



Servicios gestionados de la nube para aplicaciones ERP: una guía comparativa

¿Qué debe considerar al elegir a su proveedor de gestión de aplicaciones en la nube?





Índice

- 3 ¿Por qué habilitar una nube gestionada para ERP?
- 5 ¿Cómo agrega valor una nube gestionada?
- 6 ¿Qué debe buscar en un proveedor?
- 8 Selección: ¿Cuáles son sus opciones?
- 11 Seguridad: ¿Cómo están protegidos sus datos y aplicaciones?
- 14 Gestión: ¿Qué es lo que realmente un proveedor puede hacer por usted?
- 17 Experiencia: ¿Qué tan capaz es su proveedor?
- 20 Simplicidad: ¿Qué hará su proveedor para simplificar y optimizar su entorno de ERP?
- 22 ¿Qué respuestas le da su proveedor de servicios administrados de la nube ante estas preguntas?
- 23 Libere la carga de trabajo de sus equipos para que se enfoquen en proyectos más estratégicos
- 24 De el siguiente paso: Mientras que nuestra competencia se queda atrás, nosotros entendemos el inicio, la transición y el destino de su jornada hacia la nube

¿Por qué habilitar una nube gestionada para ERP?

¿Por qué una nube gestionada?

Para poder operar con aplicaciones críticas como SAP y Oracle, las organizaciones han comenzado a adoptar servicios en la nube y se han alejado de la subcontratación y los modelos on premises tradicionales. Estas organizaciones reconocen cada vez más que el permitir que estas cargas de trabajo operen en la nube es crucial para mejorar la agilidad y la eficiencia, lo que hace que la innovación de negocios se convierta en una disciplina. La migración de las aplicaciones críticas y de uso intensivo de datos para la planeación de recursos de la empresa (ERP) a una infraestructura hiperescalada de nube se traduce en mayor desempeño, escalabilidad y adaptabilidad. Migrando estas cargas a la nube, le permite a los equipos integrar tecnologías emergentes como la IA, el internet de las cosas (IoT) y blockchain a los datos de estas aplicaciones críticas.

Sin embargo, muchas organizaciones carecen de las habilidades para realizar esta transformación y aprovechar estas tecnologías emergentes. Un entorno ERP moderno puede ser increíblemente complejo. Es por eso que muchas empresas trabajan con un proveedor de servicios administrados que asuma la responsabilidad de adquirir las habilidades necesarias, optimizar los procesos repetibles y ayudar a promover implementaciones más rápidas y precisas, que resultan en servicios nuevos e innovadores.

Adopción de SAP S/4HANA: el valor de una nube gestionada

Cada vez es más claro que SAP S/4HANA será la suite de negocios de próxima generación para los clientes SAP. Para aprovechar todo el poder de aplicaciones principales como estas, muchas empresas buscan combinar sus planes de adopción de S/4HANA con una migración hacia la nube. Sin embargo, podría ser difícil encontrar personas con habilidades suficientes para ejecutar el proceso de manera efectiva, y dicha migración representaría una presión adicional sobre los ya limitados recursos de TI.

Un proveedor de servicios gestionados propiamente calificado puede ayudar a reducir estos problemas con SAP S/4HANA. Un proveedor designado opera como un gestor especializado y confiable de la suite S/4HANA, lo que hace que el tiempo de generación de valor, de adopción y de migración a su elección de módulo SAP sea menor.



¿Por qué habilitar una nube gestionada para ERP?

¿Qué cargas de trabajo son las mejores para una nube gestionada?

Cualquier aplicación de negocio, sin importar el tamaño, es un buen candidato para los servicios gestionados en la nube. Estos servicios incluyen cargas de trabajo a lo largo del ciclo de vida de la aplicación, como el desarrollo y las pruebas, las pruebas de carga, el control de calidad, la preproducción, los entornos de capacitación y preparación, y la producción en sí.

Dado su papel fundamental para la transformación empresarial, las plataformas ERP son una opción ideal para la implementación de una nube gestionada. Estas plataformas incluyen aplicaciones empresariales, SAP S/4HANA y otras de tipo ERP que originalmente no fueron desarrolladas para la nube.

Los beneficios de elegir al proveedor correcto de servicios gestionados en la nube le permiten:



Ayudarle a optimizar su inversión en la aplicación, así como brindar asistencia en la migración gracias a su experiencia, análisis y herramientas.

Brindarle un servicio consistente entre todos los proveedores de nube a hiperescala.



Ayudarle a mantener sus datos y aplicaciones sin riesgos, a través de sistemas de seguridad integrados.



Reduzca la complejidad, el tiempo y el riesgo gracias a controles y procesos confiables y auditables.



Proporcione insights que le ayuden a ejecutar su solución de forma más eficiente.



Ayude a que la aplicación tenga un rendimiento y una visibilidad consistentes, con niveles de servicio garantizados.



¿Cómo un proveedor de nube gestionada le añade valor a su inversión?

Un proveedor adecuado de servicios gestionados en la nube puede ayudar a los departamentos de TI a aprovechar el análisis predictivo, impulsar la detección proactiva de problemas y la automatización específica de la aplicación. Este enfoque le ayudará a priorizar y gestionar proactivamente problemas y eventos mientras reduce ciclos de tiempo para las solicitudes de cambio. Un proveedor también le proporciona herramientas que le permiten visibilidad de datos y así obtener insights accionables para mejorar el desempeño, la resiliencia de los niveles de servicio y disminuir los costos.

El 58 % de los líderes de TI describen la innovación como “importante” o un “factor primordial” en sus actividades¹.

El uso innovador de datos para crear nuevas ventajas competitivas o eficiencias operativas es la clave detrás del éxito de la mayoría de las empresas. Sin embargo, se debe contar con una base tecnológica sólida. Un proveedor de servicios de nube gestionada puede ayudarle a lo siguiente:



Adapte el entorno a la carga de trabajo seleccionando la nube adecuada para sus necesidades específicas, sin dejar de mantener la uniformidad entre los proveedores de los servicios.



