

Los graves y costosos problemas de TI con el software

Destacados líderes tecnológicos nos hablan de sus dificultades a la hora de gestionar su software empresarial, y nosotros les proponemos soluciones de eficacia probada para ahorrar dinero en un momento económico difícil.



Introducción

Si ha leído las noticias económicas últimamente, sabrá que el panorama no es precisamente halagüeño. Muchos economistas advierten de una inminente recesión de varios años y el Fondo Monetario Internacional ha afirmado que la economía global se dirige hacia «aguas turbulentas»¹.

En el mundo TI empresarial, la presión para reducir costes, sobre todo en cuestión de software, puede complicarnos la vida hasta puntos insospechados. Ahora mismo, los líderes de TI luchan por gestionar la proliferación de aplicaciones con la esperanza de no perjudicar la productividad de sus empleados. Según estudios de terceros, el valor anual de los contratos SaaS se ha más que quintuplicado en los últimos seis años, y las aplicaciones SaaS constituyen el 70 % de todo el software utilizado por las empresas². Si bien es cierto que los gestores del conocimiento necesitan decenas de herramientas de software para hacer su trabajo, en muchos casos TI malgasta cientos de miles de dólares en licencias que no se utilizan.

En colaboración con Gartner Peer Insights, encuestamos a 200 ejecutivos de TI de Norteamérica y EMEA para entender los problemas de software a los que se enfrentan y cómo los líderes del sector pueden estirar sus presupuestos en una economía difícil.

Los resultados de la encuesta fueron alarmantes, pero tienen solución. La mayoría de los líderes mencionaron costosos problemas de visibilidad y resolución de problemas que solventaremos al final de este informe con técnicas y soluciones de eficacia probada que utilizan los clientes de Nextthink.

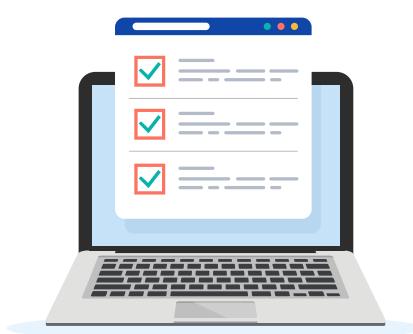


Tabla de contenidos

La adopción de software por parte de los empleados no es clara y es costosa 3

TI está sumergido en problemas con las aplicaciones 5

El dilema entre la reducción de costes y la experiencia de los empleados 7

Conclusión y consejos para los equipos de TI 8

Aclaraciones sobre los datos 10

¹ New York Times. <https://www.nytimes.com/2022/10/11/business/imf-world-economy-forecast.html>

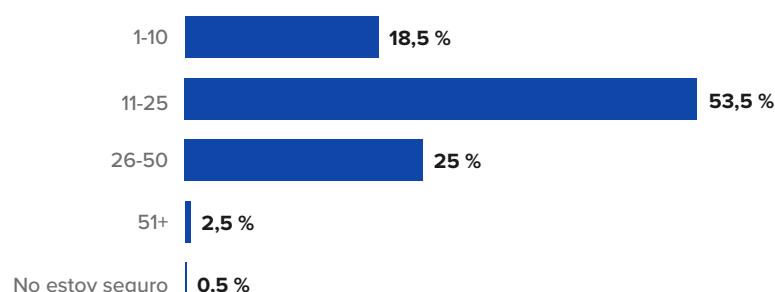
² 80+ SaaS Statistics and Trends (2022). <https://explodingtopics.com/blog/saas-statistics>

La adopción de software por parte de los empleados no es clara y es costosa

La conclusión más clara de nuestra encuesta es que muchos líderes de TI tenían dudas acerca de la adopción y el uso de aplicaciones por parte de sus propios empleados.

