

REDEFINICIÓN DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Enero 2016

Grupo de trabajo: Desarrollo de la Sociedad de la Información
Coordinado por EMC Computer Systems Spain



ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	3
01 INTRODUCCIÓN. UN NUEVO ESCENARIO	5
Dos enfoques: TI vs Negocio	6
Agilidad: una demanda del negocio	8
Nivel de madurez e innovación	9
02 NUEVAS OPORTUNIDADES Y MODELOS DE NEGOCIO	9
Soporte vs transformación del negocio	9
El Valor de la información	10
Consumidores ‘as a service’	11
El reto de incorporar la innovación	12
03 NUEVOS ECOSISTEMAS	13
Transversalidad TI	15
Catálogo de servicios flexible	15
04 NUEVOS ESCENARIOS, PERFILES Y TALENTOS	16
Proveedores TI. Nuevas oportunidades	17
Innovación y talento	19
La importancia de la seguridad	21
05 CATALIZADORES DEL CAMBIO	21
Negocios disruptivos	22
06 EL PAPEL DEL SECTOR PÚBLICO	23
Innovación impulsada por el ciudadano	24
Gestión e innovación tecnológica	26
Open Data y nuevos negocios	27
07 EL ENTORNO LEGISLATIVO	29
Dos velocidades	29
Regulación vs riesgos	30
Interés legislativo y reglas de buen gobierno	31
Panorama de la delincuencia digital	32
AGRADECIMIENTOS	34

Nota preliminar:

Este texto recoge las ideas debatidas durante las sesiones de grupo de la Sociedad de la Información. El objetivo consistía en tratar de construir el nuevo escenario al que se enfrentan las organizaciones y el ecosistema TI, con sus retos, sus propuestas de cambio... y dar unas pinceladas breves sobre su actual comportamiento ante los desafíos.

RESUMEN EJECUTIVO

Las empresas y administraciones están enfocando y comenzando a invertir en su 'transformación digital', un proceso que redefine las actividades de negocio apoyándose en tecnología, para competir en nuevos mercados, enfrentarse a nuevos competidores e incluso reinventar la actividad básica de la organización. No se trata tanto de ahorro de costes como de desarrollo de nuevos negocios con un alto contenido tecnológico.

La aparición de un buen número de servicios alternativos, todos ellos basados en software y que permiten competir con nuevos modelos de negocio, mejor experiencia del cliente y mejor producto final, está impulsando esta transformación de negocios tradicionales, tales como banca, telco o retail, que no podrían competir ignorando a sus nuevos adversarios digitales.

En cuanto a las administraciones, un primer objetivo de la digitalización es dar respuesta a un ciudadano que ya se ha digitalizado, adaptando el servicio a sus expectativas y mejorando la relación con él, así como transformar de forma radical algunos de sus cometidos, tales como salud, seguridad o gestión de las ciudades, creando una cultura de mayor eficiencia sustentada en datos y tecnología, dinamizando además la iniciativa privada al poner sus propios datos al servicio del ciudadano.

Las tecnologías de información (TI) juegan un papel crucial en esta transformación, favoreciendo el desarrollo de productos y servicios más ágiles y adaptados al cliente final, que gravitan alrededor de nuevas aplicaciones móviles y colaborativas, basadas en la nube y en el valor de la información; en definitiva, la convergencia de estos fenómenos, cloud, móvil, social business y big data está redefiniendo la sociedad de la información.

A medida que las organizaciones comienzan a dirigir sus pasos hacia la transformación digital, el mercado de TI está cambiando sus modelos operativos, de compra y de despliegue de tecnología, cuyo impacto es debatido en este documento, algunas de cuyas conclusiones son:

- La tecnología en general, y no sólo TI, está llamada a jugar un papel crucial en el desarrollo de nuevos negocios, mediante la incorporación de todo tipo de sensores, terminales móviles y otros dispositivos conectados a la red, en el fenómeno que conocemos como internet de las cosas, orquestados por software, que se ha desvelado como la fuerza fundamental de incorporación de innovación al negocio.
- La alineación del departamento de TI con la estrategia de sus organizaciones ha de ser mayor que nunca, puesto que su papel tradicional está evolucionando desde el actual soporte al negocio hacia convertirse en un elemento fundamental de transformación del negocio.
- Los nuevos directivos y usuarios de las organizaciones, esperan que sus departamentos de TI contribuyan a mejorar la agilidad del negocio para reducir los tiempos de puesta en marcha de nuevos servicios, sustentados por aplicaciones de nueva generación que mejoren la satisfacción de los usuarios y sean capaces de operar a mayor velocidad y con menor coste.
- La información se ha convertido en el mayor activo de las empresas, y el uso que se hace de ella ha evolucionado para combinar múltiples fuentes de datos, internas o accesibles en la nube, que permitan una mejor comprensión del contexto actual, la predicción de futuros comportamientos, la prescripción de acciones inmediatas y el impacto sobre eventos en tiempo real; estos cuatro elementos son fundamentales para el desarrollo de nuevos modelos de negocio.
- Es reseñable la ascendente importancia del fenómeno Open Source, cuya adopción se ve impulsada por sus ventajas frente al software tradicional: la libertad de elección, su independencia de un único proveedor, la generación de comunidades activas y comprometidas con un proyecto común, y la reducción en los ciclos de innovación y los costes asociados.
- El consumo de tecnologías de la información está evolucionando hacia un modelo As-a-Service, a la búsqueda de modelos de despliegue de servicios más ágiles y escalables inspirados por los gigantes de internet y la consumerización. El modelo de IT As-a-S permite cerrar la brecha entre las tradicionales implantaciones de TI, cuyos ciclos se miden en meses o años, y la velocidad que el negocio demanda, cuyo éxito se mide en semanas o días.

RESUMEN EJECUTIVO

- Esta transformación puede requerir cambios organizativos y nuevos perfiles para
 - _ Favorecer la evolución del departamento de TI en general, y del CIO en particular, hacia el papel de coordinador tecnológico y broker de servicios internos o externos, capaz de convertir las demandas del negocio en soluciones tecnológicas, evitando los silos de inversión desconectada de distintos departamentos ('TI en la sombra'). Esta evolución pone en evidencia la necesidad de disponer de un catálogo de servicios TI y sus costes a disposición de los usuarios.
 - _ Transformar los flujos de trabajo, automatizar tareas rutinarias y potenciar las tareas de gestión de niveles de servicio y costes.
 - _ Reorientar los procesos financieros de TI para proporcionar la máxima transparencia a los costes de sus servicios al negocio.
- Con la seguridad como principal excusa para la no adopción de nube pública, la mayoría de las organizaciones, al menos las medianas y grandes, están adoptando un enfoque de nube híbrida, que les permite combinar la transformación de las aplicaciones actualmente bajo su control con nuevas plataformas hiperescalables para la construcción y funcionamiento de nuevas aplicaciones.
- La capacidad de computación y las comunicaciones, cuya evolución tecnológica permite multiplicar su potencia de forma exponencial, junto con la generalización de elementos estándar de bajo coste, virtuales y eficientes, permite a las organizaciones la adopción de estas nuevas tecnologías y procesos a costes tolerables.
- Los proveedores tradicionales de TI también están sintiendo esta presión transformadora, y a medida que avanza la agenda digital de sus clientes han de evolucionar hacia un rol de colaboradores estratégicos, buscando nuevos enfoques que se entregarán como soluciones integrales frente a la venta de productos tecnológicos individuales, habilitando su consumo como un servicio, y basadas en un alto porcentaje en hardware Commodity y software Open Source.
- El diseño de nuevos modelos de negocio y el entorno legislativo y regulatorio viajan a distintas velocidades, existe la necesidad alarmante de interpretar la normativa vigente y los medios jurídicos de protección con el fin de proteger los derechos de los distintos agentes intervinientes y garantizar el cumplimiento de las obligaciones exigibles a los nuevos modelos de negocio, al mismo tiempo que crece imparable el tratamiento de información y la sensibilización social acerca del uso de la misma.