



El estado de ITOM en

2023

Información estratégica sobre las tendencias de ITOps — como observabilidad, AIOps, migración a la nube y más— para dar una mejor experiencia al cliente.



Prefacio

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 necesitan hacer las inversiones correctas para acelerar sus operaciones de TI.

Recientemente hemos entrevistado a más de 450 administradores de TI, ingenieros, CIO, CTO y otros ejecutivos para entender cómo planean acercarse a las operaciones de TI este año y descubrir los retos que enfrentan, así como las posibles soluciones. Esta infografía busca ayudar a las organizaciones a explorar las tendencias cruciales en 2023 y evitar posibles obstáculos.

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 PyME batallan con adoptar una estrategia clara para implementar AIOps

83%

de las empresas grandes priorizarán su paso a la nube en 2023

1 Modernización de la infraestructura

- ▷ Por qué las compañías deberían modernizar sus servidores y aplicaciones
- ▷ Principales guías para la modernización de las aplicaciones en 2023

3 Optimización de la ITOM con AIOps

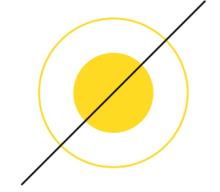
- ▷ ¿Las compañías están equipadas para aprovechar la AIOps en 2023?
- ▷ Expectativas de una plataforma de AIOps
- ▷ Los más grandes retos con la adopción de AIOps

2 El misterio de la observabilidad

- ▷ ¿Es clave decodificar la complejidad en entornos de TI modernos?
- ▷ Qué considerar al escoger una plataforma de observabilidad
- ▷ ¿Una plataforma unificada es mejor que varias herramientas?
- ▷ Obstáculos comunes al implementar la observabilidad

4 El viaje a la nube

- ▷ Cómo la migración a la nube continuará creciendo
- ▷ Retos de la ITOps en 2023 asociados con las estrategias de migración a la nube
- ▷ Entender las dependencias
- ▷ Cómo la geopolítica puede afectar el movimiento a la nube



Modernización de la infraestructura

Ya que la experiencia del cliente se está volviendo una prioridad principal para las compañías, las organizaciones necesitan garantizar que sus infraestructuras de TI, como servidores y aplicaciones, están actualizadas y equipadas para satisfacer las demandas corporativas.



Modernización de la infraestructura:

servidores y aplicaciones



61%

de las compañías se enfocarán en modernizar infraestructuras heredadas como servidores y aplicaciones en 2023

Modernizar sus servidores y aplicaciones desactualizados puede dar:

- ▶ Una mejor visibilidad
- ▶ Una mejor escalabilidad
- ▶ Una resolución más rápida de problemas
- ▶ Reducción de inactividades



Modernización de la infraestructura: servidores y aplicaciones



Estas son las principales guías para la modernización de las aplicaciones en 2023.

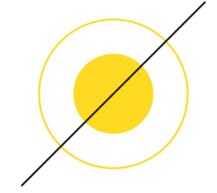
1 Riesgos de seguridad y cumplimiento de sistemas heredados

3 Reducción de costos operativos a largo plazo

2 Capacidad de integrar nuevas tecnologías con operaciones de TI

4 Mejora en la experiencia del cliente





Mejora en la experiencia del cliente

En los cada vez más complejos entornos de TI actuales, implementar la observabilidad puede contribuir mucho en mejorar la fiabilidad y eficiencia de las operaciones de TI.



El misterio de la observabilidad

¿Es clave decodificar la complejidad en entornos de TI modernos?

45%

de las organizaciones se enfocarán en implementar la observabilidad y AIOps para operaciones eficientes en 2023

Al implementar la observabilidad, las organizaciones pueden obtener visibilidad en tiempo real de sus operaciones y resolver fallos más rápido. Las operaciones de TI optimizadas desempeñarán un rol crucial en la mejora de la experiencia del cliente.

El misterio de la observabilidad

¿Es clave decodificar la complejidad en entornos de TI modernos?

Las compañías buscan primeramente usar la observabilidad para una gestión más sencilla de sistemas contenedorizados, ya que puede dar una visibilidad e información en tiempo real del rendimiento, comportamiento y salud de los contenedores y la infraestructura subyacente.

Otros casos de uso de la observabilidad que son importantes para las compañías incluyen la capacidad de proporcionar una experiencia superior al cliente, además de acelerar el desarrollo de la arquitectura nativa en la nube. Implementar la observabilidad significaría lograr más fácilmente todas esas metas para las organizaciones.