Como era de esperar, la mayoría nos dijo que sus empleados utilizan entre 11 y 50 aplicaciones a diario, pero muchos reconocieron que no sabían con seguridad cuántas de ellas se usaban activamente y cuántos puestos (licencias) había disponibles. Asimismo, descubrimos que el 22 % de los encuestados aseguraban que el «gasto total en software» era su problema más acuciante, mientras que al 13 % les preocupaba sobre todo el «Shadow IT» (uso por parte de los empleados de aplicaciones y servicios no autorizados).

De media, ¿cuántas aplicaciones de software utilizan sus empleados cada día para ser plenamente productivos?



¿Cuál de los siguientes problemas con las licencias de software es más acuciante a día de hoy para su empresa?



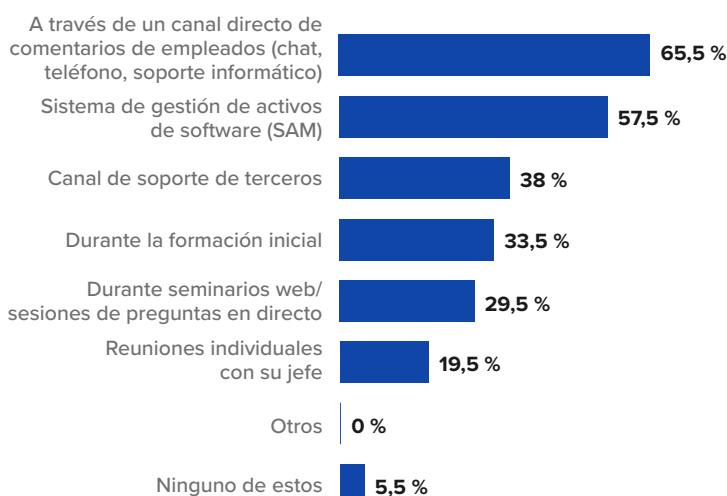
«La mayoría de los empleados utilizan entre 11 y 50 aplicaciones de software a diario».



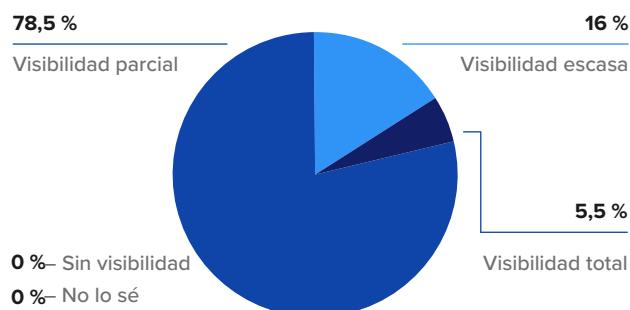
Los líderes de TI también indicaron que recopilan opiniones de los usuarios a través de distintos canales, aunque solo el 5 % tiene una visibilidad completa del número total de empleados que adoptan y utilizan aplicaciones aprobadas por la empresa. Reflexionemos sobre esto un momento. Esto equivale a decir que en torno al 95 % de los líderes de TI no saben si sus empleados llegan a configurar y utilizar alguna vez las aplicaciones de software que les facilitan.

La forma más habitual en que los encuestados reciben comentarios de sus empleados es a través del chat, teléfono y soporte de TI (65,5 %).

¿Qué medios utiliza para conocer la opinión de los empleados en cuanto a la adopción y los patrones de uso de sus aplicaciones de negocio?



¿Cuánta visibilidad tiene su departamento de TI del número total de empleados que han adoptado o utilizan activamente cada aplicación?



