaciones entre los componentes de una aplicación y los recursos de los que depende). De todas las organizaciones encuestadas, 43% no cuentan con una estrategia clara para la migración a la nube.

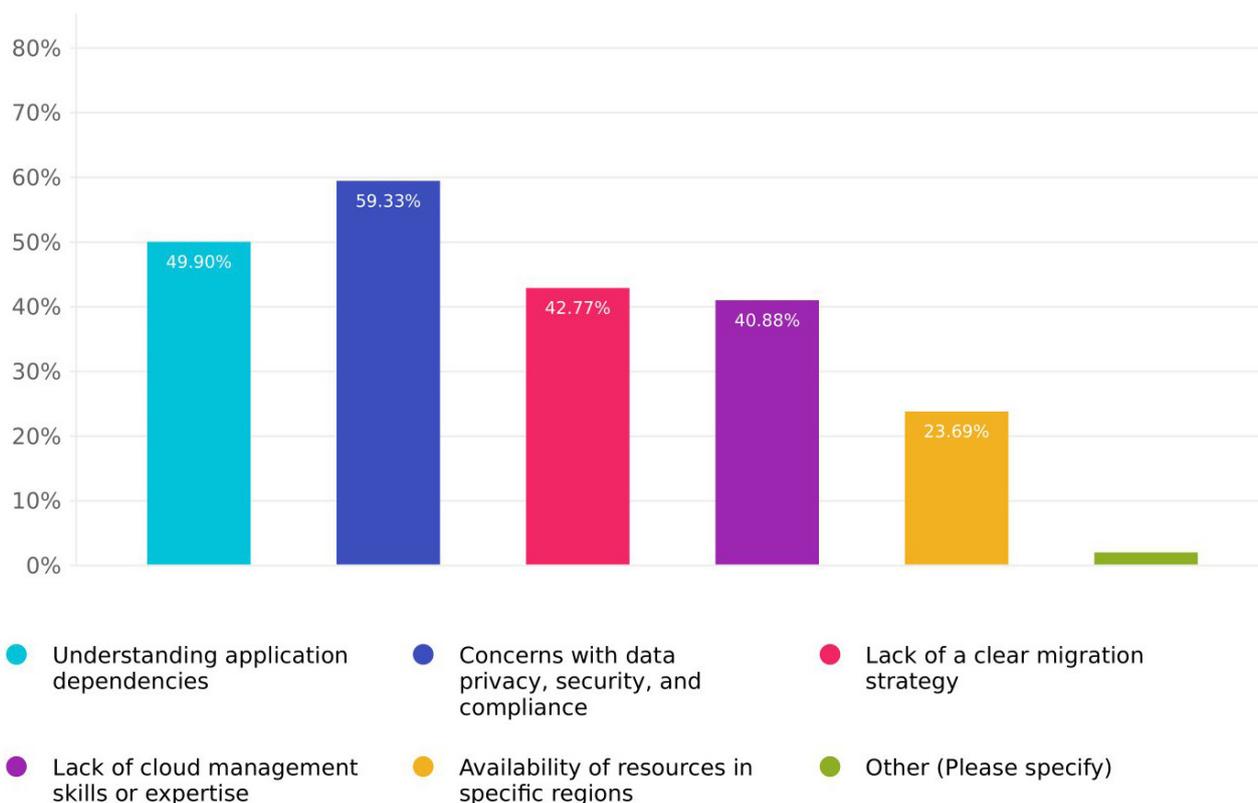


Figura 6. ¿Cuáles son algunos retos que su organización enfrenta al migrar a la nube?

Otros posibles obstáculos que podrían afectar la migración a la nube son los efectos de las situaciones geopolíticas, sanciones de la nube y leyes de TI.

Las tensiones e inestabilidad políticas en ciertas regiones puede limitar el acceso a servicios y centros de datos en la nube. Las sanciones y restricciones comerciales impuestas por gobiernos en ciertos países puede también limitar la capacidad de las organizaciones de usar servicios en la nube de ciertos proveedores. Las regulaciones y leyes sobre la privacidad de los datos, la seguridad y la residencia de los datos pueden afectar la migración a la nube al requerir que las organizaciones cumplan con requisitos y normas específicos.

De las organizaciones encuestadas, 37% afirmaron que planean reducir sus planes de nube a la luz de estos problemas y 26% incluso planean detener todas las operaciones en la nube por ahora. Sin embargo, 44% de las empresas grandes afirmaron que sus planes de nube continuarán como van.

Conclusión

En conclusión, las operaciones de TI en 2023 estarán marcadas por varias tendencias, incluyendo la modernización de la infraestructura, la observabilidad, AIOps y la migración a la nube. Las organizaciones se enfocarán en modernizar sus servidores y aplicaciones desactualizados para aprovechar mejor sus varias ventajas y satisfacer las demandas corporativas.

Cuando se trata de la observabilidad, unificar las operaciones al usar una sola plataforma holística es el camino. Las organizaciones se enfocan principalmente en la observabilidad para mejorar la experiencia digital de sus clientes y para gestionar mejor sus contenedores. Sin embargo, las organizaciones aún no entienden exactamente lo que es la observabilidad. Esto deriva en que batallan con la implementación como tal. Este es también el caso con AIOps en el que, a pesar del interés creciente, las organizaciones se quedan cortas en la implementación debido a su falta de familiaridad con AIOps.

La migración a la nube también continuará ganando interés en 2023. Sin embargo, las preocupaciones con respecto a la seguridad, la privacidad de los datos, los problemas geopolíticos y las sanciones de la nube pueden ralentizar la migración para muchas organizaciones.

En general, las organizaciones de TI se enfocan en aprovechar estas soluciones en 2023 para lograr resultados estratégicos, lo que mejorará la eficiencia operativa y dará una mejor experiencia del cliente.

Metodología de la encuesta

ManageEngine realizó una encuesta a más de 470 responsables de toma de decisiones de TI, incluyendo CIO, CTO, vicepresidentes, directores, administradores de TI, gerentes de TI y más, para entender el estado de la ITOM en 2023. En el estudio se examina la evolución de las tecnologías, el cambio de prioridades y las decisiones e inversiones estratégicas que modelan el futuro de la ITOM en 2023. Todas las entrevistas se realizaron usando un riguroso proceso de selección multi nivel para garantizar que se diera la oportunidad de participar a candidatos elegibles.

Sobre ManageEngine

ManageEngine es la división empresarial para la gestión de TI de Zoho Corporation. Empresas establecidas y emergentes—incluidas 9 de cada 10 organizaciones en Fortune 100—confían en las herramientas para la gestión de TI en tiempo real de ManageEngine con el fin de garantizar un rendimiento óptimo de su infraestructura de TI, incluidas redes, servidores, aplicaciones, endpoints y más. ManageEngine tiene oficinas en todo el mundo, incluidos los Estados Unidos, Emiratos Árabes Unidos, Países Bajos, India, Colombia, México, Brasil, Singapur, Japón, China y Australia, así como más de 200 socios globales que ayudan a las organizaciones a alinear firmemente su compañía y TI.

Sobre ManageEngine ITOM

ManageEngine ITOM es un paquete integrado de ITOM que le ayuda a gestionar sus redes, configuraciones, aplicaciones, seguridad de la red y servidores. No importa cuán complejas se hagan las operaciones de TI, nuestros productos pueden ayudarlo a estar a la vanguardia. Visite nuestro [sitio web](http://www.manageengine.com/Latam) para obtener más información.

ManageEngine 

Para más información:

www.manageengine.com/Latam