Simplifique las operaciones y obtenga la transparencia gracias a la visibilidad del desempeño tanto de la nube como de las aplicaciones, que incluye características como la activación y desactivación rápida del servicio, monitoreo y la generación de informes de infraestructura y seguridad, y la gestión de parches.



Optimice la inversión de la aplicación a través de una solución configurada, implementada y gestionada para satisfacer las necesidades de sus cargas de trabajo.

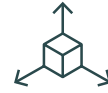


Garantice la tranquilidad utilizando un enfoque integral incorporado para la seguridad, desde las aplicaciones hasta la infraestructura que ayuda a que las cargas de trabajo ERP en la nube cumplan con los estándares de seguridad y sigan los protocolos de conformidad para la privacidad de datos.



¿Qué debe buscar en un proveedor?

Seleccionar al proveedor adecuado para implementar y gestionar sus aplicaciones en la nube no es tarea fácil. Las deficiencias en la seguridad, los servicios, la tecnología, la experiencia y la capacidad de obtener resultados podrían tener graves consecuencias. Un proveedor de servicios de nube gestionada debería cumplir todas sus necesidades, no solo algunas. Enfoque su atención en los siguientes aspectos clave al momento de elegir a un proveedor.



Selección de infraestructura de la nube.

Mantenga la capacidad de elegir entre infraestructuras como IBM Cloud®, Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure y Oracle Cloud Infrastructure; y seleccione la ubicación, los servicios, la entrega y la cobertura correctas para sus sistemas operativos y hardware que ejecutan aplicaciones críticas.

El proveedor ideal debería poder adaptar sus cargas de trabajo a la infraestructura que mejor le convenga, ayudando así a alinear los resultados del negocio con inversiones en tecnología. Asegúrese que su proveedor ofrezca servicios para proveedores de diferentes nubes, experiencia consistente y visibilidad para diferentes plataformas.



Altos niveles de seguridad. Asegúrese de que su proveedor pueda ofrecer los niveles de seguridad requeridos para la conformidad, con una división de responsabilidad adecuada entre usted y el proveedor.

Busque un proveedor con experiencia y capacidades en seguridad que estén integradas en el servicio, no solo agregadas. Estas capacidades deben cubrir las necesidades de las aplicaciones ERP para ayudar a garantizar que las cargas de trabajo y los datos permanezcan protegidos en todo momento. Verifique si el proveedor puede demostrar que sus capacidades cumplen con sus estándares de conformidad y si sus funciones de generación de informes pueden ayudarlo a cumplir con los requisitos reglamentarios.

¿Qué debe buscar en un proveedor?



Gestión de nube end to end Aproveche las habilidades de gestión de los proveedores, desde la infraestructura como servicio (IaaS), la plataforma como servicio (PaaS) y el soporte para aplicaciones.

El proveedor adecuado va más allá de la oferta de servicios básicos al proporcionar valor agregado para ayudar en tareas como la selección y migración de cargas de trabajo, la gestión especializada de esas cargas y la configuración de entornos. Utilizará herramientas como la automatización y las operaciones de IA (AIOps) y le compartirá datos analíticos predictivos que mejorarán la experiencia de los servicios gestionados. Dependiendo de lo que le ofrezca, el proveedor puede incluso mejorar sus aplicaciones ERP utilizando AI, IoT y blockchain.



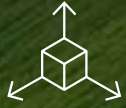
Experiencia. Aprenda de la experiencia del proveedor de los servicios en la nube y las cargas de trabajo que se ejecutan en ella, las tecnologías emergentes y la optimización de operaciones para un mayor retorno de la inversión (ROI).

Algunos proveedores se centran únicamente en la tecnología y trabajan sólo con una plataforma específica. Otros ofrecen servicios sin la experiencia tecnológica u operativa adecuada para aprovecharlos al máximo. Seleccione un proveedor que tenga un conocimiento profundo sobre tecnologías emergentes y las habilidades para integrar esas tecnologías con aplicaciones ERP que operan en la nube, y así obtener el mayor rendimiento de su inversión. Este abanico de habilidades, tecnologías y servicios ayuda a que los proveedores comprendan sus necesidades, implementen la mejor solución y le den una ventaja competitiva.



Simplicidad. Optimice y simplifique las operaciones para entregar gestión, automatización, visibilidad e insights accionables en todos los escenarios de sus aplicaciones ERP.

El proveedor ideal le ofrecerá niveles de transparencia que le permitan tomar decisiones informadas sobre resultados específicos. Las herramientas digitales que ofrecen para la comunicación, las solicitudes de servicios y la gestión de tickets indican el nivel de simplicidad con el que el proveedor opera sus aplicaciones y flujos de trabajo. Dos ejemplos de ello podrían ser una experiencia amigable en el portal o datos que podrían consumirse a través de una API.



Selección

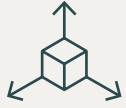
Selección de la infraestructura de la nube, su ubicación, servicios y entrega - más la cobertura para los sistemas operativos y hardware que operan aplicaciones críticas de negocio.

¿Cuáles son sus opciones?

No todas las nubes o proveedores de nubes son iguales. Un proveedor de servicios gestionados en la nube debería ser flexible - y ofrecerle opciones de proveedores de IaaS, hardware, sistema operativo y componentes de plataforma - para alinear las implementaciones en la nube con sus necesidades y requisitos de carga de trabajo particulares.

Muchos proveedores ofrecen una infraestructura genérica, que no necesariamente le permitirá alcanzar un costo-beneficio óptimo. Estos proveedores pueden limitar su capacidad para utilizar sus habilidades y recursos actuales. Ponga especial atención a los proveedores que no garantizan niveles de servicio (SLA) permanentemente altos en la implementación de sus aplicaciones de misión y datos críticos a la nube, con frecuencia solo ofrecen infraestructuras locales de nube pública virtualizada.

La capacidad de elegir la nube adecuada para la carga de trabajo correcta es vital y puede crear oportunidades para simplificar la gestión, la seguridad, la dirección y el aprovechamiento de los datos².