En cifras

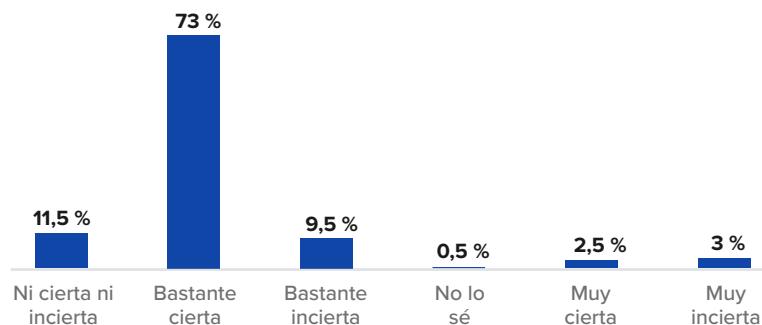
Teniendo en cuenta los resultados de nuestra encuesta, imaginemos que gestiona 10 000 licencias de software de una aplicación de negocio en particular. Si el precio estándar por usuario es de 100 \$, el coste para el departamento de TI se situaría en torno a los 1 000 000 \$ anuales. Si solo utilizan esta aplicación 500 empleados, estaríamos hablando de unos **950 000 \$ tirados a la basura**.



TI está sumergido en problemas con las aplicaciones

Tomémonos un momento para poner las cosas en perspectiva. ¿No será que TI tiene muchos más problemas que los relacionados con las aplicaciones SaaS y de escritorio? ¿Quizás estamos sacando las cosas de quicio? Lamentablemente, hemos podido constatar que las aplicaciones web personalizadas y SaaS de terceros son responsables de la gran mayoría de los problemas que deben solventar los departamentos de TI.

¿En qué medida es cierta la siguiente afirmación? «Los problemas con aplicaciones web personalizadas o SaaS de terceros representan la mayoría de los problemas informáticos de nuestros empleados».



Ya hemos visto que los equipos de TI dedican la mayor parte del día a los problemas de software, pero ¿qué tipo de tickets e incidencias se abren? Resulta que las aplicaciones de escritorio instaladas en los dispositivos constituyen el problema más extendido. Además, parece que los empleados están más dispuestos a «sufrir en silencio» cuando tienen problemas menores como los de las aplicaciones híbridas y web SaaS comerciales.

Clasifique los siguientes tipos de aplicaciones según el número de problemas que causen a los empleados de su empresa, con el tipo de aplicación que provoca más problemas en primera posición:

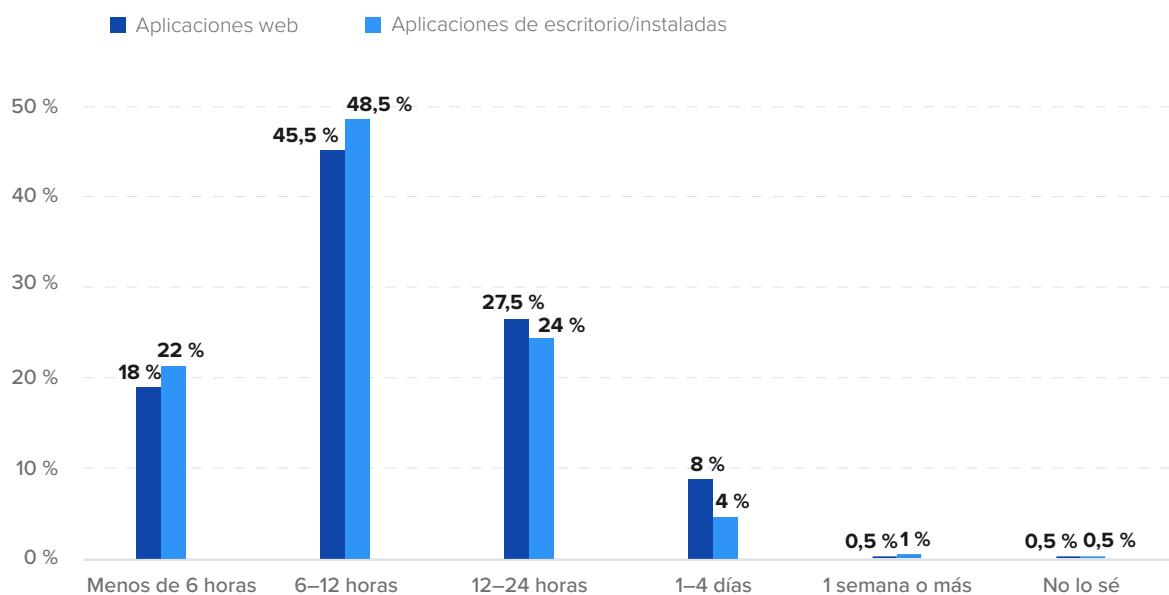


Los empleados están más dispuestos a «sufrir en silencio» cuando tienen problemas menores como los que les dan las aplicaciones híbridas y web SaaS comerciales.



Y, por poner todo esto en perspectiva, a continuación pedimos a los encuestados que indicaran cuánto tiempo les llevaba resolver esos incidentes (aplicaciones de escritorio frente a aplicaciones web). Sorprendentemente, más de un 70 % afirmó que sus equipos tardaban entre 6 y 24 horas en solucionar por completo un único problema de los empleados, ya fuera un problema con una aplicación de escritorio o con una aplicación web.

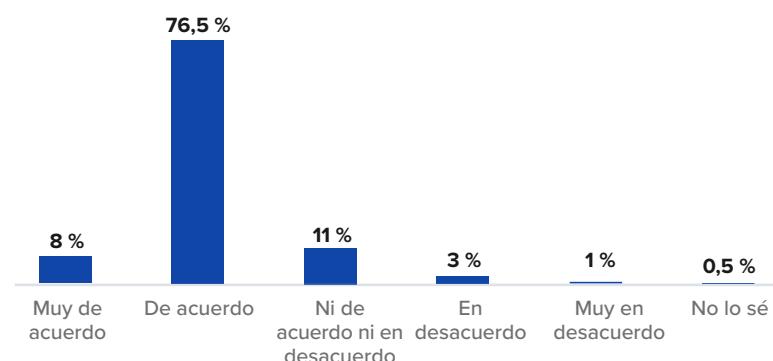
¿Cuánto tiempo suele tardar su equipo de TI en solucionar problemas de los empleados con los siguientes?



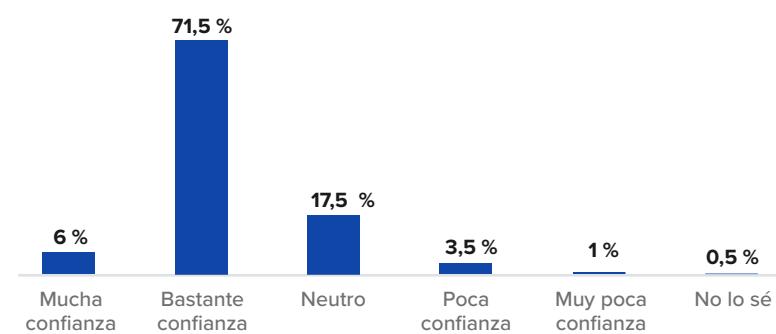
El dilema entre la reducción de costes y la experiencia de los empleados

Conscientes de lo largo y costoso que puede resultar corregir los problemas de software de los empleados, muchos líderes de TI se enfrentan a la difícil decisión de tener que recortar el gasto en licencias de software con el consiguiente perjuicio para la experiencia y la productividad de los empleados.

¿Hasta qué punto está de acuerdo con la siguiente afirmación? «Queremos recortar (optimizar) los gastos en licencias de software, pero nos preocupa la repercusión en la productividad de los empleados».



Además, cuando hablamos de fusiones y adquisiciones, solo el 6 % de los líderes de TI tienen plena confianza en que podrán compaginar la consolidación de las licencias de aplicaciones y hardware de los empleados con una mejora de la productividad. Aunque la actividad de fusiones y adquisiciones (M&A) se ralentizó en 2020 debido a la pandemia, se recuperó notablemente en 2021, y muestra signos de que se incrementará en los próximos años. Statista calculó que el valor global de la actividad de M&A en el último año fue de 5,9 billones de dólares³.



