

Objetivo prioritario: dar servicio al usuario

Por Francisco Prats

Director Comercial ITEVA Solutions

El desarrollo de las ventajas competitivas de las empresas, cada vez más, tiene como punto de origen las nuevas tecnologías y arquitecturas que permiten alinear las necesidades del negocio y del usuario final con la infraestructura de TI, ofreciendo una alta flexibilidad para adaptarse al entorno cambiante actual.

Contexto

Al igual que sucede en otros ámbitos, en el mundo del software y aplicaciones empresariales los nuevos desarrollos surgen en respuesta a una necesidad de solucionar problemas de negocio.

De hecho, el problema parte de la propia evolución del software de negocio, cuyos inicios se centraban en dar solución a necesidades específicas: contabilidad, compras, logística. En este entorno inicial, las aplicaciones se desarrollaban sin contemplar su propia interoperabilidad con otros subsistemas. Por lo tanto, los sistemas actuales de las empresas no pueden interactuar entre sí, lo que sitúa a la empresa en una posición de cierta debilidad al no poder acceder de una forma sencilla, rápida y fiable a la

información crítica que requiere cada proceso de negocio.

La coyuntura de las empresas actuales ha generado nuevos retos a los que hay que hacer frente cuanto antes. Entre ellos destacan dos:

- Cómo pueden las empresas hacer frente a nuevos desarrollos y despliegues rápidos y eficientes de nuevas aplicaciones y servicios con el menor coste posible.
- Cómo aprovechar los datos y procesos de sus sistemas heredados y transformarlos en servicios para atender la demanda del negocio.

Arquitectura orientada a servicios (SOA)

El desarrollo de las ventajas competitivas entre las empresas tiene cada

vez más como punto de origen las nuevas tecnologías; dicho de otra forma, el factor diferenciador de una empresa actual son sus procesos y la efectividad de los mismos, y por lo tanto los sistemas informáticos cada vez más asumen el peso de esos procesos.

Por ejemplo, la necesidad de disponer de información exacta y segura al final de un proceso para enlazar con el desarrollo de un nuevo proceso se ha convertido en un mandato de negocio.

En este contexto nacen nuevos entornos conceptuales de trabajo que alinean las necesidades del negocio con la infraestructura de TI. Este es el caso de las arquitecturas orientadas a servicios (SOA, *Service Oriented Architecture*).

Hablar de SOA es hablar de metodología, tecnología y consultoría que permitan poner en marcha la estrategia de servicios. De hecho, las empresas que optan por arquitecturas orientadas a servicios son aquellas que sufren cuellos de botella con las TI en procesos de servicio y procesos críticos para el negocio, o que necesitan una alta flexibilidad para adaptarse al entorno cambiante de su sector o región de actividad.

SOA define una nueva forma de entender el desarrollo de aplicaciones, orientándolas al entorno Web y permitiendo ensamblar componentes de software para que puedan ser fácilmente reutilizables.

ITIL Y SOA

Conceptos complementarios y no suplementarios

En el foco de ambas tendencias está la ayuda a las operaciones de TI para ser más productivas y eficientes. Ambas están consiguiendo la atención de las empresas, al ser capaces de aportar soluciones a la poca flexibilidad que las aplicaciones tienen de forma habitual.

Pero existen ciertas diferencias:

ITIL: "Information Technology Infrastructure Library" es un entorno de trabajo basado en las mejores prácticas, cuyo objetivo es facilitar la aportación de servicios tecnológicos de gran calidad. Ofrecen guías metodológicas tanto a nivel estructural como en políticas de sistemas, aplicaciones y gestión de servicios de TI.

SOA: "Service Oriented Architecture" tiene el foco en los desarrolladores de software y responsables de TI con el fin de crear aplicaciones más integrables y flexibles, cuya orientación es aportar servicios que cubran necesidades del negocio.