Selección

PREGUNTAS Y RESPUESTAS:

¿Cómo saber si ya encontré
al proveedor adecuado?

“¿Cuáles son mis opciones de proveedores para la nube?”

La respuesta deberá incluir los entornos operativos que se adapten a sus necesidades como cliente, no a las del proveedor.

A medida que las organizaciones continúan transformando y ejecutando aplicaciones ERP en nubes externas, los proveedores impactan en la experiencia de gestión de los servicios end to end. Estas experiencias ya no están bajo el control de su departamento de TI, por lo que deberá seleccionar entornos operativos que se alineen a sus necesidades únicas, y no con las necesidades del proveedor de la nube.

Un proveedor debe ser capaz de trabajar con una amplia gama de entornos operativos, permitiendo así que las soluciones complementen su entorno y habilidades actuales, independientemente de su configuración de hardware y software. Además, el proveedor adecuado trabajará con usted para adaptar los servicios de infraestructura y las plataformas a sus necesidades, en vez de implementar el mismo sistema para todos sus clientes.

“¿Puede usted cumplir con los niveles de servicio?”

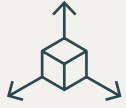
El proveedor deberá incluir SLA que abarquen toda su nube administrada en su respuesta.

Algunos proveedores solo ofrecen SLA para servidores, almacenamiento y redes, no a nivel de aplicación para cargas de trabajo como SAP. Tal limitación aumenta el riesgo de su organización, puesto que usted será responsable de subsanar ese problema. Busque un proveedor con SLAs que abarque IaaS y PaaS, y que opere a nivel sistema operativo y aplicación. Recuerde: diferentes cargas de trabajo requieren de diferentes SLAs. Un proveedor adecuado asegurará que su SLA se adapte las características de su carga de trabajo.

“¿Administra otras plataformas además de su propia nube?”

La respuesta debe enfocarse en una solución en la nube que ofrezca opciones.

Un proveedor de nube gestionada deberá permitirle desplegar sus cargas de trabajo empresariales en donde sea más lógico, sin importar el proveedor de la nube. Al ayudar a simplificar y optimizar los aspectos administrativos, usted podrá hacer que su negocio sea más ágil para satisfacer nuevas demandas de sus clientes y otras amenazas competitivas.



Selección

PREGUNTAS Y RESPUESTAS:

¿Cómo saber si ya encontré
al proveedor adecuado?

“¿Usted puede ofrecer una experiencia uniforme en toda mi organización?”

La respuesta deberá enfocarse en el uso de una serie de prácticas de gestión de TI y un único equipo de entrega a nivel mundial.

En aras de cumplir las expectativas de los clientes y del negocio, es importante contar con la misma infraestructura, el mismo software, los mismos procesos y los mismos servicios gestionados - especialmente en situaciones como la recuperación ante desastres, migraciones de cargas de trabajo o cambios empresariales a nivel mundial. Un proveedor de servicios gestionados en la nube deberá enfocarse en entregas consistentes en todos los entornos, independientemente de dónde se implementen. Estas implementaciones y servicios estandarizados reducen los riesgos, disminuyen la complejidad y ayudan a garantizar que los SLAs se cumplan tanto a nivel local como global.

“¿Cuenta con las certificaciones para cumplir con mis objetivos?”

La respuesta deberá demostrar que el proveedor puede cumplir sus necesidades de principio a fin .

Los servicios gestionados en la nube no deberían limitar sus opciones, sin embargo, muchos proveedores lo hacen al depender de terceros. Un proveedor deberá ser capaz de ofrecer una amplia gama de conocimientos requeridos, portafolio de servicios, habilidades y experiencias propias que estén accesibles 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año. Para aprovecharlo al máximo, busque al proveedor que le ofrezca un único punto de contacto para obtener métricas e informes integrales y personalizables, y así rápidamente identificar y resolver problemas. Una relación sólida con un único proveedor debe incluir servicios profesionales, tales como desarrollo de estrategias, planeación y servicios a la migración, diferentes modelos de entrega y apoyo para ciertos aspectos, como el uso de su propio hardware.



Seguridad

Para estar en conformidad, se requieren altos niveles de seguridad, con una división correcta de responsabilidades entre usted y el proveedor



¿Su proveedor puede proteger realmente sus datos y aplicaciones?

La reputación de su negocio se daña cada vez que hay un problema de seguridad. Los clientes actuales podrían sentir que sus datos no están seguros, y los clientes potenciales podrían no considerarlo como una opción viable para su negocio. Además, existe la posibilidad de sanciones por parte de agencias reguladoras. Si bien muchos proveedores afirman que sus nubes son seguras, las deficiencias en la infraestructura, los servicios y la seguridad física podrían hacer que usted tenga que utilizar soluciones antiguas para responder a estas deficiencias. Según el nivel de experiencia en seguridad de cada proveedor, sin importar si contrata o no a terceros, usted podría correr riesgos adicionales o enfrentarse a ciertas limitaciones.

Es por eso que un proveedor de servicios en la nube deberá tratar los datos de sus clientes como si fueran suyos, incorporado seguridad en el diseño. La integración de capas de seguridad adicionales permite que usted pueda cumplir con sus necesidades de residencia de datos y de conformidad, al mismo tiempo que fortalece las actividades de generación de informes y otras protecciones ante vulnerabilidades.

El 41 % de las empresas que actualmente utilizan entornos multinube indican que la seguridad es uno de sus principales desafíos.²



Seguridad

PREGUNTAS Y RESPUESTAS:

¿Cómo saber si ya encontré al proveedor adecuado?

“¿Dónde exactamente residirán mis datos?”

La respuesta deberá definir claramente la ubicación de su infraestructura y de sus datos.

Es posible que con algunos proveedores usted no cuente con mucha información sobre la seguridad y la exposición ante riesgos del centro en donde sus datos y aplicaciones residirán. Algunos requisitos de la soberanía de datos exigen que ciertos tipos de datos se almacenen en una ubicación particular.

