



EL DILEMA DE LOS INFORMES DE TI:

# CÓMO DEMOSTRAR VALOR EMPRESARIAL

## La Presión para Demostrar que el Valor es Real

Los departamentos de TI se enfrentan, hoy en día, a un desafío considerable: la incapacidad de medir el valor que aportan a la empresa y comunicar estos parámetros de un modo significativo. Muchas organizaciones tienen establecidas medidas de rendimiento operativo, sin embargo a menudo carecen de un enfoque para demostrar y maximizar el valor empresarial.

### LA PRESIÓN PARA DEMOSTRAR VALOR



# ochenta y cinco

ORGANIZACIONES DE GESTIÓN DE LA

# por ciento

Una encuesta de Forrester Research revela que un 85 por ciento de las organizaciones de gestión tecnológica confirman la presión para demostrar valor.<sup>1</sup>

### MEDICIÓN DEL RENDIMIENTO DE CIO



LA CONTRIBUCIÓN DEL  
DEPARTAMENTO DE TI A LA  
ESTRATEGIA EMPRESARIAL

Esta presión no se puede ignorar. La Encuesta de 2016 de la Sociedad de Gestión de la Información revela que uno de los parámetros más comunes del rendimiento de CIO es el valor de las TI a la empresa.<sup>2</sup>

## Los Datos Métricos Tradicionales No Ayudan con las Decisiones Estratégicas

Los parámetros tradicionales se centran en el rendimiento del equipo y las herramientas de Gestión de Servicios de TI (ITSM), por ejemplo, la resolución con el primer contacto o el número de solicitudes de servicios registradas en un día determinado. Estos parámetros describen la situación actual y pasada pero no proporcionan información clave para predecir qué hacer a continuación, encontrar momentos de importancia y realizar conexiones entre ambos. Aún y así, estos parámetros tradicionales no son las cifras que los líderes empresariales usan para tomar decisiones estratégicas.

Los informes de rendimiento y productividad del departamento de TI son importantes, pero por sí mismos no revelan de qué forma el departamento de TI asiste actualmente a la empresa, o a sus empleados, ni cómo pueden fomentar la estrategia de futuro.

Tomemos un informe de incidencias como ejemplo. Nos puede indicar que existen 25 incidencias graves en un periodo de dos semanas. Pero es difícil entender el impacto que tiene la cifra sobre la empresa a nivel ejecutivo. Mostrar cómo estas incidencias graves se traducen en horas de no disponibilidad de cada servicio sumado a los costes financieros permite a los ejecutivos entender mejor el impacto y los riesgos empresariales de la falta de un determinado servicio y a tomar decisiones más apropiadas.

### **Los Informes Empresariales con Mayor Valor Ofrecen Información Precisa**

Los paneles de control y los informes tienen un papel vital en nuestra misión para modernizar la gestión de servicios de TI. Sin embargo, para ser efectivos al máximo, es necesario entender los resultados y prioridades necesarios de los diferentes gestores empresariales en la organización. Los informes empresariales más valiosos son aquellos que ofrecen conocimientos precisos sobre el rendimiento y sobre cómo se traducen en cuanto al impacto sobre la empresa. Los paneles de control de valor resaltan áreas para fomentar las mejoras. Estos informes y paneles de control comunican lo que es importante para cada uno de los gestores empresariales que ven los datos: el CIO, el Vicepresidente ejecutivo o el Director general.

#### **PANELES DE CONTROL DE VALORES DE NEGOCIO**



**Es hora de adoptar un enfoque basado en valor que vincule el rendimiento y la medición de las TI a los resultados de la empresa. Solo entonces aportará valor al revelar conocimientos de una forma centrada en la empresa. Gartner define estas vistas basadas en valor como paneles de control de valor empresarial.<sup>3</sup>**

Crear este tipo de vista empresarial agregada requiere datos de diferentes fuentes como datos de incidencias, disponibilidad de servicios y coste.