Es importante destacar que no todas las empresas pueden conseguir el alineamiento entre ambas culturas, ya que la distancia entre los departamentos de operación de TI (centrados en ITIL y por lo tanto en el control de sus entornos de operación) y el departamento de desarrollo de software centrado en dar servicio puede provocar una fisura irreconciliable.

Como suele suceder en muchas ocasiones, se hace necesario un cambio cultural que permita romper las barreras en pro de un objetivo común.

Las aplicaciones SOA se construyen con el objetivo de satisfacer funcionalidades de negocio definidas, o lo que es lo mismo, servicios. En definitiva, una aplicación SOA permite utilizar un lenguaje común de especificación de los servicios y procesos de negocio entre los responsables del negocio y los responsables de TI. SOA transforma la TI en una herramienta para lograr verdadera ventaja competitiva, perfilándose como la platafor-

ma idónea para manejar los sistemas de información.

Problemas en la adopción de SOA

Como siempre, la falta de formación y conocimiento está al frente de los motivos que impiden el desarrollo de una nueva tecnología o tendencia tecnológica. Una encuesta reciente de IBM indicaba que el 56% de los encuestados no se han decantado por esta tecnología por esos mismos motivos.

Otro de los cambios importantes que ha de asumir una empresa es la necesidad de invertir fuertemente en software y servicios de consultoría para reorientar sus sistemas heredados hacia una arquitectura SOA. Dicho de otra forma, SOA solo estará al alcance de aquellas empresas que ven en las tecnologías de la información un elemento para ser más competitivo y eficiente.

SOA se mueve en un mercado que ya se ha convertido en un estándar avalado por la industria TI y que mueve más de 135.600 millones de euros en todo el mundo

GARTNER GROUP

"En 2008 SOA será una práctica prevalectante en la ingeniería de software, dando fin a 40 años de dominación de arquitecturas de software monolíticas"

Beneficios SOA

- Esta arquitectura implica un impacto en la forma de trabajar de las personas así como en el negocio, que permite una mayor alineación entre negocio e IT.
- Asimismo, la arquitectura SOA aporta simplicidad tecnológica con un nivel de abstracción idóneo para alinear el negocio con las nuevas tecnologías.
- SOA fomenta la reutilización y elimina redundancias, facilita el desarrollo incremental y reduce los riesgos técnicos.

Como consecuencia final, se consigue un aumento de la productividad de los usuarios finales (consumidores de servicios) y una mejora en la eficiencia de los procesos. Podríamos decir que SOA permite adaptarse de manera más rápida y flexible a los cambios del mercado

Puntos de entrada en SOA.

Premisas

Existe una serie de factores que hay que tener en cuenta para poder esta-



Francisco Prats, Director Comercial de ITEVA Solutions

blecer con éxito una estrategia SOA. Un proyecto SOA:

- No es algo puntual; es un cambio de mentalidad y afecta a la organización, por lo tanto hablamos de estrategia más que de un proyecto.

- Es necesario poder definir indicadores que nos permitan medir el avance de la estrategia SOA.
- Hemos de abordar la estrategia con una visión de dar servicio, y ha de ser independiente de la tecnología utilizada.

SAAS y SOA - separemos conceptos

Como siempre, las terminologías son un laberinto para aquellas personas que no están en contacto directo y riguroso con las nuevas tecnologías. La complejidad aumenta cuando se habla sobre productos con orientación a dar servicios (SOA) en términos de capacidades SaaS.

Utilizar SaaS (Software as a Service) puede ser una parte importante de una estrategia SOA en un momento determinado, pero no necesariamente utilizar una aplicación en SaaS implica que estemos creando una arquitectura orientada a servicios.

De hecho, el conflicto tiene un origen puramente semántico en la definición de servicio.

Servicio en SaaS hace referencia a una aplicación liberada como un servicio: Ej: el buzón de voz del teléfono de casa, el cual se nos presenta como un servicio a medida y que incluso podemos personalizar dentro de unos límites.