71%

de las empresas más grandes desean mejorar su experiencia del cliente

55%

de las organizaciones esperan una gestión más sencilla de sistemas contenedorizados



El misterio de la observabilidad

Qué considerar al escoger una plataforma de observabilidad

Mientras escogen una plataforma de observabilidad, las organizaciones mantienen las siguientes prioridades a la vista:

1 Funciones de integración pre-integradas y out-of-the-box

2 Funciones de IA, como detección de anomalías, análisis predictivo y previsión

3 Compatibilidad para ingestión de datos de dominios cruzados

4 Funciones integradas de automatización para facilitar la resolución eficiente de problemas

5 Dar Información con recomendaciones para una toma de decisiones más rápida



El misterio de la observabilidad

¿Una plataforma unificada es mejor que varias herramientas?



- Prefieren una herramienta holística y unificada de observabilidad
- Prefieren tener varias herramientas para funciones específicas
- Sin preferencia

En general una herramienta unificada de observabilidad puede ser más ventajosa, pues proporciona una vista consolidada del rendimiento y disponibilidad del sistema, mejora la colaboración y es más rentable que usar varias herramientas separadas. **62%** de todas las organizaciones prefieren usar una sola herramienta **unificada de observabilidad**, en tanto que **34%** prefieren **varias herramientas**.



El misterio de la observabilidad

Obstáculos comunes al implementar la observabilidad.

57% de todas las organizaciones no están familiarizadas con el concepto y casos de uso de la observabilidad

63% de las empresas más grandes tampoco están familiarizadas con la observabilidad

A pesar del tremendo interés que las organizaciones tienen en la observabilidad, con frecuencia batallan durante la implementación, ya que no están preparadas para superar estos obstáculos. El obstáculo principal con la observabilidad es la **falta de familiaridad**.





El misterio de la observabilidad

Obstáculos comunes al implementar la observabilidad.

También puede ser desafiante procesar el gran volumen de datos requeridos de varias fuentes como logs, métricas, trazas y eventos. Otros retos que las organizaciones tienen con la observabilidad incluyen preocupaciones sobre el impacto en la ROI y la compañía al implementar la observabilidad.

58%

de las PyME batallan principalmente con el procesamiento de datos en la observabilidad

52%

están preocupados con el impacto en la ROI y la compañía con la observabilidad



Optimización de la ITOM con AIOps

Junto con la observabilidad, AIOps — inteligencia artificial para operaciones de TI— se ha vuelto un imperativo para las operaciones de TI modernas. AIOps involucra el uso de datos masivos y machine learning para automatizar procesos de ITOps.





Optimización de la ITOM con AIOps

¿Las compañías están equipadas para aprovechar la AIOps en 2023?

AIOps ayuda a las organizaciones a explorar operaciones cada vez más complejas, mejora la eficiencia de las operaciones y les permite dar una mejor experiencia al cliente.

45%

de las organizaciones invertirán en funciones de IA y ML en 2023

54%

de todas las organizaciones dicen que planean implementar AIOps para el final de 2023



Optimización de la ITOM con AIOps



¿Qué debería esperar de una plataforma de AIOps?

Así como sucede con escoger una herramienta de observabilidad, las organizaciones también tienen ciertas prioridades o expectativas cuando se trata de AIOps, específicas para sus necesidades corporativas. Las expectativas principales con respecto a una AIOps son:

1 Detección de anomalías y reconocimiento de patrones más rápidos

2 Permitir una toma de decisiones más rápida usando información

3 Aislamiento de fallas y análisis de causa raíz rápidos

4 Usar análisis predictivo para evitar problemas proactivamente

5 Facilitar la automatización inteligente para corregir problemas

6 Reducir el MTTR y aumentar la eficiencia



Optimización de la ITOM con AIOps

Los más grandes retos con la adopción de AIOps.

66%

de las organizaciones
alrededor del mundo no
entienden AIOps y sus
casos de uso

Así como con la observabilidad, la mayoría de las organizaciones de modo generalizado **aún no entienden qué es AIOps y cómo funciona**. AIOps involucra la integración de IA, machine learning y datos masivos, lo que puede ser difícil de entender e implementar sin un cierto nivel de experiencia técnica.

Optimización de la ITOM con AIOps



Los más grandes retos con la adopción de AIOps.