El proveedor debe mantener sus datos en la misma ciudad en la que usted acordó colocarlos, en su propia infraestructura, en vez de depender de terceros. Usted deberá saber dónde se ubican los sitios seguros del proveedor para la recuperación ante desastres, para que sepa dónde están sus datos en caso de una interrupción en el servicio. No olvide que el acceso a los datos es tan importante como su ubicación. Deberá garantizar que solo usted, y no su proveedor, tenga acceso a sus datos para ayudar a mantenerlos seguros y en conformidad con las regulaciones de acceso a la información.

“¿Cuál es su enfoque en privacidad de los datos?”

La respuesta deberá demostrar que el proveedor y cómo gestiona sus prácticas de privacidad de datos.

La privacidad de los datos no es algo menor, es una parte estratégica y continua de los controles y equilibrios que comprenden todos sus procesos de negocio. Dado que la seguridad está profundamente entrelazada dentro de su organización, usted deberá revisar los estándares de privacidad de un posible proveedor. El equipo del proveedor debe poder brindar respuestas claras y concisas sobre cómo se adapta a las diferentes regulaciones de privacidad en todo el mundo, como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) y la Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA). Además, el proveedor debería poder explicar las mejores prácticas utilizadas para mantener los procedimientos de privacidad de datos en un entorno regulatorio dinámico.

“¿Cómo sé que la seguridad que me ofrece es la adecuada?”

La respuesta deberá demostrar calidad tanto en seguridad como en conformidad.

Afirmar que una nube es segura y puede ayudarlo a cumplir con sus obligaciones de conformidad no es suficiente. Debido a que usted es responsable del cumplimiento de las normativas sobre la privacidad de datos, como la GDPR, su proveedor deberá contar con capacidades que lo ayuden a cumplir con los estándares aplicables. Busque proveedores con certificaciones ISO 27001, 27018 y 22301 para todos los servicios que ofrece, no solo en unos cuantos.

Estas certificaciones y otras medidas de seguridad deben ser validadas anualmente por auditores externos, con evidencia demostrada a través de los Controles de Organización de Servicios (SOC) del Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA), nivel 1 y 2. El proveedor también deberá llevar a cabo análisis de vulnerabilidades al hardware, software, políticas y procedimientos de forma periódica, en toda su infraestructura.



Seguridad

PREGUNTAS Y RESPUESTAS:

¿Cómo saber si ya encontré al proveedor adecuado?

“¿Qué tan extensas son sus medidas de seguridad?”

La respuesta deberá indicar con detalles la seguridad que ofrece el proveedor.

Las fallas de seguridad hacen que su empresa esté vulnerable. Para proteger integralmente su nube, sus datos y sus aplicaciones, el proveedor adecuado deberá construir múltiples capas de seguridad, desde el centro de datos hasta el sistema operativo. Las nubes deberán alojarse en centros de datos de nivel 3 o equivalentes, con la más alta tecnología en seguridad física. También deberá buscar proveedores que ofrezcan medios de respaldo encriptados, en caso de pérdidas o separación de servidores y sistemas de almacenamiento, para aislar sus datos. Además, el sistema operativo, la base de datos y el middleware deberán estar bajo la cobertura de seguridad que el proveedor ofrece.

“¿Qué pasa si algo sale mal?”

La respuesta deberá indicar un plan de respaldo y recuperación bien diseñado.

La lenta recuperación ante un desastre puede tener un impacto drástico y duradero en su organización. No solo existen riesgos financieros y de productividad, la confianza del consumidor puede verse impactada permanentemente en caso de que una interrupción en el servicio no se maneje de forma adecuada. En caso de desastres, el proveedor deberá contar con un sitio alternativo para la recuperación ante este evento. El plan de acción del proveedor deberá incluir la estrategia para que usted reinicie sus actividades rápidamente, incluyendo los SLAs de producción que continuarán en vigor durante el desastre. Para asegurarse de que dispone de un plan fiable y optimizado, el proveedor deberá realizar pruebas con regularidad y debe ofrecerse asesoramiento para la recuperación de desastres.

“¿Cuánta experiencia tiene en seguridad de TI?”

La respuesta deberá mencionar la experiencia en computación empresarial

Dado que la seguridad es un tema complejo, un proveedor deberá tener experiencia en gestionar exitosamente cuestiones de seguridad de diferentes tipos. El proveedor deberá contar con controles de seguridad que cumplan o superen las mejores prácticas de la industria a nivel administrativo y que aplique las mismas políticas de seguridad con todos sus clientes. Pregunte a su proveedor sobre su historial en la prestación de servicios de TI confiables, resilientes y seguros. La capacidad del proveedor para comprobar que ha trabajado exitosamente con sistemas tradicionales de TI empresarial y de nube le será de utilidad para identificar qué tan bien protegido está.



Gestión

Habilidades para la gestión integral de la nube, desde IaaS pasando por PaaS, hasta el soporte de las aplicaciones.



¿Qué es lo que realmente un proveedor puede hacer por usted?

Gestionar implementaciones, aplicaciones y datos en la nube es algo complejo. Requiere diferentes herramientas, procesos, interfaces de gestión y habilidades que pueden representar un incremento en los costos, al tiempo que disminuyen los niveles de servicio, la agilidad empresarial y la experiencia del cliente. Como resultado, muchos líderes de TI dudan en traer sistemas altamente personalizados y de gran alcance, como SAP, a la nube. Sin embargo, un proveedor de servicios gestionados en la nube podría ayudarle a sobrepasar estos obstáculos al utilizar y permitir eficiencias basadas en la nube en todas las cargas de trabajo.

Busque un proveedor que pueda administrar aplicaciones ERP, como SAP y S/4HANA, y Oracle, como JD Edwards y PeopleSoft, en una variedad de soluciones de hiperescala y que le brinden visibilidad en el entorno multinube. El proveedor deberá hacerse responsable por la gestión y la estandarización.