«Muchos líderes de TI se enfrentan a la difícil decisión de tener que recortar gastos en licencias de software con el consiguiente perjuicio para la experiencia y la productividad de los empleados de la empresa».



³ Mergers and acquisitions worldwide - statistics & facts. https://www.statista.com/topics/1146/mergers-and-acquisitions/#dossierContents_outerWrapper

Conclusión y consejos para los equipos de TI

Aunque la mayoría de líderes de TI reconocieron una alarmante falta de visibilidad y control sobre el rendimiento de su software, creemos que existen muchas soluciones sencillas que han sido probadas y aprobadas por clientes de Nexthink:

1. Analice continuamente el uso y los índices de adopción por parte de sus empleados

Una vez que haya visualizado los índices de utilización de todo su paquete de aplicaciones SaaS, podrá comunicarse con aquellos empleados que no estén usando las aplicaciones designadas y pedirles permiso para retirar las licencias de sus dispositivos (u ofrecerles formación para aumentar las probabilidades de que las acepten y utilicen). De forma muy similar a cualquier estrategia de aprovisionamiento de hardware, un modelo de racionalización de SaaS reducirá significativamente los costes sin que esto afecte a los empleados que realmente dependen de estas herramientas.

2. Utilice una plataforma de integración en la nube centralizada y evite el coste de integrar en exceso

Una forma de ahorrar dinero es asegurarse de que su arquitectura no tenga demasiadas conexiones. Las organizaciones suelen cometer el error de integrar en exceso. Cuando introducen un nuevo sistema en su entorno, dedican una gran cantidad de tiempo, recursos y dinero a diseñar conexiones entre la nueva herramienta y los sistemas existentes. Para evitar estos gastos innecesarios, los equipos de operaciones pueden consolidar el software y priorizar las aplicaciones que ya comparten datos y que no requieren más mano de obra para crear integraciones. También pueden migrar a una plataforma de integración en la nube que elimine la necesidad de realizar integraciones punto a punto. Esta inversión inicial puede, en última instancia, reducir los gastos a largo plazo y ayudar a evitar costes de transferencias de datos superfluos.



3. Mejore la productividad de los empleados evaluando continuamente su experiencia

Es importante no estrechar miras a la hora de solucionar problemas relativos a las licencias y al rendimiento del software, por no decir cualquier problema de TI. Con frecuencia, un fallo en una aplicación puede ser parte de un problema más amplio con un dispositivo o con la red que afecta a toda la base de usuarios. La única forma de solucionar de raíz problemas tecnológicos tanto puntuales como generalizados es abordarlos desde la perspectiva del endpoint y el empleado. Con una combinación de campañas (encuestas) en pantalla, contextualizadas (como Nexthink Engage) y un Índice de Experiencia Digital (Digital Experience Score) preciso (que contenga tanto los datos técnicos correctos, como de opinión de los usuarios), podrá realizar un seguimiento de la productividad de los empleados y planificar con antelación.



Caso práctico de un cliente de Nexthink

Cómo ahorró Anheuser-Busch inBev 261 000 \$ en licencias de Power BI

AB InBev es la mayor cervecera del mundo tanto en términos de volumen como de ingresos, que opera en más de 150 países y produce más de 600 marcas de cerveza distintas. Cuando su equipo Global Digital Workplace se puso a buscar áreas en las que recortar gastos sin dejar de evaluar y mejorar la experiencia digital de los empleados, se centró en la optimización de las licencias de software y recurrió a Nexthink para obtener respuestas.

