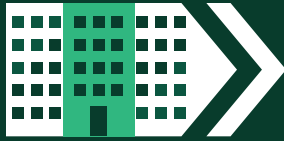


Información destacada de liderazgo
de Forrester Consulting encargada
por Dell Technologies

Mayo de 2021

Los líderes de TI aprovechan la experiencia externa para lograr resultados del negocio: información destacada sobre los proveedores de servicio de TI





La garantía de la continuidad comercial durante tiempos críticos es la principal necesidad de proveedores de servicio de TI que tienen las empresas.



La orientación con respecto a las decisiones de TI alineadas con los resultados del negocio deseados es otra de las necesidades principales de proveedores de servicio de TI que tienen las empresas.

Introducción

La tecnología digital ha acelerado y facilitado la actividad comercial, lo que crea enormes oportunidades para TI y los líderes empresariales, pero también ha incorporado mayor complejidad. Para cualquier organización, es difícil seguir el ritmo del panorama de opciones de tecnología que evoluciona rápidamente. Los proveedores de servicio de TI ofrecen experiencia, integración y aceleradores que ayudan a las empresas a aportar más valor a los clientes. Los proveedores del ecosistema de servicios combinan su capacidad de brindar asesoría estratégica con servicios de expertos que abarcan el ciclo de vida útil de la tecnología. Esto garantiza que ninguna implementación sea simplemente un proyecto de tecnología y que las elecciones de soluciones que realizan los líderes de TI sean la base correcta con el fin de transformar sus empresas para obtener clientes, prestarles servicio y satisfacerlos.¹

Las empresas buscan proveedores de servicio de TI no solo para que continúen ayudándolas con sus operaciones comerciales cotidianas, sino también para obtener orientación estratégica alineada con los objetivos del negocio. Los proveedores de servicio de TI ofrecen su experiencia y sus mejores prácticas, lo que permite que el personal interno se centre en iniciativas de innovación y logre resultados críticos.

Dell Technologies encargó a Forrester Consulting evaluar la manera en que los líderes de TI utilizan las ventajas estratégicas que pueden ofrecer los proveedores de servicio de TI. Forrester realizó una encuesta en línea a 661 tomadores de decisiones de TI (ITDM) responsables de servicios de soluciones de infraestructura, servicios de soluciones de usuario final/fuerza de trabajo, servicios de nube, servicios administrados o información como servicio (IaaS)/plataforma como servicio (PaaS) con objeto de explorar este tema. Se determinó que los tiempos de incertidumbre y el panorama tecnológico en constante evolución exponían la necesidad crítica de la experiencia que los servicios de TI de terceros pueden proporcionar.

CONCLUSIONES CLAVE

- › **Los líderes de TI están invirtiendo en servicios de TI para evolucionar e innovar.** Las empresas realizarán un cambio de CAPEX a gastos operativos en los próximos 12 meses y pretenden ampliar su uso de proveedores de servicio de TI de confianza en varias áreas clave. Estas incluyen la fuerza de trabajo, la infraestructura y la nube, y abarcan la vida útil de la tecnología con servicios que van desde consultoría, implementación y residencia hasta soporte, administración, capacitación y eliminación de recursos. El uso de estos servicios está creciendo y las empresas que ya los utilizan están aumentando sus inversiones.
- › **La experiencia de los proveedores de servicio de TI permite obtener mejores resultados.** Los proveedores de servicio de TI están cambiando para alinearse con el valor comercial. El nuevo paradigma que se afianza en el mundo de los servicios cambia la relación de transaccional a una basada en el valor.² Los proveedores de servicio de TI cubren las brechas de habilidades internas actuales y proporcionan a las empresas la maestría necesaria para guiarlas en su transformación digital, acelerar los objetivos del negocio y lograr los resultados deseados. Esto otorga a las empresas una ventaja estratégica.
- › **Un panorama tecnológico en constante cambio requiere agilidad para afrontar el cambio.** La única constante en la vida es el cambio. Las empresas que pueden adaptarse y responder rápidamente cuentan con mayores probabilidades de tener una ventaja competitiva y satisfacer a sus clientes. Esto incluye no solo mantenerse a la par de tendencias tecnológicas emergentes, como la computación de borde y 5G, sino que también aprovecharlas. Los líderes de TI que tienen una relación establecida con proveedores de servicio de TI estratégicos están posicionados para limitar las interrupciones a los empleados y los clientes, lo que garantiza la continuidad de la empresa y el logro de resultados, incluso durante tiempos de cambio.