Servicio en SOA: no tiene nada que ver con lo anterior, ya que hace referencia al conjunto de transacciones reutilizables que en su conjunto dan lugar a un proceso.

SOA se refiere a una tendencia estructural y SaaS a un modelo de entrega.

SOA habla de cómo está estructurado el software y SaaS define el uso que se hace de una aplicación.

- Como en cualquier plan, es necesario asignar un presupuesto que permita el correcto desarrollo de la nueva arquitectura.
- Es indispensable considerar la formación como un puntal clave para el correcto desarrollo.

Nuevas propuestas orientadas a dar servicio SAAS (Software as a Service)

Los inicios

En los años 80 y 90 se popularizaron los ASP (*Application Service Providers*), los cuales hacían el *hosting* de aplicaciones cliente-servidor de terceros. En esencia, se trataba de transferir las aplicaciones de los clientes a pequeños data centers donde se hospedaban.

El hecho es que un solo ASP daba servicio a varias aplicaciones de un cliente, por lo que el ASP no podía aportar un gran conocimiento de cada una de estas aplicaciones. En este entorno, el cliente se veía obligado a tener en casa el conocimiento y experiencia sobre cada una de estas aplicaciones para garantizar su correcto funcionamiento.

El alto coste del mantenimiento de los centros de datos y la falta de beneficios de esta tecnología para el cliente final hizo que muchos proveedores finalizaran sus servicios en modelo ASP.

Gartner estima que SaaS representaba el 5% del mercado en 2005, pero que en 2011 alcanzará el 25%, con un volumen de negocio de 15.500 millones de dólares

SaaS, el mismo modelo, evolucionado y adaptado

SaaS es un modelo de distribución de software en el cual el desarrollador provee el servicio de mantenimiento, operación diaria y soporte a las aplicaciones usadas por el cliente. El cliente únicamente ha de disponer de la lógica de negocio de la aplicación SaaS que utiliza. Por lo tanto, las actividades son administradas de forma centralizada y no en la oficina del cliente, y la distribución de la aplicación tiene el modelo de uno a muchos, es decir, se realiza un producto y éste mismo es utilizado por varios clientes simultáneamente.

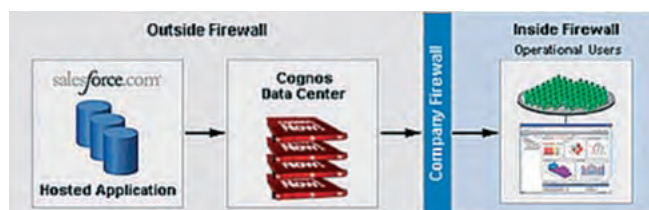
Ventajas

- El cliente no necesariamente debe tener un área especializada para dar soporte al sistema, por lo que baja sus costes y su riesgo de inversión.
- La responsabilidad de la operación recae en la empresa proveedora del software. Esto significa que la garantía de disponibilidad de la aplicación y su correcto funcionamiento es parte del servicio que da la compañía proveedora del software.
- La empresa proveedora no desatende al cliente. El servicio y atención continua del proveedor al cliente es necesaria para que este último siga pagando el servicio.
- La empresa proveedora suministra los medios seguros de acceso en los entornos de la aplicación. Si un fabricante de software quiere dar servicios SaaS debe ofrecer accesos seguros para que no se infiltren datos privados en la red pública.

Business Intelligence como servicio

Al igual que está sucediendo en otros entornos informáticos, los fabricantes de Business Intelligence están experimentando una reestruc-

BUSINESS INTELLIGENCE operacional aplicado a la gestión de clientes CRM en modelo SaaS



turación debido a la madurez del sector, y esto hace que muchos de ellos inicien un proceso de reflexión acerca de qué tipo de estrategia tecnológica y comercial van a seguir en el futuro.

La forma de luchar contra la feroz competencia en el actual mercado pasa por la especialización y el software como servicio (SaaS).

Existen actualmente varias soluciones de BI que ya están avanzando en esta línea. Debido a mi experiencia personal con las soluciones de Cognos, lo tomaré como referencia para explicar la evolución de estos modelos de negocio.

