

¿Están fallando  
las empresas  
ante el reto de la  
optimización de  
costes TI?



**E**l 95 % de las empresas europeas se enfrentan a la presión de reducir costes durante la pandemia en curso, y muchas se ven obligadas a tomar medidas inmediatas, como reducir la plantilla e invertir en nuevas tecnologías. Sin embargo, este informe de Insight ha descubierto que hay muchas oportunidades perdidas para optimizar el gasto en TI, con ahorros potenciales de millones de euros. La identificación y el aprovechamiento de estas oportunidades puede ayudar no solo a retener a empleados cualificados, sino también a construir un negocio más resiliente.



Desde el gasto en licencias de software e infraestructura hasta el servicio de asistencia de TI, los ahorros potenciales que se desaprovechan representan millones en reinversión potencial perdida. Por ejemplo, las empresas gastan una media de 2,34 millones de euros al año más de lo que deberían en licencias de software, debido a licencias no utilizadas; suficiente para pagar los salarios de 45 especialistas en TI cualificados.

Muchas organizaciones están tomando medidas como reducir la plantilla o intentar alargar el uso de los activos de TI durante más tiempo, cuando en lugar de ello podrían reducir los costes sin poner en peligro la eficacia operativa. Con las habilidades y el conocimiento adecuados, los equipos de TI pueden aprovechar las oportunidades de optimización al tiempo que construyen resiliencia empresarial.

El año 2020 ha subrayado la necesidad que tienen las organizaciones de contar con la flexibilidad, agilidad y controles que les permitan reaccionar rápidamente ante nuevos retos. Sin embargo, incluso antes de los eventos que han sacudido este año, muchas organizaciones estaban ya luchando por adaptarse a los cambiantes factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, medioambientales y legales.

Desde gobiernos y organizaciones sanitarias que prestan servicios de forma remota, a minoristas que utilizan ofertas en línea para proporcionar apoyo a tiendas físicas que están en aprietos, a fabricantes que minimizan la interrupción de la cadena de suministro, pasando por el aumento del trabajo flexible o remoto, la pandemia ha acelerado la transformación digital casi de la noche a la mañana.

Sin embargo, existe el riesgo de que el control y la gobernanza se conviertan en algo secundario, ya que los departamentos de TI se enfrentan a una intensa presión para ofrecer resultados más deprisa. El gasto en estas iniciativas, y una perspectiva financiera incierta para el resto de 2020 y 2021, significa que es esencial mantener el control sobre los costes. Las empresas necesitan estar seguras de que pueden invertir en desarrollar su resiliencia; desde optimizar la agilidad organizativa y la productividad de los empleados, a garantizar que funciones como la seguridad y el servicio de asistencia de TI siguen funcionando sin problemas.

La reducción de costes, tales como la reducción de plantilla o la reducción de la inversión en nuevas tecnologías, puede hacer que esta tarea sea mucho más difícil. Además de dañar la moral de sus empleados, las empresas podrían encontrarse sin las habilidades y la tecnología necesarias para adaptarse a los retos emergentes. Las empresas deben asegurarse de que las ganancias a corto plazo estén equilibradas con la estrategia a largo plazo.

Para destacar los retos a los que se enfrentan las empresas en 2020 y explorar aquellas áreas en las que las tecnologías e iniciativas de costes pueden impulsar la resiliencia organizativa, Insight ha realizado una encuesta a 550 responsables sénior de TI en empresas europeas. En este primer informe de una serie de dos partes, Insight investiga la presión que sufren los departamentos de TI para reducir los costes y mantener la resiliencia del negocio.

# El reto empresarial



## El reto empresarial: reducir costes sin comprometer la resiliencia

Las empresas en 2020 necesitan adaptarse a nuevas prácticas de trabajo y mercados con disrupciones masivas. Para los departamentos de TI esto significa obtener el equilibrio entre garantizar que el negocio sea lo suficientemente resiliente como para tener éxito y la necesidad de reducir los gastos. Esta necesidad de reducir los costes es casi universal: el 84% de los encuestados afirma que su organización está bajo presión actualmente para reducir los costes de TI, y un 11% adicional espera estar pronto bajo esa misma presión. (Fig. 1).

Fig. 1. Retos a los que se enfrentan los departamentos de TI.



de los departamentos de TI están sufriendo un aumento de presión para utilizar los recursos que tienen de forma más inteligente.

