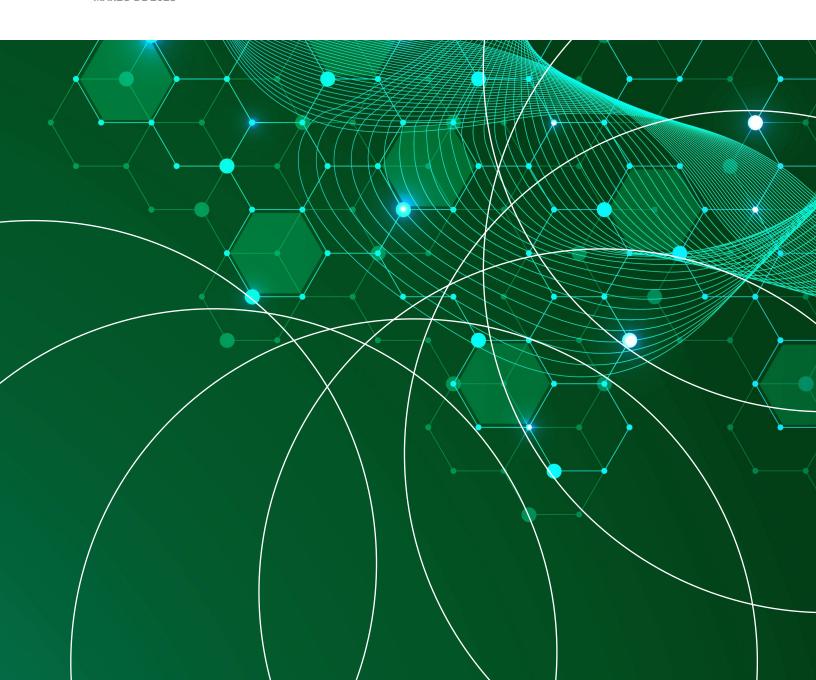
Los servicios de TI son un catalizador para la innovación y el crecimiento

Cómo los proveedores de servicios de TI están permitiendo la modernización y liberando todo el potencial de la IA

INFORME ACERCA DEL LIDERAZGO INTELECTUAL REALIZADO POR FORRESTER CONSULTING Y ENCARGADO POR DELL, MARZO DE 2025



Índice

- 3 Resumen ejecutivo
- 4 Resultados clave
- Los proveedores de servicios de TI permiten el éxito en todas las etapas de la adopción de la IA
- 9 Los proveedores de servicios de TI aceleran la modernización del lugar de trabajo y el centro de datos
- 12 <u>El impacto revolucionario de las asociaciones</u> estratégicas con proveedores de servicios de TI
- **15** Recomendaciones clave
- **17** Apéndice

Equipo del proyecto:

Rachel Baum,

asesora de impacto de mercado

Sarah Brinks,

asesora ejecutiva en impacto de mercado

Empresa colaboradora de investigación:

Grupo de investigación <u>Tech Architecture And Delivery</u> de Forrester

ACERCA DE FORRESTER CONSULTING

Forrester ofrece servicios independientes de <u>consultoría objetiva basada en investigaciones</u> para ayudar a los responsables a ofrecer resultados clave. Los consultores expertos de Forrester, movidos por nuestro <u>afán investigador centrado en el cliente</u>, colaboran con los responsables de empresas para hacer realidad sus prioridades específicas a partir de un modelo de participación único que garantiza un impacto duradero. Para obtener más información, visite forrester<u>.com/consulting</u>.

© Forrester Research, Inc. Todos los derechos reservados. La reproducción no autorizada está estrictamente prohibida. La información se basa en los mejores recursos disponibles. Las opiniones reflejan los criterios de ese momento y están sujetas a cambios. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave™ y Total Economic Impact™ son marcas comerciales de Forrester Research, Inc. El resto de las marcas comerciales son propiedad de sus respectivas empresas. [E-60323]

Resumen ejecutivo

Desde 2018, Forrester, por encargo de Dell, ha realizado un seguimiento de cómo los responsables de la toma de decisiones empresariales y de TI utilizan a los proveedores de servicios de TI para obtener resultados operativos, empresariales y de TI. En la actualidad, los líderes se centran especialmente en las posibilidades transformadoras de la IA, reconociendo su influencia más allá de la TI y entendiendo su potencial para mejorar la seguridad, agilizar las operaciones y optimizar los flujos de trabajo. Para liberar el potencial de la IA, los líderes están recurriendo a los proveedores de servicios de TI en busca de experiencia para gestionar e implementar estas iniciativas interdepartamentales a gran escala.