50%

de las PyME batallan principalmente con su estrategia de implementación

45%

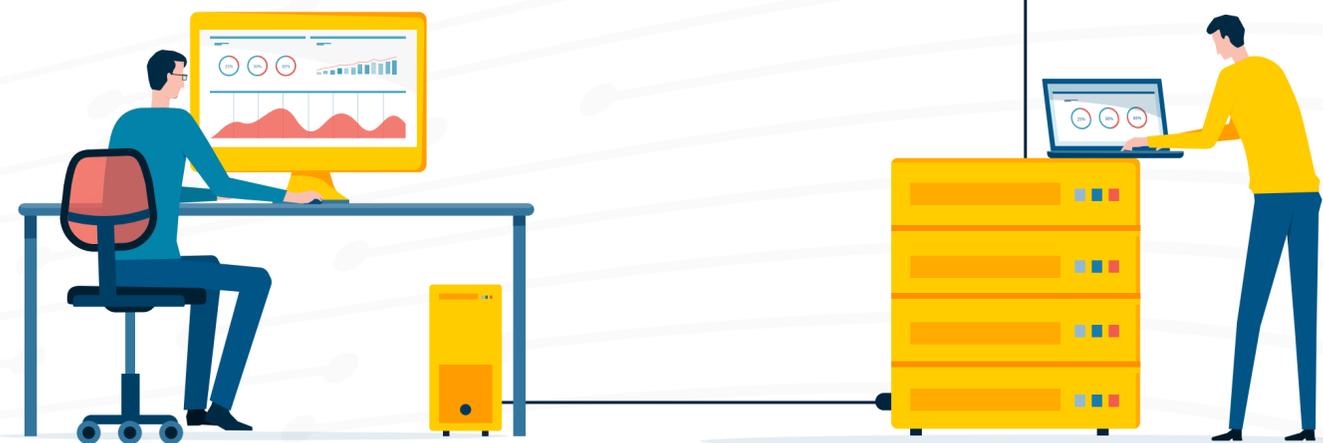
están preocupados con el aumento de los costos de implementación

Las organizaciones también necesitan una estrategia sólida de implementación para AIOps. 50% de las pequeñas y medianas empresas afirmaron que su principal reto con AIOps es una estrategia de implementación poco clara. Otra preocupación que las organización tienen con AIOps es el aumento de los costos de implementación.



El viaje a la nube

Se espera que para 2023 muchas organizaciones continúen la tendencia de pasarse a la nube. A pesar de los cambios asociados con ella, la migración a la nube puede mejorar en general las operaciones de TI.



El viaje a la nube

Cómo la migración a la nube continuará mejorando las operaciones de TI en 2023.

83%

de las empresas grandes priorizarán la mejora de su estrategias de migración a la nube

La migración a la nube ofrece muchas ventajas, incluyendo una mayor escalabilidad, seguridad y acceso a nuevas tecnologías. Estas ventajas pueden tomar mucho tiempo para dar una mejor experiencia del cliente.



El viaje a la nube

Los retos de modelar estrategias de migración a la nube y cómo las organizaciones planean superarlos.

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.

La principal preocupación que las compañías tienen al pasar a la nube es la seguridad, privacidad de los datos y cumplimiento debido al

- aumento en el riesgo de violaciones de datos,
- acceso no autorizado e incumplimiento de las
- regulaciones.

59%

de las organizaciones están preocupadas con la privacidad de los datos, el cumplimiento y la seguridad





El viaje a la nube

Entender las dependencias y mapear la ruta al éxito.

50%

batallan con entender las dependencias de las aplicaciones

43%

carece de una estrategia de migración clara

Cerca de la mitad de las organizaciones también batalla con **entender las dependencias de las aplicaciones**, o las relaciones entre los componentes de una aplicación y los recursos de los que depende. Entender estas dependencias también desempeña un rol importante a la hora de planear una **estrategia de migración a la nube**, con lo cual **43%** de las organizaciones también batallan.



El viaje a la nube

El efecto de la geopolítica en las estrategias de migración a la nube.

26%

detendrán toda actividad relacionada con la nube este año en el caso de restricciones geopolíticas o nuevas leyes

43%

de las PyME reducirán su migración a la nube

44%

de las empresas grandes continuarán su plan de migración a la nube según lo planeado

Otro posible obstáculo que podría afectar la migración a la nube es el efecto de las situaciones geopolíticas, sanciones a la nube o leyes de TI.

Las tensiones políticas, la inestabilidad y las sanciones en ciertas regiones puede limitar el acceso a servicios y centros de datos en la nube. Las regulaciones y leyes sobre la privacidad de los datos, la seguridad y la residencia de los datos también pueden afectar la migración a la nube al requerir que las organizaciones cumplan con requisitos y normas específicos.

Conclusión

La adopción de la observabilidad y AIOps continuará creciendo en importancia para que las organizaciones aceleren sus operaciones de TI. Sin embargo, sin un entendimiento adecuado de estos conceptos, las organizaciones con frecuencia se quedan cortas con sus planes de implementación. Al entender sus necesidades corporativas específicas y adoptar el método correcto, la observabilidad y AIOps pueden ser activos valiosos para dar visibilidad, mejorar la eficiencia y en última instancia dar una experiencia al cliente eficiente.

Sobre ManageEngine ITOM

ManageEngine ITOM es un paquete integrado de gestión de operaciones de TI 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 y continuar satisfaciendo las expectativas de sus clientes.

Visite nuestro [sitio web](#) para obtener más información.