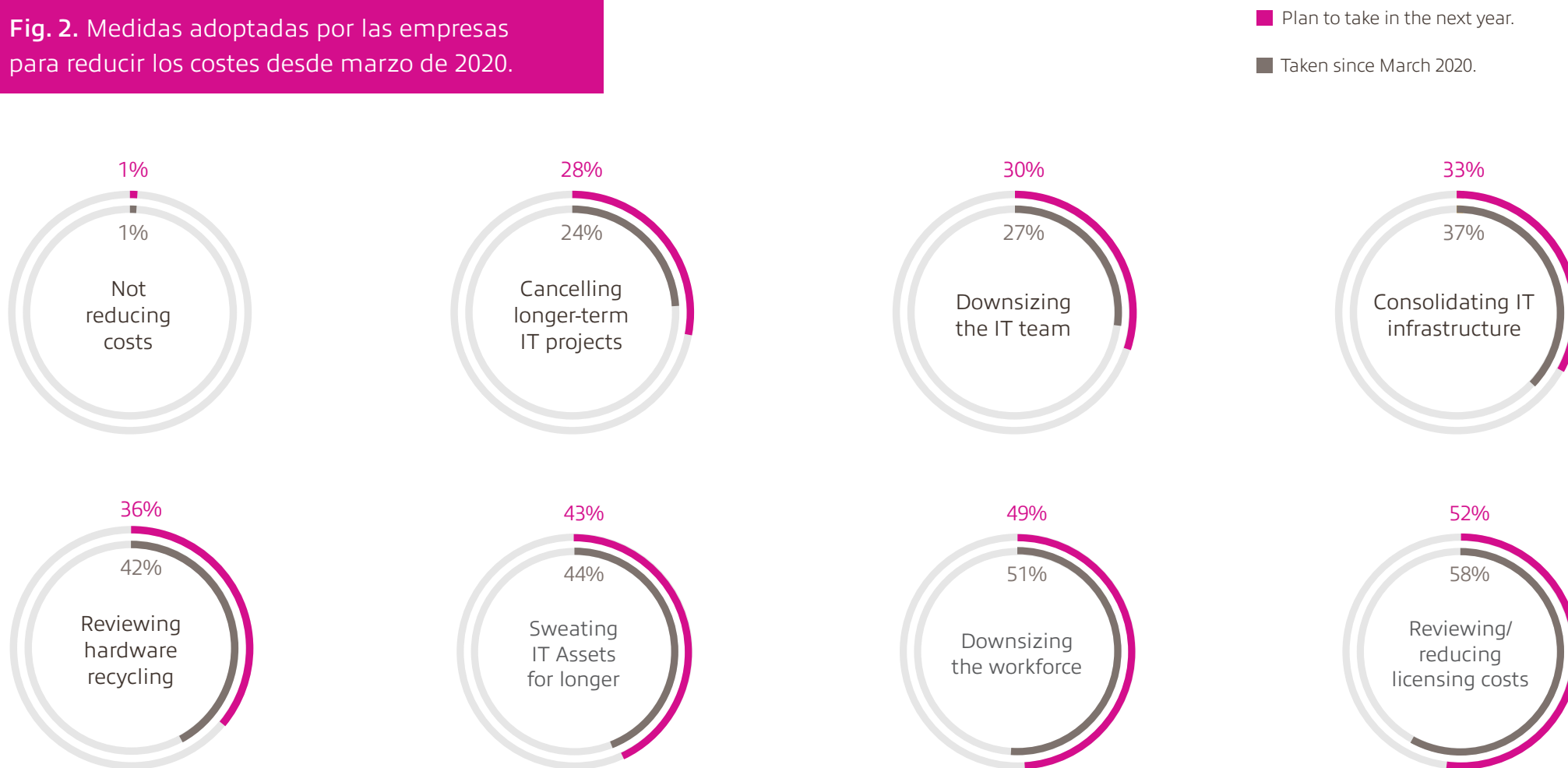


ve la reducción de costes como un reto importante porque la TI es esencial para la resiliencia en la "nueva normalidad."

En tiempos de presión financiera, reducir el tamaño suele ser una de las primeras medidas que toman las empresas. Desde marzo, más de la mitad (51%) ha reducido su plantilla y más de un cuarto (27%) ha reducido específicamente el equipo de TI. Sin embargo, aunque esto puede producir ahorros a corto plazo, se corre el riesgo de generar costes a largo plazo. La pérdida de habilidades vitales, especialmente en TI, dificultará la implementación de proyectos que mejorarán la resiliencia empresarial y cumplirán los objetivos estratégicos. Cualquier reducción de tamaño también debe tener en cuenta los efectos negativos sobre la seguridad, el servicio de asistencia de TI y la formación. También existe un impacto real en los empleados; no solo en aquellos que han sido despedidos, sino también en la moral de aquellos que continúan en la empresa.

Esta investigación muestra que hay otras acciones que pueden optimizar los costes sin dañar la resiliencia empresarial, pero que deben aplicarse de la forma correcta para tener éxito. (Fig. 2).

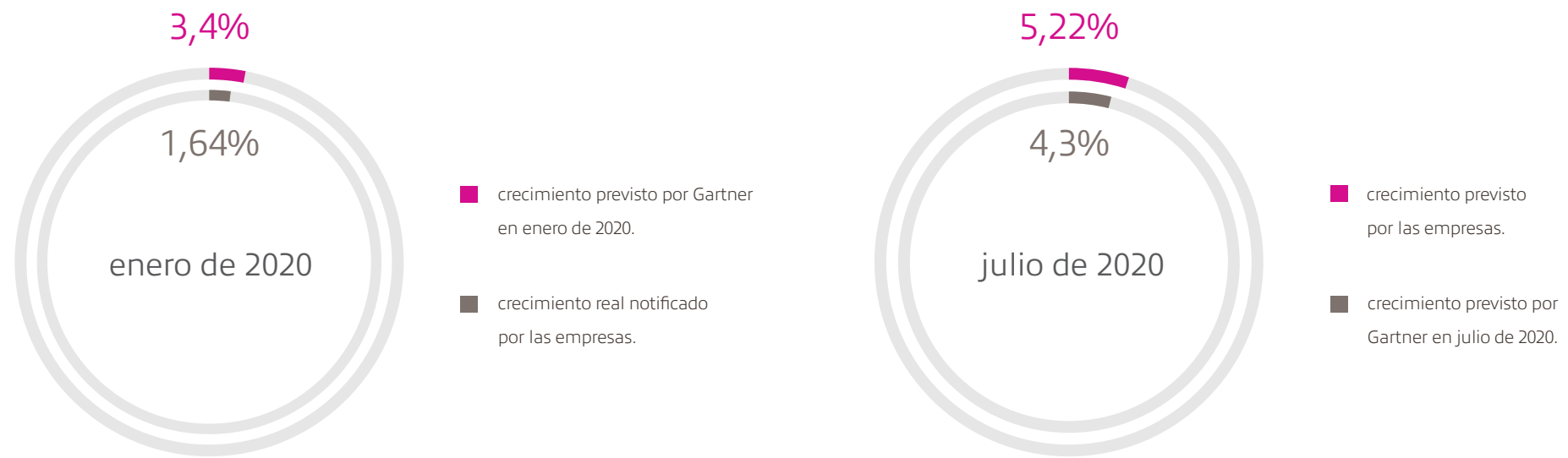
**Fig. 2. Medidas adoptadas por las empresas para reducir los costes desde marzo de 2020.**



El 44% de las empresas que están alargando el uso de los activos de TI durante más tiempo necesitan estar seguras de que el hardware y software obsoletos no afectarán a la capacidad de la empresa para operar, ni requerirán una mayor gestión que reduzca en gran medida su valor para la empresa, al tiempo que potencialmente aumenten los costes. Del mismo modo, acciones como la consolidación de la infraestructura de TI y la reducción de los costes de licencia no pueden ser un evento puntual. La optimización debe ser una actividad continua que requiere no solo tecnología, sino también personas y procesos para tener éxito. Y como veremos, las empresas aún no han descubierto todos los beneficios.

Hay indicios de que las empresas se dan cuenta de que el nuevo entorno exige cambios significativos. El 34% ha consolidado las instalaciones de oficinas físicas, lo que sugiere una transformación más amplia de cómo ven esas empresas la necesidad de un lugar de trabajo. Al mismo tiempo, aunque los presupuestos de TI han crecido significativamente menos de lo previsto inicialmente a principios de año<sup>1</sup>, en los próximos 12 meses los encuestados esperan que los presupuestos aumenten más que las predicciones actuales,<sup>2</sup> lo que sugiere que las organizaciones reconocen la necesidad de invertir. (Fig. 3).

**Fig. 3. Crecimiento del presupuesto de TI europeo en comparación con las predicciones.**





El reto será invertir de forma inteligente, garantizando que el enfoque de la empresa respecto a la elaboración de presupuestos refleje los retos que probablemente traerá 2021. Un enfoque de “hacer negocios como siempre” para la elaboración de presupuestos no estará a la altura de las circunstancias. En su lugar, la empresa tendrá que ser capaz de replantearse su toma de decisiones e incorporar la flexibilidad en sus presupuestos. Al hacer esto, puede equilibrar las necesidades que tiene por delante; desde invertir en la agilidad de la fuerza de trabajo y en proyectos de transformación digital que permitirá que las fuerzas de trabajo dispersas operen sin problemas; a garantizar que estos empleados tengan la seguridad y el servicio de asistencia de TI necesarios para trabajar de forma productiva sin ponerse en riesgo ni poner en riesgo a la empresa.