2 | Los líderes de TI aprovechan la experiencia externa para lograr resultados del negocio: información destacada sobre los proveedores de servicio de TI

Los clientes y la tecnología impulsan una nueva era digital

El panorama tecnológico está en constante cambio. Durante los últimos veinte años, la forma de vida digital de rápida evolución ha cambiado la manera en que las personas trabajan, compran y viven. A pesar de que esto ha creado oportunidades fascinantes, los propios líderes de TI de las organizaciones se transforman en obstáculos en un intento por lograr resultados clave del negocio.

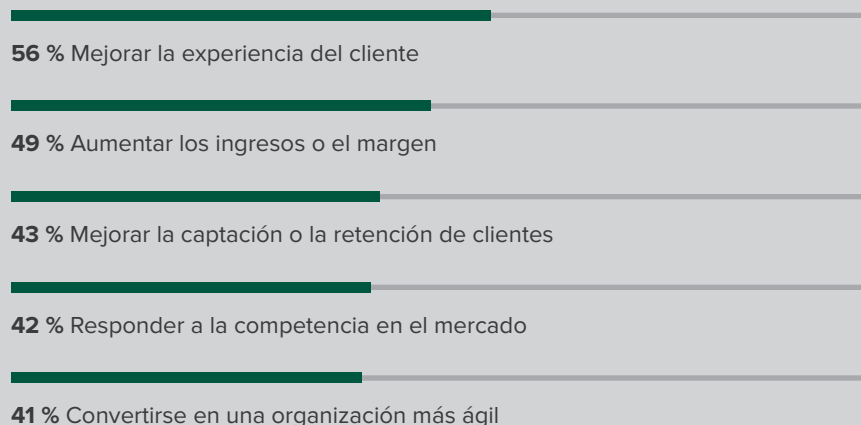
Ya sea debido a la falta de capacitación interna con respecto a la tecnología más reciente, desafíos relacionados con la colaboración entre grupos de partes interesadas o recursos insuficientes, los proveedores de servicio de TI pueden ayudar a las empresas a hacer frente a los obstáculos y a resolver brechas de habilidades críticas y otros problemas que retrasan el progreso. A menudo, los ITDM se enfrentan a las siguientes realidades:

- › **Los clientes son el enfoque de cada empresa y sus exigencias son mayores y más urgentes que nunca.** En un mundo digital, la tecnología es el medio para satisfacer las demandas del cliente y lograr los resultados del negocio deseados. Más de la mitad (el 56 %) de los ITDM informa una mejora de la experiencia del cliente como uno de los principales motivadores de sus iniciativas de transformación digital (consulte la figura 1). Esto requiere soluciones tecnológicas que permitan la agilidad comercial, la escalabilidad y la modificación sencilla. Las soluciones basadas en la nube, en especial las basadas en la nube pública o híbrida y los modelos de consumo como servicio, son de uso inmediato y rápido escalamiento, lo que reduce considerablemente los tiempos de implementación por anticipado y durante todo el ciclo de vida útil de la solución.³ Los proveedores de servicio de TI pueden ofrecer la experiencia necesaria para acelerar el viaje hacia la nube, lo que mejora la experiencia del cliente a más corto plazo.

Figura 1

Los cinco motivadores principales de los esfuerzos de transformación digital

“¿Cuáles de los siguientes objetivos son los motivadores clave de sus esfuerzos de transformación digital?”