“Simplemente no teníamos los recursos para gestionar nuestro entorno SAP ERP ... para liberar a nuestro TI equipo de las tareas manuales que consumen mucho tiempo, pusimos nuestras miras en una solución totalmente administrada”.

Maria Gutierrez, CIO de Performance iN Lighting³



Gestión

PREGUNTAS Y RESPUESTAS:

¿Cómo saber si ya encontró al proveedor adecuado?

“¿Pueden administrar todos mis servicios en la nube, incluyendo IaaS y PaaS?”

La respuesta deberá incluir el tema de una gestión integral de ERP.

Una de las razones por las que las empresas trabajan con un proveedor de servicios gestionados en la nube es para aliviar la carga de trabajo. Encontrar, contratar, capacitar y retener personal altamente calificados requiere de mucho tiempo y es costoso. El proveedor adecuado puede asumir la gestión de las cargas de trabajo de la empresa en una nube utilizando empleados capacitados y una automatización integrada. Si bien los objetivos incluyen aumentar la velocidad y la agilidad, reducir la complejidad y el riesgo, y aumentar la productividad, algunos proveedores solo consiguen alcanzarlo parcialmente. Busque un proveedor con todos los servicios que necesita, y que abarquen tanto la infraestructura de la nube como las aplicaciones que se ejecutan en ella. El proveedor no debe depender de terceros.

“¿Qué tan sólidas son sus prácticas de gestión?”

La respuesta deberá incluir una gestión consistente, según estándares reconocidos.

Al trabajar con un proveedor, usted deberá contar con una plataforma de gestión completa que unifique el soporte al negocio, a TI y a operaciones, y lograr así una gestión integral. Las métricas para el monitoreo y las alertas, el análisis predictivo con tecnologías específicas de aplicación y detección proactiva de problemas y las comunicaciones automatizadas, son todas capacidades importantes. Todos los procesos de gestión deben ser compatibles con la Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de la Información (ITIL) para garantizar que siempre se sigan las mejores prácticas más actualizadas de la industria.

“¿Puede simplificar las tareas de mi personal de TI?”

La respuesta deberá incluir una gestión optimizada y altamente automatizada de la nube.

Incluso con una nube completamente gestionada, las múltiples interfaces de gestión, los procesos y las habilidades hacen que sea más difícil acceder a los recursos de la nube y realizar tareas. Un proveedor de nube gestionada debe proporcionar una interfaz de autoservicio simple que permita un acceso rápido al entorno gestionado y a todos los servicios. Con esta interfaz, el personal puede seleccionar el hardware, el procesador, la memoria y el almacenamiento, junto con el nivel de servicio, el sistema operativo y los servicios opcionales, tales como el monitoreo de aplicaciones. Esta capacidad de utilizar herramientas de administración unificadas y de automatización puede acelerar significativamente el tiempo de lanzamiento al mercado y mejorar la productividad de DevOps.



Gerencia

PREGUNTAS Y RESPUESTAS:

¿Cómo saber si ya encontré al proveedor adecuado?

“¿Puede brindar servicio de soporte a todas mis aplicaciones empresariales?”

La respuesta deberá incluir las actividades del soporte dedicado para aplicaciones empresariales líderes.

Las organizaciones aumentan significativamente el valor de las aplicaciones empresariales que habilitan la nube, como SAP, Oracle, JD Edwards y PeopleSoft, junto con sus datos. Sin embargo, el uso de estas aplicaciones representa un nuevo desafío de TI: gestionar y hacer más segura una implementación en la nube junto con la infraestructura de TI central, así como las aplicaciones y las bases de datos. Un proveedor de nube debe ofrecer soporte gestionado como servicio, que abarque toda la plataforma empresarial. Este soporte debe incluir la infraestructura central y los componentes de la plataforma empresarial, como SAP Basis y las capas de base de datos. Los proveedores con SLAs enfocados en el negocio para aplicaciones empresariales deberían ser más capaces de mantener sus compromisos de nivel de servicio, en comparación a los SLA enfocados únicamente en la infraestructura.

“¿Puede ayudarme a migrar mis cargas de trabajo habilitadas para la nube a su entorno?”

La respuesta deberá incluir la flexibilidad, que ayude a facilitar su transición hacia la nube.

La migración es muy importante, lo que hace que sea vital trabajar con un proveedor que tenga una experiencia significativa en la migración de aplicaciones SAP y Oracle, y de las aplicaciones con las que operan, a la nube. El proveedor adecuado podrá operar con su elección de sistema operativo y solución de hiperescalamiento, y deberá seguir procesos y automatizaciones estándares y repetibles para ayudarlo a simplificar la migración y hacer que el lanzamiento de su solución sea exitoso. La planificación y las pruebas detalladas deben formar parte del plan de migración del proveedor de servicios.

“¿Tienen un centro de datos en la región específica que las regulaciones me exigen hospedar mis datos?”

La respuesta deberá incluir si cuenta con un centro de datos en la ubicación que necesita.

Las reglas de conformidad y soberanía de datos generalmente requieren que la información esté almacenada en el lugar donde se opera, haciendo de la ubicación un factor crítico al seleccionar a un proveedor. Busque un proveedor de nube que tenga un centro de datos donde lo necesite para limitar el uso de terceros cuya infraestructura y capacidad de soporte podrían no alinearse con sus necesidades, lo que potencialmente puede aumentar los riesgos de seguridad e impactar los SLAs críticos.



Experiencia

Experiencia con la nube y las cargas de trabajo que se ejecutan en ella, tecnologías emergentes y optimización de operaciones para un mayor ROI

¿Qué tan capaz es su proveedor?

Muchos proveedores de nube se centran en crecer su negocio a través de ofertas de infraestructura, pero lograr los beneficios de la implementación de la nube requiere más que solo eso. También es importante comprender completamente cómo sus cargas de trabajo, especialmente de sistemas complejos como SAP, interactúan con otros sistemas, datos y aplicaciones.