La IA también está revolucionando las experiencias de los clientes, mejorando las funciones de ventas, asistencia y servicios, y permitiendo que las empresas interactúen mejor con los clientes y les presten un mejor servicio. La IA está redefiniendo el modo en que las organizaciones ofrecen valor, desde los análisis predictivos que personalizan los procesos hasta la asistencia automatizada para acelerar la resolución.

Los líderes confían cada vez más en los proveedores de servicios de TI para impulsar la innovación, reforzar la diferenciación de la competencia e identificar el impacto en toda la organización más allá del departamento de TI. Además de para modernizar su infraestructura, los líderes están recurriendo a los proveedores de servicios de TI para que los ayuden a abordar la preparación, la planificación, la implementación, la formación y el desarrollo de conocimientos teniendo en cuenta la IA. La seguridad, la capacidad de ampliación y la sostenibilidad son también fundamentales, ya que el objetivo de los líderes es alinear la IA con los futuros objetivos empresariales.

Los proveedores de servicios de TI, que antes se percibían como recursos que permitían la innovación, ahora participan antes en el desarrollo de una estrategia. Aportan una experiencia que no solo permite la innovación, sino que también sirve como catalizador para la transformación. Mediante la consolidación de su función como asesores de confianza, los proveedores de servicios de TI ayudan a las organizaciones a superar retos, innovar y cumplir objetivos en toda la empresa.

Resultados clave

Los responsables de la toma de decisiones empresariales y de TI buscan en sus proveedores de servicios de TI una estrategia completa y orientación para la ejecución, especialmente en cuanto a la IA. Una solución de IA completa con capacidades integrales que incluya hardware, software y servicios es la principal prioridad para el 72 %

hardware, software y servicios es la principal prioridad para el 72 % de los encuestados. Del mismo modo, el 72 % busca proveedores de servicios de TI que tengan los conocimientos necesarios para guiarlos desde la estrategia hasta la ejecución.

Los proveedores de servicios de TI son asesores de confianza que ayudan con la estrategia de IA, estimulan el cambio, despiertan la innovación y permiten a los empleados de las organizaciones hacer lo mismo. Casi tres cuartas partes de los encuestados (70 %) indicaron que necesitan experiencia externa que los ayude a impulsar el proceso de cambio empresarial y conseguir resultados empresariales transformadores, especialmente en cuanto a la IA. Del mismo modo, el 69 % prefieren a los proveedores de servicios de TI que cuentan con experiencia para ayudarlos a alinear las decisiones de TI con los resultados empresariales.

La seguridad sigue siendo una consideración clave para la infraestructura, los empleados y, por supuesto, la IA, pero también es uno de los principales retos. Mantenerse al día de las amenazas de seguridad en evolución y adelantarse a ellas es una de las principales preocupaciones para siete de cada 10 responsables de la toma de decisiones. Como resultado, el 79 % priorizan los servicios de TI que pueden ayudar a garantizar la seguridad, la continuidad del negocio y la resiliencia.

Los proveedores de servicios de TI desempeñan un papel crucial en la modernización de las tecnologías y los procesos. Casi dos tercios de los encuestados (63 %) creen que los proveedores de servicios de TI los ayudan a optimizar la tecnología, el rendimiento, las operaciones de TI y la gestión. Desde modernizar el centro de datos hasta capacitar al departamento de TI y los usuarios finales para el éxito del lugar de trabajo digital, los servicios son una parte integral para afrontar los principales retos y asequrarse de que las organizaciones están preparadas para el futuro.

Los proveedores de servicios de TI permiten el éxito en todas las etapas de la adopción de la IA

Como imperativo organizativo independiente o como elemento entrelazado en los componentes, las tecnologías y las implementaciones adicionales, el uso de la IA es una prioridad importante para los responsables de la toma de decisiones de TI (ITDM). Sin embargo, no pueden sacar el máximo partido de la IA sin los proveedores de servicios de TI, a quienes recurren en busca de orientación y soluciones durante su adopción de la IA.