No es demasiado tarde para que las empresas actúen. La optimización de los costes de TI proporciona dos beneficios claros para las personas que se enfrentan al reto de reducir los costes a la vez que garantizan la resiliencia empresarial. En primer lugar, eliminará la necesidad de realizar cortes en otras áreas, como reducir la plantilla. En lugar de ello, la organización puede hacer un mejor uso de las habilidades que tiene a su disposición, por ejemplo, redistribuyendo a los empleados para acelerar las iniciativas estratégicas. En segundo lugar, permitirá asignar los presupuestos de TI de forma más eficaz. Independientemente del tamaño final de los presupuestos de TI en 2021, un menor despilfarro significará una mayor inversión en la construcción de resiliencia empresarial.

El reto es hacer realidad la optimización. Las organizaciones son conscientes de que se pueden obtener ahorros optimizando su enfoque de licenciamiento, gestión del ciclo de vida de los activos, e infraestructura. Sin embargo, no han sido capaces de materializarlos todavía.

<sup>1</sup>[gartner.com/en/newsroom/press-releases/2020-01-15-gartner-says-global-it-spending-to-reach-3point9-trillion-in-2020](https://gartner.com/en/newsroom/press-releases/2020-01-15-gartner-says-global-it-spending-to-reach-3point9-trillion-in-2020)

<sup>2</sup>[gartner.com/en/newsroom/press-releases/2020-07-13-gartner-says-worldwide-it-spending-to-decline-7-point-3-percent-in-2020](https://gartner.com/en/newsroom/press-releases/2020-07-13-gartner-says-worldwide-it-spending-to-decline-7-point-3-percent-in-2020)

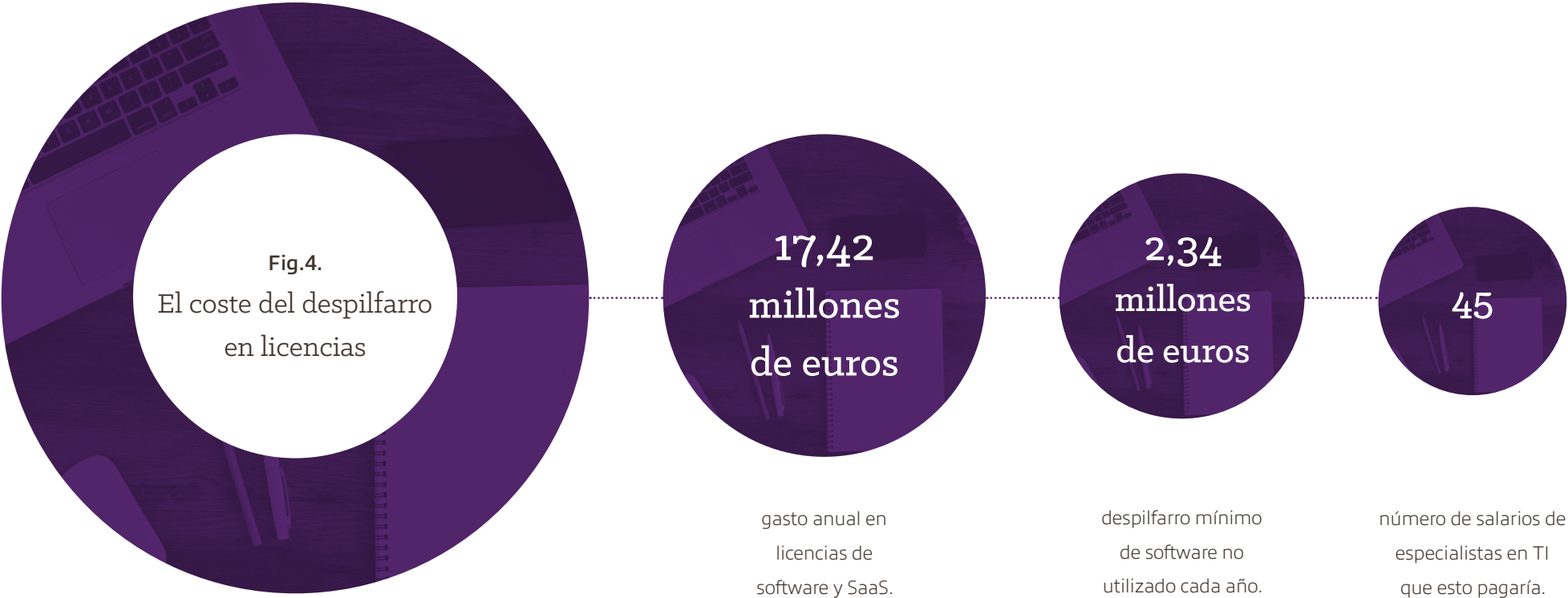


# El reto de las licencias





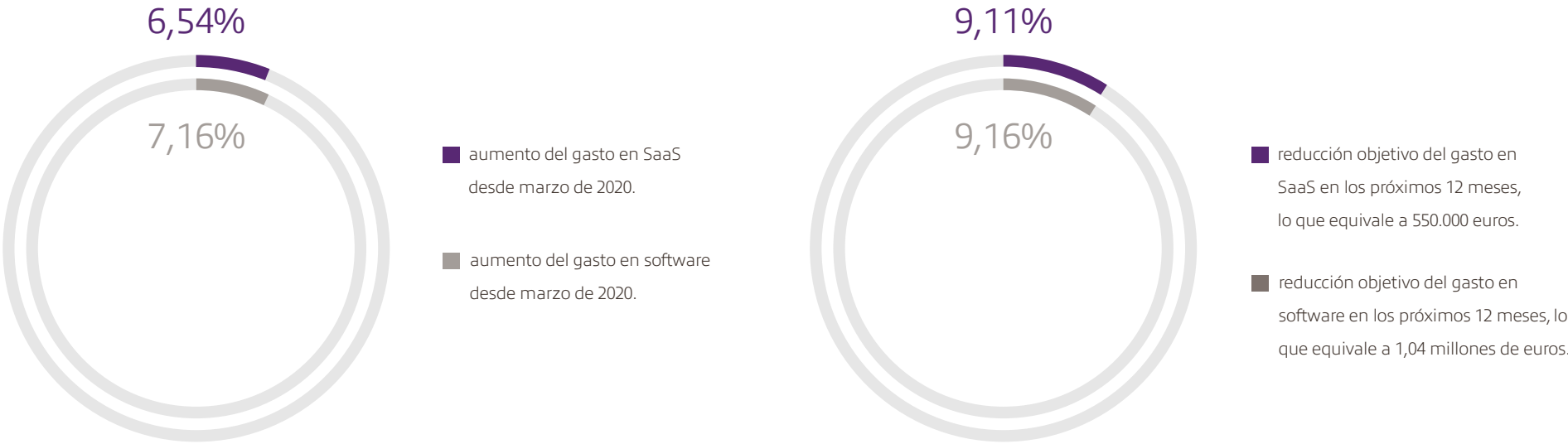
Muchas empresas no están optimizando por completo sus inversiones en software. Las empresas gastan una media de 11,38 millones de euros al año en licencias de software, y otros 6,04 millones de euros en software como servicio (SaaS). Sin embargo, esto incluye una cantidad sustancial de despilfarro: más del 20% del gasto en licencias es en software que no se está utilizando. Esto representa 2,34 millones de euros al año en inversiones desperdiciadas, suficiente para pagar los salarios de 45 especialistas en TI. (Fig. 4).