Además, son relativamente pocos los proveedores que tienen una amplia experiencia en informática de nivel empresarial. Sin una experiencia sólida o metodologías probadas como base, es posible que no se puedan abordar todos los desafíos que representa el traslado de las cargas de trabajo empresariales centrales a la nube.

Para lograr una migración fluida y alcanzar los objetivos de SLA, trabaje con un proveedor que tenga una gran experiencia en entornos de nube, así como en migración, organización, gobernanza y capacidades de gestión continua.

“Nuestra meta era ponernos en manos de un especialista...
Nuestras soluciones SAP ERP son de misión crítica, y no podíamos permitirnos ningún tiempo de inactividad no planificado.”

Maria Gutierrez, CIO de Performance iN Lighting³



Experiencia

PREGUNTAS Y RESPUESTAS:

¿Cómo saber si ya encontré al proveedor adecuado?

“¿Cómo puede ayudarme a planear y ejecutar?”

La respuesta deberá indicar que el proveedor está listo para comprometerse completamente con su equipo..

Desde cambios organizacionales y de gobernanza hasta garantizar que se realicen los cambios necesarios en las interfaces y conexiones del sistema, hace falta trabajar mucho para migrar cargas de trabajo ERP hacia la nube. Usted necesita un proveedor que tenga experiencia manejando diversos tipos de desafíos, acciones y aspectos que puedan surgir al momento de migrar cargas de trabajo empresariales complejas.

El proveedor adecuado tiene relaciones sólidas en todos los niveles, desde los especialistas hasta el CIO. Es necesario adoptar un enfoque estratégico para planear la migración, así como usar herramientas y metodologías probadas y perfeccionadas a lo largo del tiempo. Los proveedores también deben considerar cómo se verán afectadas todas las partes de la organización y comprometerse plenamente con su equipo.

“¿Qué tan bien comprenden la carga de trabajo de mi empresa en lo relacionado a mi industria?”

La respuesta debería describir cuestiones sobre las relaciones sólidas con proveedores de software independientes (ISV), experiencia en informática empresarial y experiencia evidente en los servicios de la industria.

Un proveedor con experiencia limitada puede carecer de una comprensión real de sus sistemas y objetivos estratégicos, y solo podrá resolver algunos desafíos. Por ejemplo, un proveedor sin la experiencia adecuada podría no incluir la personalización o las plantillas específicas para su industria que le permitirían ahorrar tiempo.

Considere los años de experiencia que tiene el proveedor en la implementación de ERP en la nube y lea las perspectivas de los analistas sobre sus prácticas de gestión. Una relación de mucho tiempo con un ISV muestra que el proveedor comprende versiones e implementaciones antiguas y tradicionales, que corresponden a los sistemas y hardware de dicho ISV. Estos proveedores estarán mejor posicionados para determinar como implementar y gestionar efectivamente tales cargas de trabajo en la nube. Vale la pena dedicarle tiempo a analizar las relaciones de un proveedor con los ISV: un proveedor que afirma ser un socio de SAP puede que solo haya obtenido la certificación como proveedor de hospedaje, no como proveedor completo de servicios gestionados.

Pregúntele al proveedor sobre la experiencia que este tiene con sus propios recursos y las personalizaciones que puede adaptar a sus servicios.



Experiencia

PREGUNTAS Y RESPUESTAS:

¿Cómo saber si ya encontró
al proveedor adecuado?

“¿Cuáles son sus metodologías y herramientas comprobadas?”

El proveedor deberá responder exponiendo un caso en el ramo empresarial .

A diferencia de los proveedores novatos, los socios empresariales estratégicos bien establecidos pueden utilizar las lecciones aprendidas en anteriores implementaciones tradicionales basadas en la nube para optimizar su transición. Busque un proveedor que tenga una metodología probada que describa los problemas potenciales y las soluciones específicas para su carga de trabajo. Comprender lo que es probable que suceda de forma anticipada permite evitar problemas y resolverlos más rápidamente. El proveedor también debe utilizar sus propias herramientas para obtener información sobre la carga de trabajo, así como las de terceros e ISV, para simplificar la migración.

“¿Qué experiencia tiene administrando cargas de trabajo en diversos entornos?”

La respuesta deberá incluir una amplia experiencia.

Muchos proveedores de nube gestionada son especialistas, con experiencia limitada a su propia infraestructura. Cuando se trata de implementaciones complejas que se extienden más allá de sus ofertas de nube, deben acudir a terceros para que les ayuden a configurar, cambiar y gestionar las cargas de trabajo. Así mismo, es probable que las diferentes cargas de trabajo asociadas con sus sistemas empresariales, como los entornos de desarrollo, pruebas o producción, se implementen utilizando una variedad de infraestructuras y combinaciones de nube. Para alcanzar la consistencia y reducir la complejidad, un proveedor de servicios en la nube debe poder ofrecer el mismo nivel de experiencia y conocimiento para cualquier tipo de implementación o hiperescalador.



Simplicidad

Operaciones simplificadas que brindan gestión, automatización, visibilidad e insights accionables en todos sus entornos de aplicaciones ERP



¿Qué tan capaz es su proveedor?

A medida que los entornos ERP se vuelven más complejos, elegir a un proveedor que ayude a simplificar la gestión de sus aplicaciones se torna necesario. Al ayudar a reducir la complejidad, los aumentos en su productividad y calidad le permiten reinventar procesos y sistemas que actualmente disminuyen la velocidad y la agilidad.

Con el fin de ayudarle a recabar información desde sus datos operativos, los proveedores deberán poder filtrar el “ruido” e identificar rápidamente la causa raíz; mediante el análisis de tendencias en los datos, la optimización de las cargas de trabajo y los resultados en cada una de las etapas. Pero, los datos por sí solos no son útiles. Un gran entorno de ERP puede generar miles de eventos y alertas por mes, lo que puede abrumar al personal y distraer la atención del equipo en eventos críticos que podrían haber evitado una interrupción de los servicios. Cuando aparecen momentos en los que hay confusión con los problemas y solo se reacciona ante ellos, el análisis de la causa raíz puede volverse lento y tomar mucho tiempo.