Los encuestados tenían claro que buscaban la experiencia y los conocimientos de los proveedores de servicios de TI para que los ayudaran a alinear la TI y el negocio de forma que puedan avanzar rápidamente en su adopción de la IA. Indicaron que recurren a los proveedores de servicios de TI como socios clave para establecer una estrategia de IA general y recomendar infraestructuras o plataformas a través de la implementación de soluciones de IA y la priorización de los casos de uso que se van a implementar.

Si piensan en toda la organización, más allá del departamento de TI, los CIO y otros ITDM pueden aprovechar el poder de la IA no solo para crear eficiencias operativas, sino también para establecer conexiones más profundas con los clientes, mejorar la fidelidad a la marca y la experiencia de los clientes, y conseguir niveles sin precedentes de diferenciación.

Además, determinamos que:

Los encuestados buscan proveedores de servicios de TI para que los ayuden durante todo el proceso de adopción de la IA. Casi tres cuartas partes (72 %) de los encuestados indicaron que priorizan a un proveedor de servicios que ofrezca una solución completa con capacidades integrales y los conocimientos necesarios para llevarlos de la estrategia a la ejecución de la IA (véase la figura 1). Más de dos tercios (68 %) de los responsables de la toma de decisiones a los que encuestamos quieren trabajar con un líder del sector con experiencia en el desarrollo de estrategias de IA de éxito, y el 70 % admitió que un proveedor de servicios de TI que cuente con metodologías y procesos demostrados para ayudar a priorizar los casos de uso de alto valor y crear planes para realizarlos es fundamental para tener éxito. Otras prioridades principales para seleccionar a los proveedores de servicios de IA incluyen la experiencia en protección de la IA y los datos (79 %), la oferta de programas de mejora de competencias y formación (76 %) y la alineación con los objetivos de sostenibilidad (70 %).

FIGURA 1

Características clave de los Es muy importante Extremadamente importante servicios de IA Tiene experiencia y éxito en la alineación de la empresa **52% 29** % **81** % y la TI para maximizar la agilidad Tiene experiencia en garantizar que las soluciones 51% 28 % 79 % de IA y los datos usados sean seguros Ofrece formación y educación a aquellos que necesitan 48% 28 % 76 % mejorar sus competencias o no cuentan actualmente con conocimientos de IA Conoce las políticas y los marcos emergentes 49% 26 % 74 % que rigen el uso de la IA y participa en ellos Ofrece capacidades integrales y tiene 47% **72** % conocimientos para llevarnos de la estrategia **25** % de IA a la ejecución Tiene experiencia en la alineación de una estrategia **47**% de IA con los objetivos de sostenibilidad de una 23 % 70 % organización Cuenta con metodologías y procesos probados para 46% 24% 70 % ayudarnos a priorizar los casos de uso de IA de alto valor y crear planes para realizarlos Es líder del sector con experiencia y conocimientos 45% 68 % 23 % en el desarrollo de estrategias de IA de éxito 46% Tiene experiencia en redes de IA de alto rendimiento 19 % 65 % Cuenta con experiencia en la alineación 45% 19 % de las estrategias de los centros de datos con las 64 % necesidades únicas de las cargas de trabajo de IA Cuenta con asociaciones estratégicas y puede servir como integrador de sistemas en infraestructuras, EI 43% 18 % 61%

Base: 516 responsables de la toma de decisiones y personas influyentes a nivel global en servicios de TI, IA/IA generativa y consultoría de TI.

Nota: No se muestran todas las opciones; la suma de los valores porcentuales individuales puede no ser igual al total debido al redondeo.