Las organizaciones que despiden al personal de TI sin abordar este despilfarro en costes de licencias se están haciendo daño a sí mismas dos veces, reduciendo tanto su conjunto de habilidades como el presupuesto disponible para invertir en resiliencia empresarial.

No es de extrañar que el gasto en licencias y SaaS haya aumentado desde marzo de 2020, ya que las organizaciones han invertido en software para permitir una plantilla remota. Sin embargo, al mismo tiempo, reconocen que necesitan reducir los costes de licencias. El reto será hacerlo mediante la optimización continua, en lugar de tener que recortar en tecnología potencialmente valiosa. (Fig. 5).

Fig. 5. Gasto y ahorro de software.



Las empresas están tratando de optimizar su gasto en licencias (el 50% dice que necesitan optimizar su inversión en licencias) pero no todas lo están logrando. El 58% de las organizaciones encuestadas han intentado reducir sus costes de licencias desde marzo de 2020 y el 52% tiene previsto hacerlo en el próximo año. Pero los equipos de TI tienen dificultades para optimizar sus gastos o incluso identificar de dónde procede el exceso de gasto en licencias. (Fig.6).

**Fig. 6.** El reto de las habilidades de licenciamiento.



El **58%**

de las organizaciones han intentado revisar y reducir los costes de licencias desde marzo de 2020, pero todavía hay despilfarro.



El **56%**

cree que gasta demasiado en licencias, pero no tiene los datos para confirmarlo y abordarlo.



El **63%**

no puede aumentar fácilmente las licencias para reflejar el número de empleados.



El **76%**

podría negociar mejor con los proveedores si tuvieran mejor conocimiento y experiencia.

Una prioridad principal para estas organizaciones es obtener las habilidades y conocimientos necesarios para ayudarles a identificar fácilmente los despilfarros, tales como el software no utilizado. Cualquier coste asociado quedará sobradamente compensado por los ahorros. De hecho, eliminar el gasto despilfarrado en software no utilizado representaría más que las reducciones promedio de una empresa establecidas como objetivos en el gasto en software y SaaS.

Un elemento esencial de la optimización es comprender exactamente qué recursos tiene la empresa, dónde se utilizan y dónde podrían eliminarse o consolidarse para reducir los costes sin perjudicar la eficacia del negocio. De media, las organizaciones utilizan casi 100 aplicaciones diferentes de varios proveedores, con una fuerte posibilidad de superposición de funciones. Algunas incluso utilizan más de 700. Con una visibilidad total sobre dónde y cómo se utilizan estas aplicaciones, los equipos de TI pueden identificar los solapamientos que podrían conducir a un ahorro de costes si la organización puede racionalizar su cartera de aplicaciones. (Fig. 7).

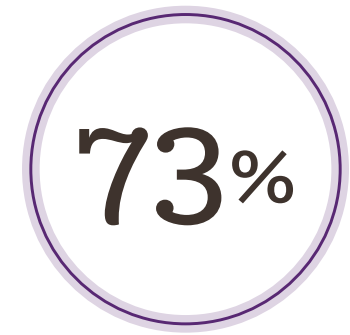
Fig. 7. Oportunidades para consolidar licencias.



número de aplicaciones utilizadas  
en la media de las empresas.



Número de proveedores de hardware/  
software con los que trata la  
organización promedio.



Porcentaje de empresas con diferentes aplicaciones que  
ofrecen la misma funcionalidad pero que son utilizadas  
por diferentes equipos o en diferentes situaciones.





Fig. 8.

de los responsables de la toma de decisiones de TI esperan que aumenten las auditorías de licencias.

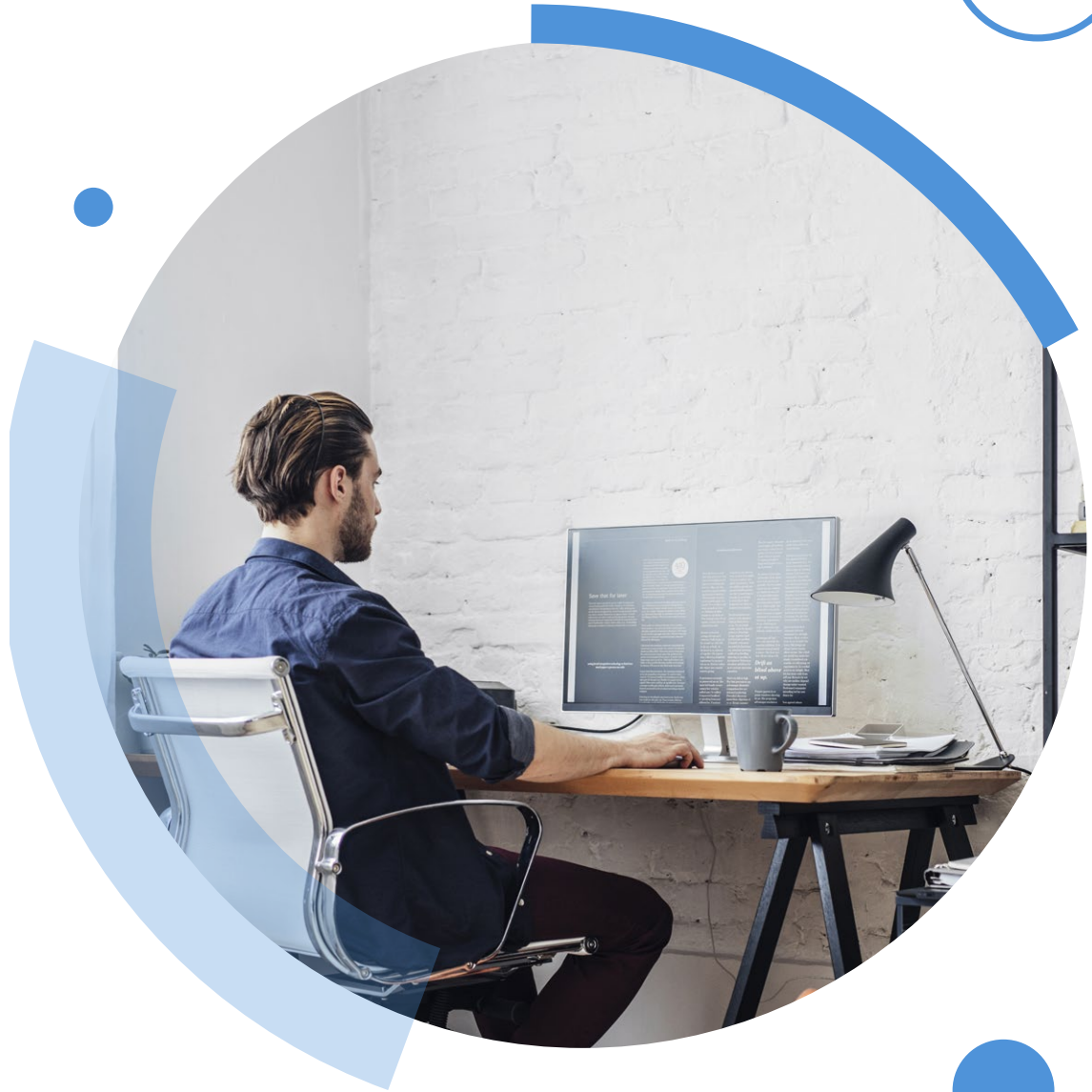
La optimización de los costes de licencia ayudará a las empresas a obtener ahorros, lo que podría reducir la necesidad de recortes en otras áreas del negocio que causarían daños estratégicos a largo plazo. Además, ayudará a mejorar la gobernanza y preparar a las empresas para posibles auditorías de proveedores. (Fig. 8).