Con el análisis predictivo específico de la aplicación de las métricas de alimentación de datos, su proveedor puede habilitar un sistema de detección proactiva de problemas. Mediante el uso de herramientas y procesos avanzados, el proveedor le ayudará a identificar patrones en las alertas y datos críticos más rápidamente. Lo siguiente es la implementación de notificaciones proactivas, que permitirá que sus equipos manejen problemas de forma anticipada. Finalmente, el proveedor ideal le ayudará a visualizar claramente el impacto del desempeño de su aplicación ERP en el negocio.

“Al automatizar un trabajo que antes era manual y basado en hojas de cálculo, obtendremos una visibilidad instantánea de toda nuestro portfolio de inversiones, lo que permitirá a nuestro equipo realizar optimizaciones para aumentar nuestros beneficios”.

Sreenivas Pamidimukkala, CIO de Andhra Paper Limited⁴



Simplicidad

PREGUNTAS Y RESPUESTAS:

¿Cómo saber si ya encontré al proveedor adecuado?

“¿Qué hace que su plan para trasladar aplicaciones ERP a la nube sea único?”

La respuesta deberá incluir la automatización y un plan para gestionar aplicaciones después del cambio.

El proveedor adecuado debe demostrar cómo utiliza la automatización para ofrecer resultados más rápidamente sin descuidar la uniformidad. Los templates basados en la industria pueden ahorrar tiempo de migración que normalmente se pierde debido a tediosas personalizaciones. Usted deberá comprobar la experiencia del proveedor para ver si está usando métodos de migración comprobados y herramientas para garantizar una ejecución sin problemas.

“¿Cómo se asegurará de que tenga visibilidad en todas mis aplicaciones ERP independientemente del proveedor de hiperescala?”

La respuesta deberá incluir el uso de un portal unificado para todas las aplicaciones.

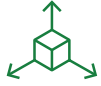
Busque un proveedor que comparta la experiencia del portal con usted. Bajo la supervisión del proveedor, usted deberá poder ver el desempeño de cada sistema de ERP en las fases de desarrollo, pruebas y producción, así como en todos los proveedores de la nube. Comprender los diferentes tipos de informes y qué tan actualizados están los datos del proveedor es un aspecto clave para el éxito. También verifique si el portal se puede extender a otras aplicaciones a través de interfaces de rendimiento de aplicaciones (API).

“¿Cómo utilizar la tecnología para brindar un servicio más proactivo?”

La respuesta debe incluir la analítica predictiva.

El proveedor deberá demostrar la creación de informes específicos por aplicación que compartan análisis predictivos provenientes de métricas alimentadas con los datos. En última instancia, usted deberá asegurarse de que su proveedor ofrezca la detección proactiva de problemas y una comunicación automatizada con sus equipos.

Lista de verificación para proveedores potenciales



Selección

- ¿Cuáles son mis opciones de proveedores para la nube?
- ¿Pueden cumplir con los niveles de servicio?
- ¿Gestionan otras plataformas además de su propia nube?
- ¿Ustedes podrían ofrecerme una experiencia uniforme en toda mi organización?
- ¿Qué tan calificados se encuentran para cumplir con mis objetivos?



Seguridad

- ¿Dónde exactamente residirán mis datos?
- ¿Cuál es su enfoque en privacidad de los datos?
- ¿Cómo sé que la seguridad que me ofrecen es la adecuada?
- ¿Qué tan extensas son sus medidas de seguridad?
- ¿Qué pasa si algo sale mal?
- ¿Cuánta experiencia tienen en seguridad de TI?



Gestión

- ¿Pueden gestionar el conjunto de mis servicios en la nube, tanto IaaS como PaaS?
- ¿Qué tan robustas son sus prácticas de gestión?
- ¿Pueden simplificar las tareas de mi personal de TI?
- ¿Pueden brindar servicio de soporte a todas mis aplicaciones empresariales?
- ¿Pueden ayudarme a migrar mis cargas de trabajo habilitadas para la nube a su entorno?"
- ¿Tienen un centro de datos en la región específica que las regulaciones me exigen hospedar mis datos?"



Experiencia

- ¿Cómo pueden ayudarme a planear y ejecutar?
- ¿Qué tan bien comprenden la carga de trabajo de mi empresa en lo relacionado a mi industria?
- ¿Tienen metodologías y herramientas comprobadas?
- ¿Tienen experiencia en gestión de cargas de trabajo en diversos entornos?



Simplicidad

- ¿Qué hace que su plan para trasladar aplicaciones ERP a la nube sea único?
- ¿Cómo utilizan la tecnología para brindar un servicio más proactivo?
- ¿Cómo se asegurarán de tener visibilidad en todas mis aplicaciones ERP independientemente del proveedor de hiperescala?

Libere la carga de trabajo de sus equipos para que se enfoquen en proyectos más estratégicos

“Una de las mejores cosas de trabajar con Kyndryl es que su equipo es experto en la industria y en la tecnología. Nunca tuvimos que decirles lo que tenían que hacer; siempre se anticiparon a nuestras necesidades y tomaron medidas proactivas para mantener nuestro traslado a nube en movimiento”. A lo largo del proyecto, la comunicación entre Kyndryl y nuestro equipo de proyecto fue extraordinaria, y siempre tuvimos la confianza de que estábamos en buenas manos”.

Sreenivas Pamidimukkala, CIO de Andhra Paper Limited⁴

Kyndryl™ cumple donde nuestros competidores no pueden

Las soluciones de algunos proveedores tienen múltiples partes móviles o recurren a diferentes socios especializados para cubrir toda la infraestructura y los servicios de administración que necesita. Pero IBM Enterprise Application Management Services es un servicio que está listo para utilizarse. Diseñadas para un rendimiento de clase empresarial, combinamos opciones de IaaS sólidas con un conjunto completo de servicios gestionados integrados para ayudar a optimizar la gestión diaria de las cargas de trabajo ERP de misión crítica en la nube. Diseñados para reducir costos, disminuir la complejidad y limitar el riesgo, los servicios de gestión de aplicaciones empresariales de IBM pueden ayudarlo a:



Entregue insights y análisis clave que le ayudan a acceder más rápido a la información relevante de Oracle y SAP.