Fuente: Encuesta sobre servicios de TI e IA del tercer trimestre de 2024 de Forrester [E-60323]

ecosistemas y servicios

- Los proveedores de servicios de TI desempeñan un papel clave a la hora de alinear la estrategia de IA con los objetivos empresariales globales. Al seleccionar un proveedor de servicios para las soluciones de IA, más de ocho de cada 10 encuestados indicaron que el éxito demostrado en la alineación de la empresa y la TI para maximizar la agilidad es una parte integral de su decisión. Teniendo en cuenta el rápido ascenso de la IA, la mayoría de los responsables de la toma de decisiones encuestados (61 %) indicaron que quieren contar con un proveedor de servicios de TI que disponga de asociaciones estratégicas en el sector y pueda servir como integrador de sistemas de IA en infraestructuras, ecosistemas y servicios.
- Los responsables de la toma de decisiones quieren conocer mejor el impacto de la IA en sus organizaciones. Buscan proveedores de servicios de TI para convertir las carencias de conocimientos actuales en oportunidades para usar la IA y la información. Los encuestados creen que el uso de las tecnologías de conectividad y los paneles de autoservicio con IA de los proveedores de servicios de TI producirá una visibilidad en tiempo real de los riesgos e incidentes (64 %), proporcionará recomendaciones claras y prácticas sobre el estado y el rendimiento de los entornos de TI (61 %), mejorará la productividad debido a la automatización (68 %) y aumentará la satisfacción de los empleados (63 %).

Un responsable de la toma de decisiones señaló: "Nuestra organización necesita ayuda externa para identificar los mejores casos de uso de IA que estén alineados con las necesidades actuales de nuestra organización".

Los proveedores de servicios de TI pueden actuar como aceleradores y ayudar a las organizaciones a moverse de forma rápida y eficaz. Más de la mitad de los encuestados (53 %) afirmaron que los proveedores de servicios de TI pueden ayudar a acelerar la implementación de la IA ayudando a desarrollar un roadmap detallado con resultados esperados y pasos claros y prácticos. Del mismo modo, el 58 % enfatizó el valor de una breve sesión de asesoramiento o de los talleres centrados en los principales retos y una visión compartida del éxito para poner las cosas en marcha, y el 63 % mencionó la importancia de la orientación previa a la implementación para garantizar la preparación. Una vez identificados los casos de uso, el 64 % de los encuestados creen que necesitarán ayuda con la preparación de los datos para las bases

de datos de vectores que utilizan los modelos grandes de lenguaje (LLM). Del mismo modo, el 56 % quiere ayuda para ajustar los LLM para casos de uso específicos. Además, los encuestados mencionaron la necesidad de orientación especializada previa a la implementación (63 %) y experiencia en redes de IA de alto rendimiento (65 %) para garantizar que dispongan de una infraestructura totalmente operativa desde el primer día.

Recurrir a proveedores de servicios de TI puede acelerar no solo las estrategias de IA, sino los esfuerzos de modernización generales. Para tener éxito, es esencial contar con proveedores de tecnología que tengan experiencia para asesorar a los líderes en la toma de decisiones de TI que estén alineadas con los resultados empresariales esperados (69 %) y cuenten con experiencia demostrada y escala para lidiar con las rigurosas demandas del panorama de TI actual (63 %).



de los encuestados buscan proveedores de servicios de TI con experiencia y éxito demostrados en la alineación de la empresa y la TI para maximizar la agilidad.

Los proveedores de servicios de TI aceleran la modernización del lugar de trabajo y el centro de datos

Además de en la integración de la IA, los responsables de la toma de decisiones están pensando en otras formas de modernizar sus organizaciones y preparar sus inversiones para el futuro. Recurren a sus proveedores de servicios de TI para que los ayuden a priorizar y cumplir estos objetivos. Este estudio arrojó las siquientes conclusiones:

- Los lugares de trabajo preparados para el futuro son una parte vital de los esfuerzos de modernización. Al pensar en un lugar de trabajo preparado para el futuro, los encuestados priorizan la protección de la productividad, la colaboración y los flujos de trabajo con IA. Los proveedores de servicios de TI pueden simplificar los grandes ciclos de actualización de sistemas operativos y PC con IA, a la vez que respaldan los objetivos de sostenibilidad. También esperan optimizar y automatizar los servicios de TI, y mejorar la experiencia del empleado digital (EX) personalizando y maximizando la adopción de tecnología. El 71 % de los encuestados también señalaron la importancia de los servicios que aceleran la productividad de los trabajadores, aumentan la eficiencia y capacitan a los empleados para innovar y hacer mejor su trabajo. Más de la mitad de los encuestados (53 %) indicaron que los servicios formativos que aceleran la adopción de tecnologías nuevas o emergentes por parte de sus trabajadores de TI pueden ayudarlos a abordar estas prioridades.
- fundamentales para el éxito empresarial. Los encuestados quieren modernizar las operaciones de centros de datos y sus entornos tanto para multicloud como para el perímetro, y están recurriendo a la ayuda de los servicios. Casi tres cuartas partes (73 %) quieren trabajar con proveedores de servicios de TI con experiencia demostrada en la modernización y optimización de las operaciones de centros de datos (véase la figura 2). Más de la mitad (59 %) también quieren que sus proveedores ayuden a sus organizaciones a adaptarse perfectamente a estos cambios, mientras siguen impulsando la modernización del centro de datos. Lo más importante es que el 64 % de los encuestados quieren contar con un proveedor de servicios con experiencia en la alineación de esta estrategias de modernización del centro de datos con las necesidades únicas de los flujos de trabajo de IA, lo que indica la proliferación esperada de la IA junto con otras tecnologías y esfuerzos de modernización.

- Los responsables de la toma de decisiones adoptan un enfoque mixto de la forma de interactuar con los proveedores de servicios de TI. La extensión de las asociaciones de los encuestados con los proveedores depende de su nivel de experiencia interna y los recursos de los que dispongan. La mayoría prefiere externalizar completamente o usar un enfoque híbrido (es decir, trabajar con un proveedor de servicios de TI, pero no externalizar por completo), mientras que algunos gestionan sus iniciativas de forma totalmente interna. En general, las soluciones de seguridad/ciberseguridad son las que más suelen externalizarse por completo. Además, más del 80 % de los encuestados están recurriendo parcial o totalmente a proveedores de servicios de TI para la implementación y adopción de tecnologías como la cloud y las soluciones de IA.
- Las limitaciones de recursos y experiencia ralentizan el progreso. Casi tres cuartas partes de los encuestados afirmaron que sus organizaciones no cuentan con los recursos y conocimientos para implementar y conseguir todo el valor de sus compras de tecnología. Estos comentarios han sido constantes durante los últimos años, y su número aumenta año tras año. Los encuestados buscan ayuda para superar las limitaciones en torno a la optimización del rendimiento tecnológico (63 %), la eliminación de los entornos aislados para unir la empresa y la TI (58 %) y la reducción de la complejidad de los entornos para permitir más tiempo para la innovación (53 %). La seguridad, que es una de las principales prioridades, es también un reto importante para los esfuerzos de modernización de los encuestados, con un 70 % de ellos que indican que sus organizaciones están teniendo problemas para mantener el ritmo de las amenazas en constante evolución. La creciente importancia de la sostenibilidad también plantea retos y un 59 % de los encuestados indican que establecer prácticas sostenibles que cumplan los objetivos de responsabilidad medioambiental sique siendo difícil.
- Los proveedores de servicios de TI deben ser socios técnicos y estratégicos. Más que nunca, la tecnología afecta no solo a los objetivos de TI, sino también a los resultados deseados en las empresas, y los encuestados quieren que sus proveedores los ayuden a conseguir estos resultados. Casi tres cuartas partes esperan obtener experiencia técnica en torno a la modernización del centro de datos y capacidades integrales que incluyan la tecnología, el hardware y los servicios, mientras que el 63 % quieren ayuda integral con las operaciones multicloud de su organización (véase la figura 2). Los encuestados también quieren servicios que los ayuden a cumplir los objetivos empresariales, como una mejor experiencias de los clientes

(CX) y una mejor experiencia de los empleados (86 % y 79 %, respectivamente). Por último, buscan experiencia estratégica en torno a la sostenibilidad (81 %) y afrontar las rigurosas demandas del panorama de TI actual (63 %) (véase la figura 2). En otras palabras, una empresa bien estructurada necesita un proveedor de servicios de TI bien estructurado.

FIGURA 2



Base: 516 responsables de la toma de decisiones y personas influyentes a nivel global en servicios de TI, IA/IA generativa y consultoría de TI.

Nota: No se muestran todas las opciones; la suma de los valores porcentuales individuales puede no ser igual al total debido al redondeo.