Base: 661 tomadores de decisiones de TI globales responsables de servicios de infraestructura, servicios de soluciones de cliente, servicios administrados o IaaS/PaaS Fuente: estudio por encargo realizado por Forrester Consulting en nombre de Dell, diciembre de 2020
Fuente: estudio por encargo realizado por Forrester Consulting en nombre de Dell, diciembre de 2020

3 | Los líderes de TI aprovechan la experiencia externa para lograr resultados del negocio: información destacada sobre los proveedores de servicio de TI

- › **El trabajo es ahora cada vez más virtual, en tiempo real y omnipresente, y los empleados necesitan procesos y herramientas flexibles para mantenerse un paso adelante.** Durante el año pasado, el 2020, se validó y se aceleró la necesidad de soluciones flexibles de trabajo en cualquier lugar. Casi la mitad (el 46 %) de los ITDM desea servicios que les permitan admitir tecnología en el sitio o de manera remota. Los ITDM piensan invertir significativamente en la fuerza de trabajo remota durante el próximo año. En este mismo período, casi el 70 % considera aumentar su inversión en la fuerza de trabajo remota y los equipos distribuidos. También están adaptando sus planes de TI para garantizar el apoyo de los empleados remotos (el 37 %).
- › **Los departamentos de TI y la tecnología que proporcionan son la base para que los empleados puedan satisfacer a los clientes exigentes.** Esto implica un cambio fundamental en la forma en que los equipos de tecnología se organizan, contratan personal, colaboran y automatizan. Las empresas que son adaptables, creativas y resilientes contarán con equipos de tecnología que aprovechan las plataformas, las prácticas y los partners para permitir que los empleados se adapten rápidamente a las demandas y las necesidades cambiantes de los clientes. El uso de proveedores de servicio de TI para todo, desde la planificación y la implementación hasta la administración y el soporte continuos, les permite asumir las tareas rutinarias y guiar a los tomadores de decisiones con respecto a directrices estratégicas, lo que les da la oportunidad de centrar sus esfuerzos en sus clientes. Los tiempos de cambio recientes son una prueba de que los proveedores de servicio de TI pueden ayudar a las empresas a adaptarse a situaciones imprevistas con un mínimo de interrupción, así como a mantener a los clientes satisfechos.⁴



Las empresas utilizan proveedores de servicio de TI durante los tiempos de cambio para realizar lo siguiente:

1. Admitir la tecnología tanto en el sitio como de manera remota (el 46 %).
2. Acelerar la productividad de la fuerza de trabajo remota (el 42 %).

Las empresas deben aprovechar a los proveedores de servicio de TI con un sólido portafolio de soluciones para afrontar los desafíos

Los ITDM se enfrentan a una variedad de desafíos relacionados con la tecnología, los procesos y el personal a medida que intentan seguir el ritmo del panorama tecnológico en evolución. En nuestro estudio, se reveló que estas barreras son demasiado numerosas como para que la mayoría de las empresas las aborden por sí mismas. Los proveedores de servicio de TI ofrecen experiencia, soporte operacional cotidiano, orientación estratégica y capacidad técnica para ayudar a los equipos de TI a identificar, implementar y administrar las soluciones correctas para abordar estos retos:

- › **La infraestructura especializada requiere impulsar una mayor inversión en servicios y experiencia de nube.** El mercado de la nube cambia rápidamente y los ITDM se enfrentan a un panorama tecnológico fragmentado y diverso. Hace poco, el mercado parecía dirigirse hacia un mundo en el que no solo se daba prioridad a la nube pública, sino que se consideraba su uso exclusivo. Sin embargo, continúa existiendo un gran interés en alternativas de nube privada, incluida la nube privada alojada (HPC).⁵ A pesar de que las alternativas de nube pública y SaaS continúan siendo predominantes en la actualidad, los ITDM consideran que los entornos híbridos (y de múltiples nubes) se admitirán durante muchos años. Los proveedores de servicio de TI son fundamentales para abordar las tecnologías que generan menos confianza entre los ITDM, incluidas la computación de borde y 5G, junto con satisfacer las demandas cada vez mayores de los clientes.