Las sanciones por incumplimiento, que pueden ser considerables, presionarían aún más los presupuestos de TI y dificultarían mucho más la optimización de costes. Como resultado, no es sorprendente que el 72% de los equipos de TI estén ejecutando en la actualidad una serie de proyectos de gobernanza para garantizar que cumplen con los requisitos de conformidad de licencias de los proveedores de software.



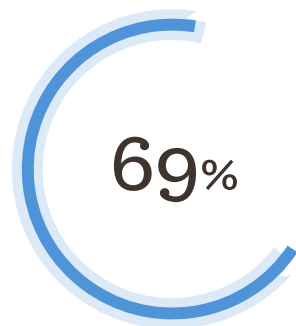
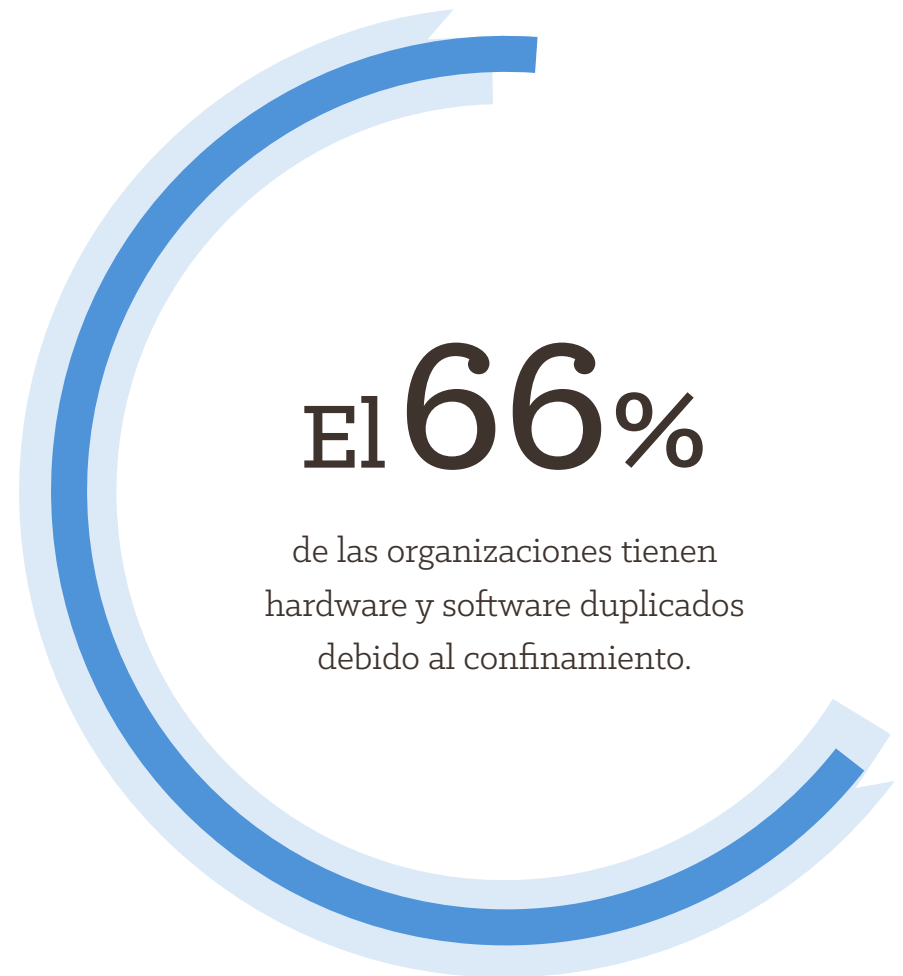


# El reto de la gestión del ciclo de vida de los activos



La carrera por adaptarse al confinamiento, desde el trabajo remoto a los nuevos modelos de negocio, obligó a las empresas a adoptar nuevas tecnologías con poco tiempo para prepararse. Las empresas ahora tienen que lidiar con un conjunto de activos que no se han utilizado hasta el final de sus ciclos de vida y nuevos activos que han entrado en la organización fuera de los ciclos normales de actualización. Del mismo modo, muchos empleados hicieron uso de sus propios dispositivos o software para garantizar que pudieran seguir trabajando desde casa. Aunque esto resolvió un problema inmediato, también significó que los equipos de TI tenían que dedicar recursos a gestionar estos dispositivos y garantizar que los datos no se pusieran en riesgo. Por último, proporcionar servicio de asistencia de TI para una nueva plantilla remota se convirtió en un proceso mucho más exigente, complejo y costoso. (Fig. 9).

Fig. 9. Retos de la gestión de activos de TI del confinamiento.