Fuente: Encuesta sobre servicios de TI e IA del tercer trimestre de 2024 de Forrester [E-60323]

El impacto revolucionario de las asociaciones estratégicas con proveedores de servicios de TI

Antes, los ITDM confiaban en los servicios de TI para que los empleados tuvieran más tiempo para centrarse en la innovación, pero ahora se perciben como socios estratégicos que ayudan a las organizaciones a despertar la innovación desde el principio. Se trata de un cambio de matices pero importante: los proveedores de servicios de TI se han convertido en asesores de confianza que pueden ayudar a sus clientes a impulsar el éxito en los objetivos empresariales, especialmente para iniciativas avanzadas como la IA. Los proveedores de servicios de TI que demuestren experiencia y éxito en la estrategia de orientación ahora tendrán la oportunidad no solo de permitir la innovación, sino también de ser un catalizador que la desencadene. Los proveedores de servicios de TI deben estar preparados para satisfacer las altas expectativas de los ITDM. Si lo hacen, el impacto de su asociación estratégica con los clientes puede ser transformador. El estudio determinó lo siguiente:

Los responsables de la toma de decisiones buscan proveedores de servicios de TI que los ayuden a implementar y mantener la iniciativas empresariales. Las asociaciones técnicas y estratégicas que quieren los encuestados de sus proveedores de servicios de TI se reflejan también en los tipos de servicios que priorizan. Casi ocho de cada 10 encuestados afirmaron que los servicios que garantizan la seguridad, la continuidad del negocio y la resiliencia son clave para abordar las prioridades organizativas actuales (véase la figura 3). Para ayudar a resolver los retos actuales en torno a la EX y la innovación de los empleados, el 71 % de los encuestados buscan servicios que aceleren la productividad de los trabajadores, capacitándolos así para innovar. Para salvar las posibles carencias de conocimientos, el 66 % quiere optimizar la TI trabajando con proveedores de servicios de TI que tengan acceso a experiencia especializada. Del mismo modo, el 62 % guiere servicios que ayuden con la implementación rápida de iniciativas basadas en la cloud.

FIGURA 3

Los servicios estratégicos y técnicos son Importante integrales para abordar las principales Es muy importante prioridades empresariales Servicios que nos ayudan a garantizar la seguridad, **52%** 28% 79 % la continuidad del negocio y la resiliencia Servicios que aceleran la productividad de los 25 % trabajadores, aumentan la eficiencia y capacitan 46% **71** % a los empleados para innovar y hacer mejor su trabajo Servicios que ofrecen acceso a conocimientos 41% 25 % 66 % especializados para optimizar los sistemas de TI Servicios que nos ayudan a implementar 37% 24 % 62 % rápidamente iniciativas basadas en la cloud Servicios que nos permiten adaptarnos 38% 21% **59** % perfectamente a los cambios a la vez que impulsamos la modernización del centro de datos Servicios de consultoría y asesoramiento que nos 23 % 34% 58 % ayudan a eliminar los silos y a unir la empresa y la Tl

Base: 516 responsables de la toma de decisiones y personas influyentes a nivel global en servicios de TI, IA/IA generativa y consultoría de TI.

Nota: No se muestran todas las opciones; la suma de los valores porcentuales individuales puede no ser igual al total debido al redondeo.

Fuente: Encuesta sobre servicios de TI e IA del tercer trimestre de 2024 de Forrester [E-60323]

 Los responsables de la toma de decisiones esperan conseguir grandes beneficios de los servicios profesionales o ya lo están haciendo.

Mejorar la CX (66 %), acelerar la adopción de tecnologías nuevas y emergentes para acelerar el ROI (59 %), alinear las estrategias tecnológicas y empresariales (57 %) y optimizar la eficiencia (55 %) se encuentran entre los principales beneficios que los ITDM quieren conseguir de los servicios profesionales o que ya han conseguido. Esto recuerda al 70 % de los encuestados que afirmaron que necesitan experiencia externa como ayuda para impulsar el cambio de procesos y conseguir resultados empresariales transformadores. Estos responsables de la toma de decisiones son conscientes de la importancia de los servicios profesionales para conseguir estos resultados y, posteriormente (o pronto), obtener los beneficios.