Las tres áreas principales de inversión de TI en los próximos 12 meses

Múltiples nubes o nube híbrida (81 %)

Resiliencia y continuidad comercial (73 %)

Seguridad cibernética (73 %)

⁴ | Los líderes de TI aprovechan la experiencia externa para lograr resultados del negocio: información destacada sobre los proveedores de servicio de TI

Los ITDM se enfrentan a una gran incertidumbre a medida que toman decisiones con respecto a la nueva tecnología. Los proveedores de servicio de TI pueden ser una fuerza estabilizadora y una voz experta en el momento de invertir en soluciones para toda la empresa (consulte la figura 2). Más del 60 % de los ITDM señaló que los servicios de TI son “Muy importantes” o “Extremadamente importantes” al realizar compras de infraestructura. El viaje acelerado hacia la nube es una importante necesidad de infraestructura especializada. Más del 80 % de los ITDM piensa aumentar su inversión en múltiples nubes o en la nube híbrida en el próximo año. Además, el 80 % de los ITDM indicó que los servicios de TI son “Muy importantes” o “Extremadamente importantes” al realizar nuevas compras de nube.

Figura 2

“Al realizar una compra de nueva tecnología en cada una de estas áreas, ¿cuán importantes son los servicios disponibles en su proceso de toma de decisiones?”



Base: 661 tomadores de decisiones de TI globales responsables de servicios de infraestructura, servicios de soluciones de cliente, servicios administrados o IaaS/PaaS
 Fuente: estudio por encargo realizado por Forrester Consulting en nombre de Dell, diciembre de 2020



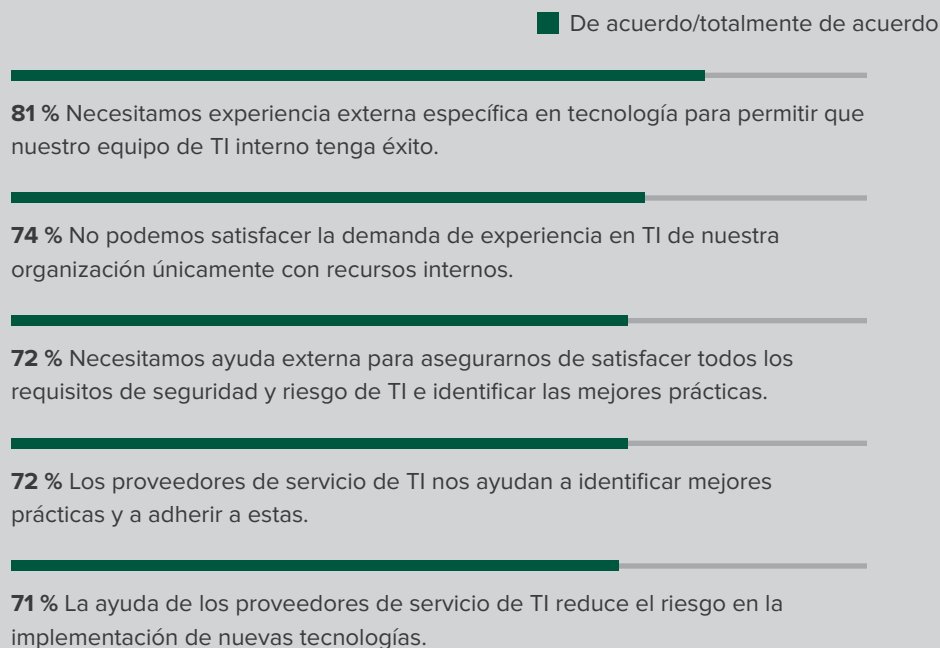
El 74 % de los ITDM admite que no puede satisfacer la demanda de experiencia en TI de su organización únicamente con recursos internos.

► **Las empresas buscan ayuda para administrar las demandas operacionales cotidianas y la planificación estratégica.** Los ITDM reconocen que se necesita ayuda externa para reforzar todos los aspectos de su empresa y lograr los resultados deseados (consulte la figura 3). Los proveedores de servicio de TI pueden asumir la carga de las mayores demandas operacionales cotidianas producto de una fuerza de trabajo virtual, a la vez que ofrecen la experiencia y la orientación estratégica necesarias para transformar el ecosistema de tecnología con el fin de admitir nuevos negocios digitales. En algunos casos, no tiene sentido mantener determinados tipos de habilidades de manera interna. Esto hace que el talento externo sea esencial. Por ejemplo, una empresa que realiza una implementación importante podría utilizar un proveedor externo para contar con una estrategia de nivel superior, mejores prácticas y experiencia a fin de llevar a cabo la implementación y recurrir a este para obtener soporte continuo solo según fuera necesario. La integración de recursos a los equipos internos puede acelerar y optimizar la capacidad de los proveedores de servicio de TI de confianza de compartir sus conocimientos en todas las áreas del ecosistema de tecnología.