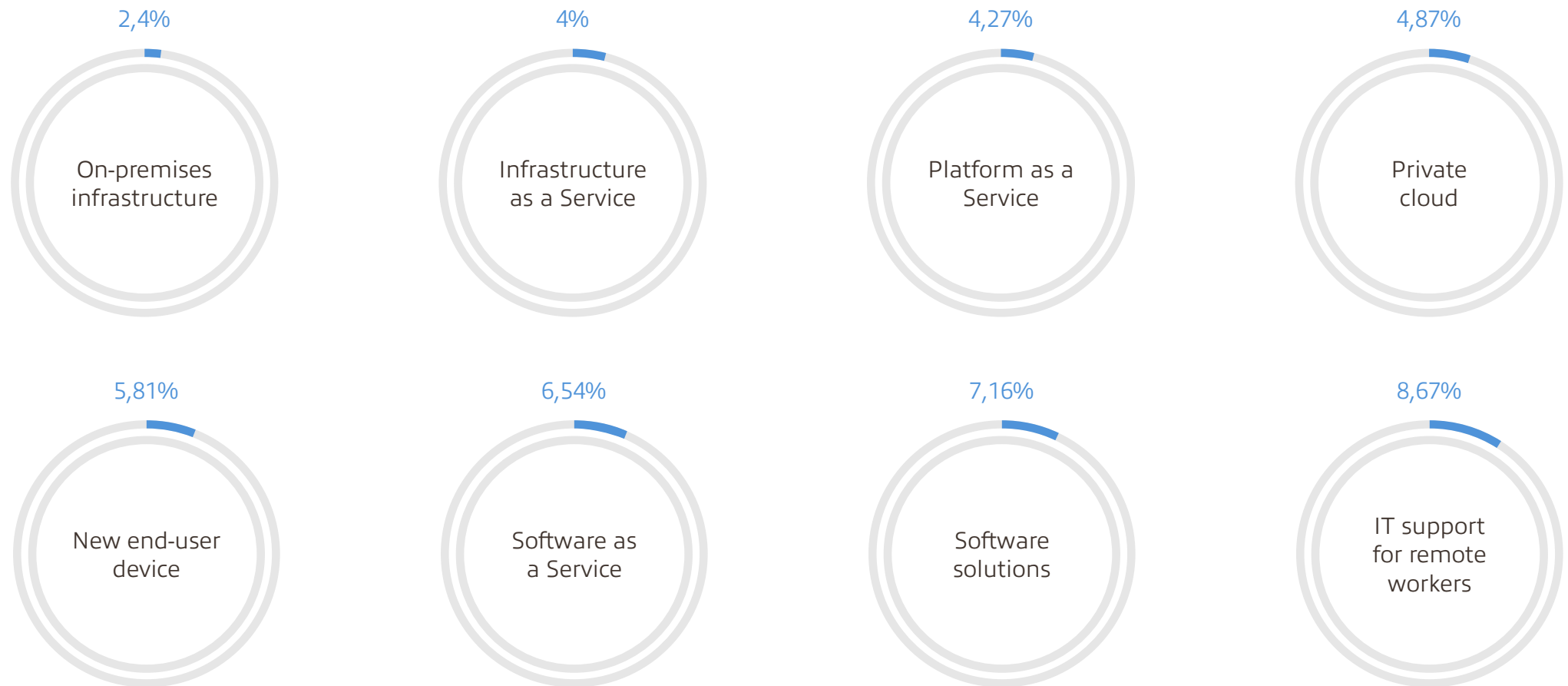
El uso de dispositivos propios de los empleados ha aumentado en un 69% de las organizaciones desde marzo de 2020 y es difícil de gestionar.



de las organizaciones encuentran mayores dificultades que antes para proporcionar el servicio de asistencia de TI a los empleados.

De hecho, los costes del servicio de asistencia de TI sufrieron el mayor aumento de entre todos los costes de servicios o tecnología desde marzo de 2020. Sin embargo, el aumento del desembolso general demuestra que la optimización será esencial si las organizaciones quieren garantizar que los aumentos de costes no den lugar a recortes en otros lugares, o dificulten los planes de mejora de la resiliencia empresarial. La gestión del ciclo de vida de los activos proporciona muchas oportunidades a este respecto, desde la optimización de las hojas de ruta del ciclo de vida para que el hardware siempre proporcione el mejor equilibrio posible entre rendimiento y coste, a la reutilización, reventa o reciclaje de la tecnología al final de su ciclo de vida para recuperar la inversión. (Fig. 10).

**Fig. 10.** Aumento de los costes de servicio y tecnología desde marzo de 2020.



Sin embargo, una vez más, sin las habilidades y conocimientos para optimizar la gestión del ciclo de vida de los activos, la mayoría de las organizaciones no podrán realizar los cambios que necesitan. El tiempo también es un problema; tal vez debido a la mayor presión sobre los departamentos de TI para obtener resultados, o incluso a la reducción de la plantilla en algunos casos, la mayoría no ha tenido tiempo para revisar sus hojas de ruta del ciclo de vida de los activos, o planificar cambios en la inversión causados por la reacción a la pandemia. El 50% de los equipos de TI necesitan optimizar sus costes de soporte TI, por ejemplo. Todavía hay incertidumbre en muchas organizaciones en torno a exactamente qué activos tienen, cuánto se ha invertido en ellos, y cómo pueden proporcionar apoyo a sus empleados de forma remota. (Fig. 11).

Fig. 11. Retos de la gestión del ciclo de vida de los activos.

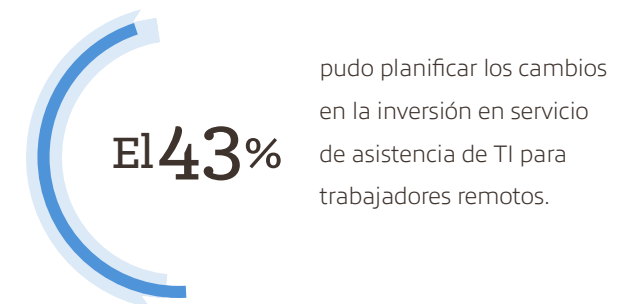
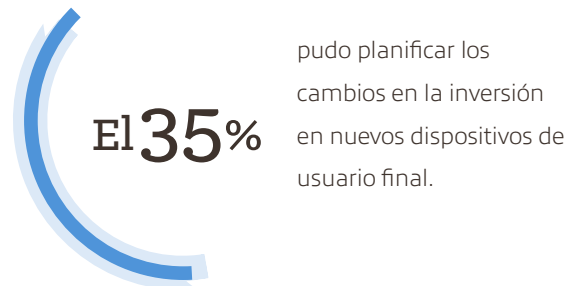




Fig. 12.

de las organizaciones confían en que  
pueden recuperar parte del coste  
de la nueva tecnología.

Emplear las habilidades y los conocimientos necesarios para optimizar la gestión del ciclo de vida hace algo más que simplemente reducir costes. Permite más tiempo para planificar y revisar los cambios en las hojas de ruta de inversión y del ciclo de vida de los activos para minimizar los costes. Cuando los equipos de TI tienen las habilidades, el conocimiento y la confianza para actuar, hay señales claras de que logran la optimización de costes. Por ejemplo, el 69% de los encuestados confía en que pueden recuperar parte del coste de su nueva tecnología cuando ya no sea necesaria, por ejemplo, a través de la reutilización, reventa o reciclaje. (Fig. 12).





# El reto de la infraestructura



Al igual que con las licencias, un reto importante para los equipos de TI que buscan optimizar el gasto en infraestructura es lograr tener visibilidad de todo el entorno. Las empresas gastan 9,4 millones de euros en infraestructura física local y de nube privada e infraestructura como servicio (IaaS). Sin embargo, el 85% de los encuestados han experimentado un gasto en la nube superior al esperado porque otras partes del negocio adquirieron servicios en la nube sin la supervisión del departamento de TI. De media, estas compras realizadas fuera del departamento de TI representan unos 1,23 millones de euros adicionales gastados en servicios en la nube al año. (Fig. 13).