- Modernizar los entornos de trabajo con la IA puede permitir una mejor experiencia e innovación de los empleados. Casi el 70 % de los encuestados indicaron que seguir modernizando los entornos de trabajo para satisfacer las necesidades y expectativas de los empleados es difícil, a pesar de tener una alta prioridad. Señalaron a los proveedores de servicios de TI, especialmente a aquellos que ofrecen capacidades de IA, como medio para ayudarlos a mejorar estos objetivos. Un responsable de la toma de decisiones dijo: "Los proveedores de servicios [de TI] ajenos a nuestra empresa pueden ayudarnos a desarrollar las habilidades de los empleados y a crear programas de formación eficaces utilizando la IA". Otro encuestado dijo: "[Los socios externos] pueden ayudarnos a afrontar los cambios culturales en la empresa para aumentar la integración de la IA".
- Las herramientas y los servicios externos salvan las brechas mediante la automatización y la educación. Los proveedores de servicios de TI son clave para equipar al personal de TI con las herramientas y habilidades que necesitan para tener éxito en un panorama tecnológico en rápida evolución. Los responsables de la toma de decisiones creen que los equipos internos pueden dedicar más tiempo a la innovación y las prioridades estratégicas si se utilizan herramientas y tecnologías automatizadas proporcionadas por los proveedores de servicios de TI (77 %). Para cumplir este objetivo, casi la mitad de los encuestados recurren a proveedores de servicios de TI para ayudar a identificar las oportunidades de utilizar la automatización y reducir el trabajo manual. Del mismo modo, el 56 % de los encuestados ha experimentado o espera ver un aumento de la productividad gracias a la automatización de la autorreparación, que automatiza las correcciones y los parches que antes se aplicaban manualmente. Además de automatizar más tareas, más de tres cuartas partes de los encuestados afirmaron que el uso de servicios educativos para formar al personal de TI acelera la adopción por parte de la organización de las tecnologías nuevas y emergentes.

Cada vez más, los proveedores de servicios de TI impulsan la innovación y permiten a las organizaciones alcanzar sus objetivos. Casi el 60 % de los encuestados afirmaron que su proveedor de servicios de TI posee los conocimientos necesarios para ayudar a alcanzar los hitos tecnológicos más rápido y mantenerse por delante de la competencia. Si actúan como asesores de confianza, los proveedores de servicios de TI ayudan a las organizaciones a prosperar, ya se trate de alinear la estrategia empresarial y tecnológica, permitir la agilidad o implementar y ampliar realmente las tecnologías e iniciativas.

Los beneficios de los servicios de implementación se alinean con los objetivos generales, lo que incluye una mayor productividad de los empleados (63 %) y una estabilidad y un rendimiento del sistema mejorados (59 %).

Recomendaciones clave

Ya sea para identificar e implementar estrategias y soluciones de IA, aumentar la agilidad y la resiliencia o avanzar a un entorno de TI más moderno y sostenible, los líderes empresariales y de TI se están asociando con los proveedores de servicios de TI para obtener innovación y orientación. El estudio en profundidad de Forrester dio como resultado las siguientes recomendaciones:

Hay que admitir que ya no puede proporcionar todo lo necesario solo con las fuentes internas. Algunos creen que el crecimiento y la automatización, y el énfasis en la autosuficiencia y el control, limitarán la oportunidad para los proveedores de servicios de Tl, aunque la dependencia de las empresas de los servicios externos es cada vez mayor. No solo se requieren conjuntos de habilidades más difíciles de encontrar y conservar que nunca, sino el horizonte temporal necesario para obtener los beneficios técnicos y empresariales en un menor tiempo que nunca. Los servicios que contribuyen a aumentar la resiliencia y mejorar la seguridad y la continuidad del negocio siguen siendo esenciales. Sin embargo, los clientes también quieren trabajar con proveedores de servicios de Tl que impulsen el cambio, introduzcan la innovación y se conviertan en socios de la empresa.

Hay que reconocer que el papel de los proveedores de servicios de TI para acelerar los beneficios de la IA es particularmente importante.