# 80%

DE LOS CIOS PLANEAN USAR  
DATOS PARA FOMENTAR  
LOS NEGOCIOS



# 70%

DE LAS ORGANIZACIONES QUE  
USAN DATOS LOS RECOLECTAN  
Y ANALIZAN MANUALMENTE



El IDC predice que en 2017, un 80 por ciento de los CIOs tendrán un plan centrado en usar datos para llevar a la empresa por delante de la competencia. El mismo estudio reveló que más de un 70 por ciento de las organizaciones que han establecido procesos de valoración de datos, primariamente recogen y analizan datos manualmente.<sup>4</sup>

Para evitar análisis manuales que consumen mucho tiempo, use herramientas de informes que eviten los parámetros de la vieja escuela y paneles de control de una forma que los sistemas y herramientas individuales no pueden hacer fácilmente. Ofrezca el impacto del contexto de la empresa junto a los parámetros de rendimiento estándar. Garantice que los datos de los paneles de control se pueden filtrar fácilmente para que cada usuario empresarial pueda ver los resultados y tomar decisiones rápidas que encajen con una operación de ITSM moderna y receptiva. Capacite a sus departamentos de TI para que comuniquen de forma efectiva a las personas que toman decisiones y para que sigan siendo importantes para la empresa.

## La Fundación de Valor

El valor de paneles de control y datos relevantes oportunos no se puede recalcar más. Mediante visualizaciones intuitivas y fáciles de interpretar, estos paneles de control ayudan a los gestores a determinar rápidamente:

- **El estado actual de las cosas**
- **Si está siguiendo el camino correcto para cumplir objetivos**
- **Qué cambios deben realizarse para ir en la dirección correcta**

Los paneles de control e informes basados en valor enfocados en usuarios empresariales son un requisito para que las organizaciones de ITSM modernas fomenten la eficiencia en el rendimiento, faciliten la estrategia empresarial, optimicen procesos, monitoricen tendencias e identifiquen rápidamente nuevas oportunidades de crecimiento.

Estos paneles de control orientados a la empresa mejoran la velocidad y precisión de la toma de decisiones, formando así una fundación para demostrar y mejorar el valor y la efectividad de su empresa.

# SEGÚN GARTNER, LAS ORGANIZACIONES I&O

ADOPTARÁN LOS PANELES DE  
CONTROL DE VALOR EMPRESARIAL



Gartner dice, «En 2020, más de un 50 % de las organizaciones de infraestructura y operaciones (I&O) adoptarán paneles de control de valor empresarial (BVD), lo cual supondrá un aumento considerable del nivel actual de menos del 10 %». <sup>5</sup>

## Cómo Xtraction Puede Ayudarle

Xtraction de LANDESK asiste sus esfuerzos para demostrar valor a su organización. Xtraction es una solución potente que unifica datos de diversos fabricantes y aplicaciones empresariales —cada una con su interfaz de informes— en una vista empresarial instantánea, única y consolidada. Puede obtener y mostrar datos de sistemas empresariales como la gestión de servicios de TI, la gestión de activos de TI, la gestión de clientes, la gestión de proyectos y otros. Informe sobre actividad de operaciones de TI como incidencias, cambios y solicitudes. O vaya a paneles de control de valor empresarial y después profundice en la información importante para sus gestores empresariales.

Esta solución self-service permite a cualquiera ver y crear informes y paneles de control ejecutivos con valor empresarial sin necesidad de código. Incluso aquellos con conocimientos técnicos o analíticos limitados pueden extraer datos, crear paneles de control y ver conocimientos prácticos fácilmente.

Si quiere saber más sobre cómo Xtraction puede ayudarle, visite [www.landesk.com/es/xtraction](http://www.landesk.com/es/xtraction)

[www.landesk.com/es/xtraction](http://www.landesk.com/es/xtraction)

1 David K Johnson, Eveline Oehrlich, and Elinor Klavens, Forrester Research, "ITSM Falls Short of Your 2016 Needs."

2 Business Wire. "Society for Information Management (SIM) 2016 IT Trends Study Reveals Major Shift in Focus of IT Executives."

3 Gartner. "IT Glossary." Accessed January 19, 2016. <http://www.gartner.com/it-glossary/dashboard>

4 Sarah K. White, "Digital Transformation Will Shape 2016," CIO, November 30, 2015. Accessed January 19, 2016. <http://www.cio.com/article/3009670/it-strategy/digital-transformation-will-shape-2016.html#slide4>

5 Gary Spivak and Robert Naegle, Market Guide for I&O Business Value Dashboards, Gartner, May 2015. Accessed January 19, 2016. <https://www.gartner.com/doc/3059017/market-guide-io-business-value>