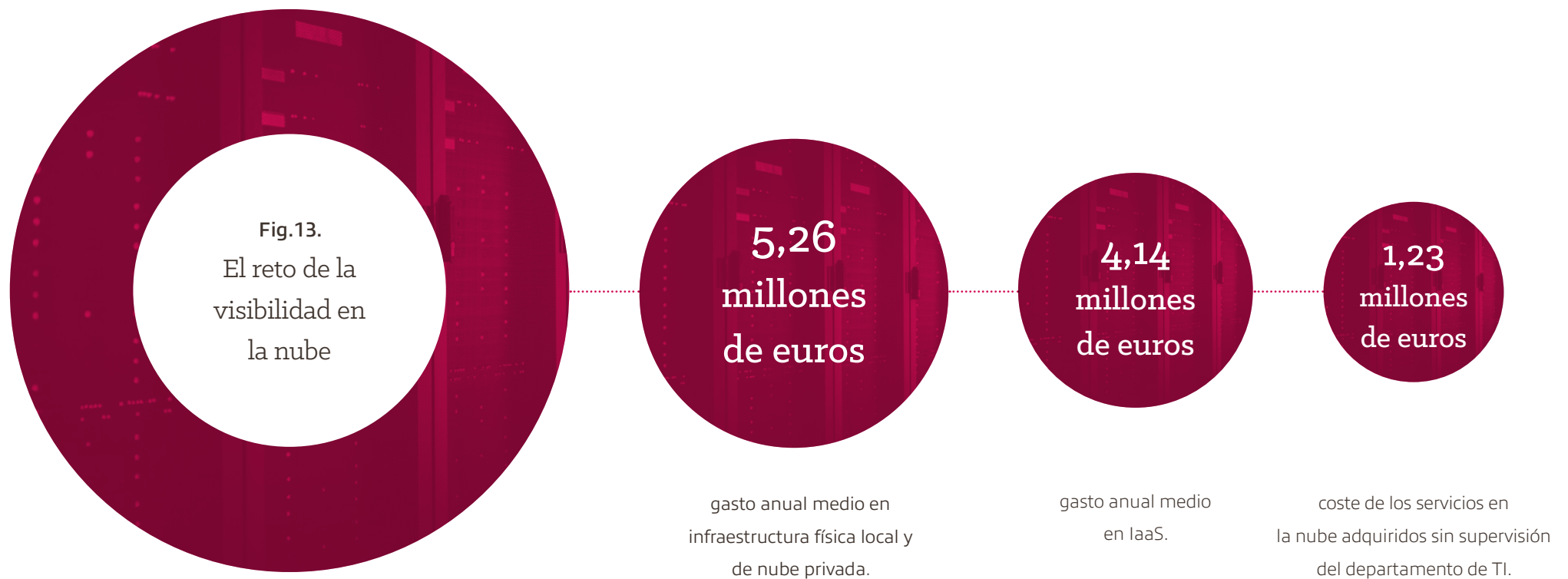




Fig. 14.

de las organizaciones aún no han investigado las demandas en la infraestructura de TI causadas por cambios en el trabajo remoto.

Obtener visibilidad sobre todos los servicios en la nube permitiría a los equipos de TI identificar oportunidades para optimizar los costes. Desde la exploración de la plataforma como servicio (PaaS) como alternativa a la IaaS, hasta la consolidación de la infraestructura para que funcione de la forma más eficiente posible, hay muchas formas en las que los equipos de TI pueden hacer que el enfoque sea más rentable. Sin embargo, con el fin de optimizar su infraestructura de TI, las empresas primero deben comprender la presión que esta soporta. No obstante, el 61% no ha investigado cómo el aumento del trabajo remoto durante la pandemia ha cambiado la demanda de infraestructura de TI, lo que significa que cualquier intento de optimización será, en cierta medida, trabajar a oscuras. (Fig. 14).



Puesto que la mayoría de las organizaciones aún no han consolidado su infraestructura de TI, esta investigación debería ser una prioridad. Las empresas han invertido de forma constante en infraestructura de TI desde marzo de 2020 para apoyar nuevas formas de trabajar. (Fig. 15) (Fig. 16).

**Fig. 15.** Organizaciones que han consolidado la infraestructura de TI.



32%

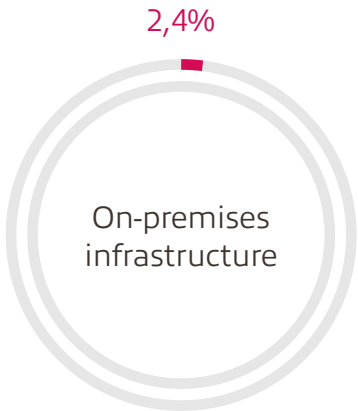
planning to consolidate  
in the next 12 months.



37%

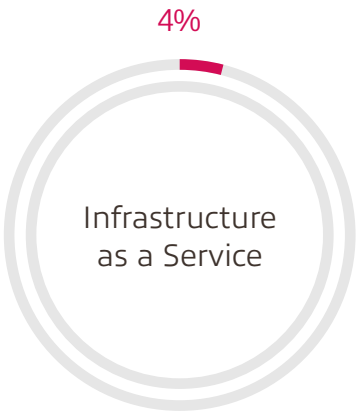
consolidated since  
March 2020.