La innovadora arquitectura de las soluciones de Business Intelligence, su interfaz basada en Web, así como el grado de seguridad y escalabilidad que garantizan sus aplicaciones han convertido esta tecnología en la plataforma perfecta para los proveedores SaaS. Ofrece capacidades BI de tipo empresarial a las organizaciones mediante un entorno en host de bajo riesgo y reducido coste, y demuestra una vez más las ventajas del BI y su papel estratégico para ayudar a las compañías a obtener una mejor visibilidad y conocimiento sobre el rendimiento de la organización.

Añadiendo la tecnología de BI en estos entornos, los clientes podrán mantener los mismos beneficios de SaaS que están logrando gracias a sus fabricantes de aplicaciones, mientras obtienen las capacidades para una mejor toma de decisiones en el BI empresarial disponible a través de informes, cuadros de mando, tableros de control, análisis y gestión de eventos.

¿Hacia dónde vamos? BI operacional como servicio (SaaS)

Al unir la potencia de las tecnologías actuales, nos encontramos con nuevos entornos muy completos capaces de satisfacer las necesidades de los usuarios más exigentes.

Este es el caso de nuevas soluciones de BI operacional, gracias a las cuales los usuarios pueden monitorizar las contribuciones en tiempo real procedentes de sistemas transaccionales.

Por ejemplo, en el caso de Cognos Now para Salesforce (proveedor de CRM como servicio) los usuarios podrán realizar análisis e informes, así como controlar los indicadores claves de su rendimiento en tiempo real y ver su evolución en el mismo momento en que se produce el cambio en los transaccionales.



Con estas nuevas tecnologías y el apoyo de consultoras especializadas como ITEVA Solutions, las responsables operativas de sectores como servicios financieros, fabricación o retail podrán observar la información más relevante en el momento en que la necesiten, lo que les permitirá reforzar su capacidad para gestionar las actividades del negocio cotidianas relativas a publicidad, eficiencia operativa o control de inventario.

Iteva Solutions es una empresa formada por un equipo de profesionales altamente cualificados y con muchos años de experiencia en proyectos de BI y CPM. Iteva es Gold Reseller Partner de Cognos. www.iteva-solutions.com.

AUMENTE EL RENDIMIENTO DE SU EMPRESA

Obtenga una gran ventaja competitiva gracias a una correcta estrategia de gestión de la información de su negocio.

LAS 3 PIEDRAS ANGULARES DE UNA ESTRATEGIA CPM

Corporate Performance Management



PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Presupueste y planifique en tiempo real.

Comunique los planes de la empresa.

Realice los ajustes necesarios con planes flexibles y previsiones continuas.

CUADRO DE MANDO

Comunique eficazmente la estrategia de la Empresa.

Supervise el rendimiento comparándolo con los objetivos.

Interconecte departamentos.

BUSINESS INTELLIGENCE

Acceda a una visión global de su negocio.

Tenga una única visión fiable de la verdad.

Reduzca el tiempo necesario para tomar la decisión correcta.

MAXIMICE LA INVERSIÓN QUE HA REALIZADO EN SU ERP Y CRM

ITEVA Solutions es especialista en integrar su sistema transaccional con el sistema de soporte a la toma de decisiones de COGNOS.

Trabaje sólo con profesionales certificados

ITEVA Solutions Barcelona
Oriente 78-84, planta 4
Edificio Inbisa - Sant Cugat del Vallès
08172 Barcelona
Tel: 93 674 83 02
Fax: 93 590 75 04
www.itevasolutions.com

ITEVA Solutions Madrid
Capitán Haya 1, planta 15
Edificio Eurocentro Empresarial
28020 Madrid
Tel: 91 417 69 44
Fax: 91 556 28 80
iteva@itevasolutions.com

ITEVA®
SOLUTIONS

COGNOS
GOLD RESELLER PARTNER