Mejore la visibilidad y la transparencia a través de un potente portal de aplicaciones gestionadas, diseñado para soportar un alto consumo de datos por API.



Brinde un servicio consistente en modelos de implementación y nubes de terceros, con un enfoque prioritario hacia la nube.



Obtenga controles de seguridad y funciones integrales, diseñadas para las necesidades de SAP y Oracle.

¿En qué nos distinguimos?

Nuestro enfoque de próxima generación de servicios de aplicación de ERP administrados en nube se centra en ofrecer una experiencia unificada para sus cargas de trabajo de misión crítica. Las siguientes características nos ayudan a brindar un servicio integrado desde IaaS hasta los niveles de la aplicación:

- Amplia experiencia en SAP y Oracle, con alcance mundial a través de proveedores de infraestructura como Azure, AWS, IBM Cloud y Oracle Cloud
- Tecnologías avanzadas como la automatización y herramientas para construir, migrar, mantener y responder a las necesidades de las cargas de trabajo ERP más exigentes
- Un servicio al cliente transparente, abierto, inteligente y centralizado
- Una experiencia integral en su ruta hacia la nube, incluyendo la planeación, la transición, la migración y la gestión de despliegues en las instalaciones y en la nube, así como aplicaciones tradicionales y nativas.

Siguiente paso: comprendemos el inicio, la transición y el destino en su ruta hacia la nube

Para obtener un mayor valor de las aplicaciones y los datos empresariales, las organizaciones frecuentemente recurren a los servicios gestionados en la nube. Con IBM Enterprise Application Management Services, usted podrá hacer uso de nuestra comprobada experiencia en la nube, computación empresarial, seguridad y transformación de negocios para ayudarle a optimizar su ruta hacia la nube.

Trasladar las aplicaciones ERP a la nube es un proceso de cambio que va más allá de la infraestructura gestionada. **Podemos ayudarle a:**

1.

Migrar e integrar aplicaciones y datos ERP y no ERP a la nube.

2.

Desarrollar un plan integral y preparar aplicaciones ERP para una migración optimizada hacia la nube.

3.

Gestionar aplicaciones empresariales como SAP y Oracle en las nubes de su elección, como infraestructuras en AWS, Azure, IBM Cloud u Oracle Cloud Infrastructure.

4.

Proporcionar un portal único para aplicaciones ERP a través de múltiples proveedores de nube.

5.

Optimizar el entorno de la nube de forma continua para obtener eficiencia y resultados máximos.

6.

Extender las aplicaciones ERP a otras tecnologías como AI, IoT y blockchain.

Visite nuestro sitio web para obtener más información sobre los servicios gestionados para aplicaciones SAP.

[Visite el sitio web →](#)



© Copyright IBM Corporation 2021

IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504

Producido en los Estados Unidos de Norteamérica,
julio de 2021

IBM, el logotipo de IBM, ibm.com, Kyndryl, kyndryl.com son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de International Business Machines Corporation en los Estados Unidos y/o en otros países. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM o de otras compañías. Puede consultarse una lista actualizada de las marcas registradas de IBM en ibm.com/trademark.

Microsoft es una marca registrada de Microsoft Corporation en los Estados Unidos, otros países o ambos.

Este documento está actualizado conforme a la fecha inicial de la publicación y puede ser modificado por IBM en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que IBM opera.

Es responsabilidad del usuario evaluar y verificar el funcionamiento de cualquier otro producto o programa con productos y programas de IBM. LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO SE PROPORCIONA "TAL CUAL" SIN NINGUNA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, NO INCLUYE CUALQUIER GARANTÍA DE CAPACIDAD DE COMERCIALIZACIÓN, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR NI CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN DE NO VIOLACIÓN. Los productos de IBM están garantizados de acuerdo con los términos y las condiciones de los acuerdos en virtud de los cuales se proporcionan.

Declaración de buenas prácticas de seguridad: la seguridad de los sistemas de TI implica la protección de los sistemas y la información mediante la prevención, detección y respuesta al acceso inadecuado desde dentro y fuera de su empresa. El acceso inadecuado puede tener como consecuencia la alteración, destrucción, apropiación indebida o uso indebido de la información, o puede traducirse en daños o uso indebido de sus sistemas, incluso para atacar a terceros. Ningún sistema o producto de TI debe considerarse completamente seguro y ningún producto, servicio o medida de seguridad puede ser completamente eficaz para evitar el uso o acceso indebido. Los sistemas, productos y servicios de IBM están diseñados para ser parte de un enfoque de seguridad integral y legal, que necesariamente implicará procedimientos operativos adicionales, y pueden requerir que otros sistemas, productos o servicios sean más efectivos. IBM NO GARANTIZA QUE LOS SISTEMAS, PRODUCTOS O SERVICIOS SEAN INMUNES A LA CONDUCTA MALICIOSA O ILEGAL DE TERCEROS, NI QUE LOS MISMOS OTORGUEN INMUNIDAD A SU EMPRESA DE ESTAS AMENAZAS.

El cliente es responsable de garantizar el cumplimiento de las leyes y reglamentaciones que le sean aplicables. IBM no proporciona asesoramiento legal ni declara o garantiza que sus servicios o productos garantizarán que el cliente cumpla con cualquier ley o reglamento.

- 1 Business Transformation in the Era of Unplanned Hybrid Clouds, 451 Research part of S&P Global Market Intelligence, septiembre de 2020
- 2 Accelerate digital transformation with enterprise apps on the cloud, *Kyndryl*, abril de 2020
- 3 Performance in Lighting, *Kyndryl*, 2020
- 4 Andhra Paper Limited, *Kyndryl*, 2020

GMO14218LAES-10