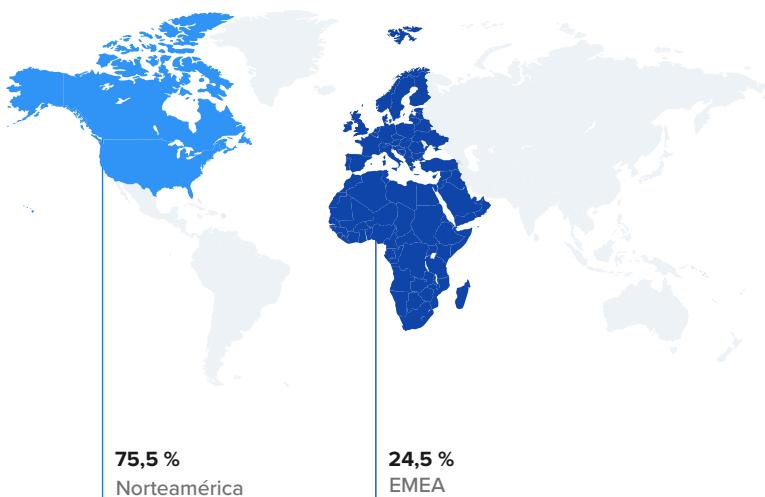
Sirviéndose del cuadro de mandos de gestión de activos de software (SAM) inteligente de Nexthink, pudo visualizar el coste y el uso de sus licencias de software. Una de las primeras aplicaciones de software en que se fijó fue Power BI. La empresa había comprado 10 000 licencias para sus usuarios pero, gracias a Nexthink, constataron que el 99,9 % de esas licencias no se utilizaban. Dicho más claramente, en realidad solo se estaban usando 7 de las 10 000 licencias.

El valor obtenido resultaba evidente: AB InBev redujo el número de licencias de Power BI a solo los siete empleados que las necesitaban, lo que le permitió ahorrar más de 261 000 \$ sin ninguna consecuencia negativa para la experiencia de los empleados.

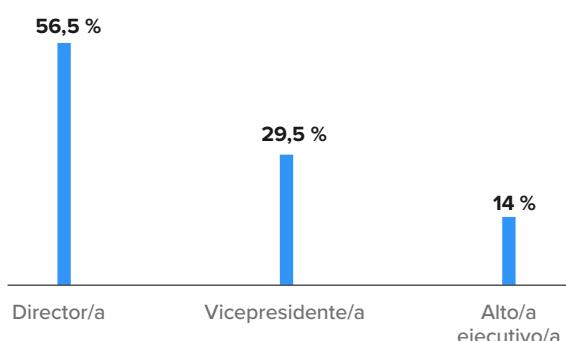
AB InBev siempre busca no solo mejorar sus servicios de TI, sino también encontrar formas de ahorrar dinero al mismo tiempo que se optimiza todo lo posible. Este mismo equipo descubrió también licencias de Microsoft Visio y Project sin utilizar y logró desinstalar casi el 80 % de las licencias existentes, con lo que consiguió ahorrar otros 24 000 \$.

Aclaraciones sobre los datos

Región de los encuestados



Cargo de los encuestados



Tamaño de la empresa de los encuestados



Este contenido, que incluye opiniones y perspectivas expresadas por los usuarios, no representa los puntos de vista de Gartner; Gartner no lo ratifica ni garantiza en modo alguno su integridad o exactitud.

Gartner
Peer Insights. © 2022 Gartner, Inc. y/o sus afiliados. Todos los derechos reservados.

ACERCA DE NEXTHINK

Nexthink es el líder mundial en el campo de la gestión de la experiencia digital de los empleados. Sus productos permiten a las empresas crear entornos de trabajo digitales que mejoran la productividad de los empleados, al optimizar la experiencia de los usuarios finales. Gracias a una combinación única de análisis en tiempo real, automatización y conocimiento de la opinión de los empleados, Nexthink ayuda a los equipos de TI a satisfacer las necesidades de los entornos de trabajo digitales modernos.

¿Tiene alguna pregunta sobre la plataforma Nexthink?

CONTÁCTENOS