Los proveedores de servicios de TI pueden tener un papel fundamental en la alineación de la estrategia de IA con los objetivos empresariales generales, ayudando a las partes interesadas a entender el impacto de la IA en sus organizaciones y actuando como aceleradores para obtener los beneficios de la adopción de la IA de forma más rápida y eficaz. Esto es especialmente importante, ya que las tecnologías de IA siguen en sus comienzos y los avances en la tecnologías son inherentemente impredecibles.

Hay que entender las múltiples dimensiones de la modernización.

Muchos creen que la modernización hace referencia principalmente a las aplicaciones, especialmente a la adopción de modos de entrega nativos de la cloud y, cada vez, más nativos de la IA.

Aunque la modernización de las aplicaciones es un elemento importante, el papel de la modernización de los datos es en parte igual de importante. Además, la modernización de la infraestructura, en particular la modernización del lugar de trabajo en la que se prioricen la protección de la seguridad, la colaboración y los flujos de trabajo con IA, es crítica para aumentar la productividad de los trabajadores.

Actualice sus procesos de gobernanza para fomentar la creación conjunta con los proveedores de servicios de TI. Asociarse con proveedores de servicios de TI no es igual que operar a distancia o usar un enfoque conflictivo basado en sanciones y créditos. Conlleva fomentar la cooperación y el trabajo en equipo para ofrecer resultados revolucionarios. Esto requiere la interacción en varios niveles, incluidos los operativos, tácticos y estratégicos, y se debe contar con el equipo directivo. Planifique interacciones intencionadas en el nivel estratégico cuando empiece a trabajar con los proveedores de servicios de TI para impulsar la innovación.

Tenga en cuenta tanto los aspectos operativos como los transformadores de la prestación de servicios externos. Cada vez más, los clientes quieren socios que no se limiten a prestar servicios, sino que contribuyan a la transformación de la empresa en sí. Esto supone contar con socios que no solo ofrezcan una prestación eficaz, sino que también compartan conocimientos y ofrezcan gestión de los cambios organizativos en situaciones de creación conjunta, de modo que mejoren el entorno del cliente empresarial.

Apéndice A: Metodología

En este estudio, Forrester llevó a cabo una encuesta online a 516 líderes de IA, infraestructuras y operaciones, cloud y TI de varios sectores para evaluar el papel de los proveedores de servicios de TI en los procesos de modernización, transformación digital y adopción de la IA de sus organizaciones. Se ofreció a los encuestados un pequeño incentivo como agradecimiento por el tiempo dedicado a la encuesta. El estudio se llevó a cabo en septiembre de 2024.

Apéndice B: Demografía/datos

REGIÓN/PAÍS		TAMAÑO DE LA EMPRESA		DEPARTAMENTO	
Norteamérica	30 %	De 250 a 499 empleados	13 %	IT	48 %
EMEA	30 %			Cloud	29 %
APAC	29 %	De 500 a 999 empleados	12 %	IA o IA generativa	12 %
Brasil	10 %	De 1000 a 4999 empleados	50 %	Infraestructura y operaciones	11 %
SECTOR (CINCO PRINCIPALES)		Entre 5000 y 19 999 empleados	CARGO (CINCO		
Servicios financieros o seguros	14 %	20000 empleados	12 %	PRINCIPALES) Gestor	33 %
Comercio minorista	12 %	o más	.= ,	Directora	25 %
Tecnología				Vicepresidente	10 %
o servicios tecnológicos	11 %			Desarrollador de software	8 %
Fabricación y materiales	11 %			Arquitecto de cloud	5 %
Servicios de salud	7 %				

Nota: Algunos porcentajes pueden no llegar al total de 100 debido al redondeo.

Apéndice C: Material complementario

INVESTIGACIONES RELACIONADAS DE FORRESTER

<u>Forrester's Application Modernization And Migration Services Buyer's Guide, 2024,</u> Forrester Research, Inc., 22 de julio de 2024

GenAl, Trust, And Your Services Partner, Forrester Research, Inc., 4 de noviembre de 2024

Get Al Right With Al Service Providers, blogs de Forrester, 13 de septiembre de 2022

<u>Understanding The Cloud Service Provider Ecosystem</u>, Forrester Research, Inc., 6 de agosto de 2024