**Fig. 16.** Inversión en infraestructura de TI desde marzo de 2020.



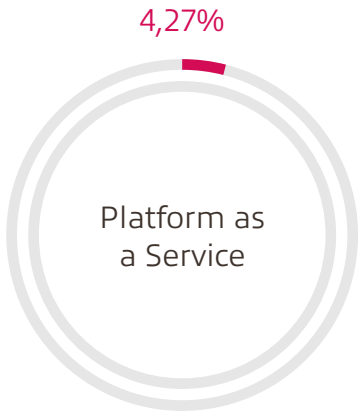
2,4%

On-premises  
infrastructure



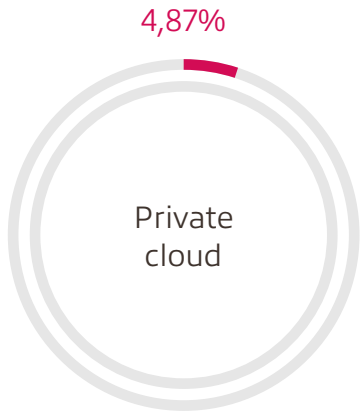
4%

Infrastructure  
as a Service



4,27%

Platform as  
a Service

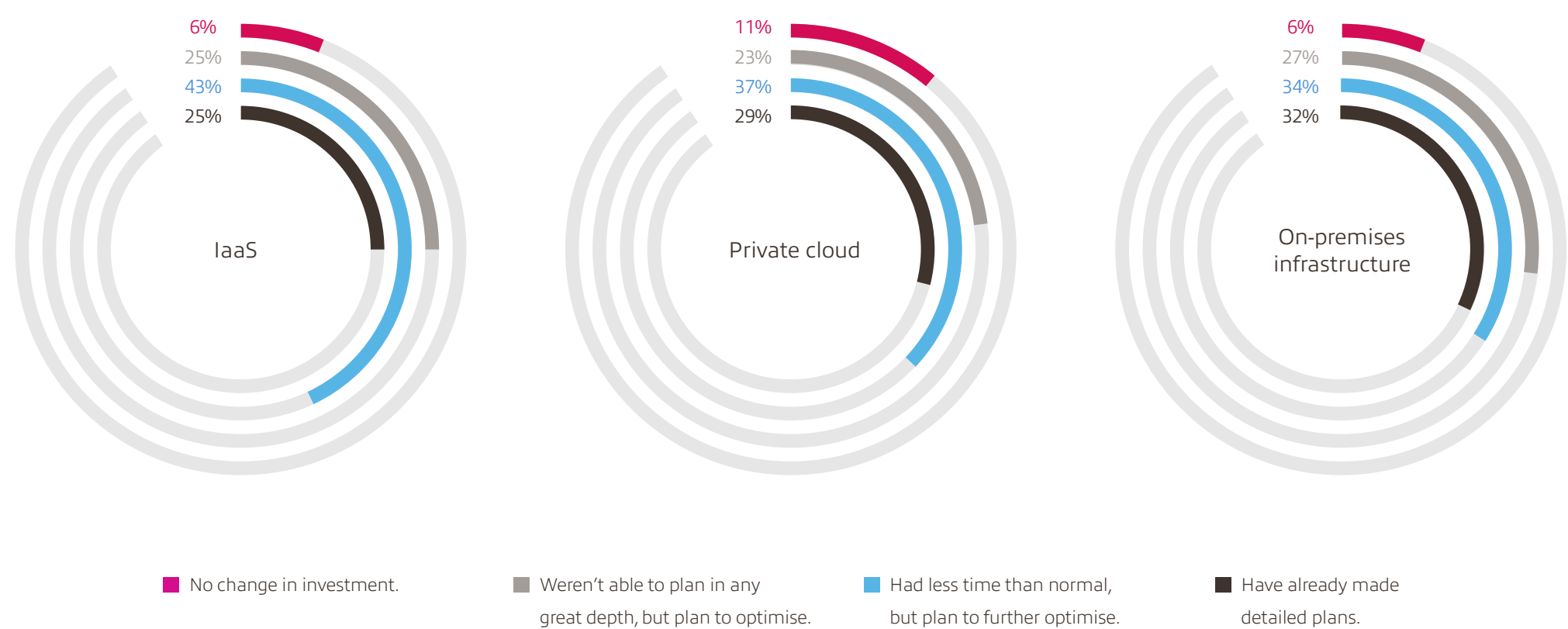


4,87%

Private  
cloud

Saber qué infraestructura respaldará mejor los objetivos de la empresa y cuál es la forma óptima de implementar esa infraestructura, será una habilidad crítica para las empresas. Las organizaciones son conscientes de este hecho; una clara mayoría de los equipos de TI planean garantizar que los cambios en la inversión en infraestructuras se optimicen lo antes posible. Sin embargo, hasta que comprendan exactamente cómo han cambiado las demandas de infraestructura, no pueden estar seguros de que van por el camino correcto. (Fig. 17).

Fig. 17. Empresas que planifican garantizar que los cambios en la inversión sean óptimos.





## Conclusión

Aunque los departamentos de TI siempre están bajo cierta presión para utilizar sus recursos de forma más inteligente, esa presión no hará más que aumentar a medida que nos acerquemos a 2021. Los departamentos de TI serán fundamentales para garantizar que su negocio tenga la resiliencia que necesita para sobrevivir y prosperar en el nuevo clima.

La optimización de costes debe ser una parte continua y esencial de la planificación y gestión de TI, no un evento único basado en circunstancias excepcionales. Si las empresas no pueden reducir los costes de forma inteligente a la vez que garantizan la resiliencia, es posible que el negocio carezca de la capacidad para afrontar múltiples desafíos. Esto podría significar ser demasiado inflexible para pasar a nuevos modelos de negocio y formas de trabajar, o ser incapaz de mantener a los empleados productivos y comprometidos mientras trabajan desde cualquier lugar. Y lo que es peor aún, las empresas podrían intentar recortar los costes de formas que acaben causando daño, causando la pérdida de habilidades valiosas o haciendo que los activos de TI trabajen demasiado duro durante demasiado tiempo.

Para optimizar sus costes, los departamentos de TI necesitan tomar el control de las licencias, la gestión del ciclo de vida de los activos y la infraestructura. Con las licencias de software, que suponen un área de despilfarro importante, pero que también ofrecen oportunidades de optimización, las organizaciones necesitan controlar qué aplicaciones se utilizan, y dónde, quién y cómo. Con la visibilidad y la gobernanza adecuadas, las organizaciones podrán tomar decisiones más rápidas y fundamentadas, lo que les permitirá optimizar sus patrimonios, reducir costes y asegurar condiciones mejores y más flexibles con los proveedores.

Los equipos también deben observar los activos adicionales que han entrado en el negocio y actualizar las estrategias de gestión del ciclo de vida de los activos para garantizar que el negocio pueda recuperar el valor máximo de cualquier exceso de tecnología al tiempo que planifica el futuro. Y, al igual que con las licencias, las empresas necesitan controlar sus costes de infraestructura y revisar los modelos operativos para asegurarse de que sus costes están totalmente optimizados. Si las organizaciones no tienen las habilidades que necesitan para cumplir estos objetivos, deben adquirirlos, ya sea interna o externamente, y hacer que esto sea una prioridad.

De lo contrario, se enfrentarán a muchos más retos en sus intentos de optimizar el negocio.

En nuestro segundo informe sobre este tema, investigaremos si las organizaciones están utilizando sus equipos de TI para impulsar realmente la resiliencia empresarial a largo plazo, y si los equipos de TI están capacitados para implementar innovación digital y proyectos de personal conectado que prepararán a la empresa para el futuro.



## Metodología:

La encuesta de 550 responsables sénior de TI (la mitad en empresas con 500 a 1000 empleados y la otra mitad en empresas con más de 1000 empleados) fue realizada en julio y agosto de 2020 por Coleman Parkes Ltd. Los encuestados procedían del Reino Unido, Francia, Alemania, Austria, Suiza, Italia, España, Bélgica y Países Bajos.

## Acerca de Insight

Hoy, toda empresa es una empresa tecnológica. Insight Enterprises Inc. provee a organizaciones de todos los tamaños de Intelligent Technology Solutions™ y servicios para maximizar el valor de negocio de la TI. Como proveedor global de soluciones y servicios de Digital Innovation, Cloud + Data Centre Transformation, Connected Workforce, y soluciones y servicios de Supply Chain Optimization, formando parte del ranking Fortune 500, ayudamos a nuestros clientes a gestionar con éxito sus TI hoy y a transformarlas para el futuro. Desde la estrategia y el diseño de TI hasta su implementación y gestión, nuestros 11.000 empleados ayudan a los clientes a innovar y a optimizar sus operaciones para dirigir su empresa de forma más inteligente.

Descubra más en [es.insight.com](https://es.insight.com)