Los líderes de TI señalaron que el principal obstáculo que los proveedores de servicio de TI los ayudan a superar es la falta de habilidades o conocimientos internos en tecnología (el 55 %). Más del 60 % de los ITDM ya utiliza proveedores de servicio de TI para cubrir las brechas de dotación de personal y experiencia en tecnología. A medida que las empresas se esfuerzan por contratar talento técnico y no técnico y mejorar sus habilidades, confían en proveedores de servicio de TI para cubrir las brechas de conocimientos y, a la vez, educar y alinear a las partes interesadas con respecto a las prioridades.

Figura 3

“Piense en el personal de TI y en las compras de tecnología de su organización e indique en qué medida está de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones”.



Base: 661 tomadores de decisiones de TI globales responsables de servicios de infraestructura, servicios de soluciones de cliente, servicios administrados o IaaS/PaaS

Fuente: estudio por encargo realizado por Forrester Consulting en nombre de Dell, diciembre de 2020

- > **Es necesario satisfacer los requisitos de seguridad y cumplimiento de normas.** El panorama tecnológico de rápida evolución implica que los ataques y las amenazas de seguridad también evolucionan rápidamente. El aprovechamiento de los servicios de TI que ayudan a garantizar la continuidad comercial y la resiliencia (p. ej., servicios que incorporan confiabilidad en toda la pila y funcionalidades de recuperación cibernética) es una de las principales maneras en que los proveedores de servicio de TI pueden ayudar a las empresas durante los tiempos de cambio o crisis. Además, el 44 % de las empresas mencionó que abordar los problemas de seguridad es un desafío que los proveedores de servicio de TI las han ayudado a superar. Las empresas también recurren a los proveedores de servicio de TI para asegurarse de que se satisfagan todos los requisitos de seguridad y riesgo de TI cuando compran e implementan nueva tecnología, así como para identificar las mejores prácticas. Estos ofrecen la experiencia más actualizada para satisfacer los requisitos de cumplimiento de normas y anticiparse a las preocupaciones en torno a la seguridad en evolución.

Proveedores de servicio de TI: partners para acelerar las oportunidades

Seguir el ritmo del panorama tecnológico digital en evolución es desafiante, incluso para las empresas más consolidadas. Los ITDM que aprovechan estratégicamente a los proveedores de servicio de TI cumplen con mayor rapidez con las demandas de sus clientes, lo que mejora la productividad de los empleados y optimiza la eficiencia operacional. Casi la mitad de los ITDM busca soluciones tecnológicas que se puedan ofrecer a través de modelos como servicio o de consumo flexible. Los proveedores de servicio de TI, cuando están alineados con los objetivos empresariales y las preferencias de consumo, pueden ofrecer beneficios significativos. En nuestro estudio, se determinó lo siguiente:

- > **El panorama tecnológico en evolución impulsa la necesidad de modelos de consumo más flexible.** Los eventos del 2020 implicaron un cambio en los planes y las prioridades de TI. Casi dos tercios (el 64 %) de los líderes de TI comenzaron a acelerar el cambio del gasto de TI de CAPEX a gastos operativos y a considerar modelos de consumo flexible, como los modelos como servicio, para el futuro. Este cambio permite a las empresas invertir en los servicios que necesitan en la actualidad, en lugar de esperar fondos futuros y detener el avance. En los próximos 12 a 18 meses, el 41 % de los líderes de TI espera consumir sus servicios de TI de infraestructura mediante un modelo como servicio.
- > **La liberación del talento interno de TI para el desarrollo y la implementación de estrategias y plataformas de vanguardia innovadoras es otro beneficio.** Una vez que los proveedores de servicio de TI de confianza cubren las brechas, muchas empresas han logrado aumentar el rendimiento y la estabilidad del sistema y obtener eficiencia operacional. También hay oportunidades para que los proveedores de servicio de TI asuman tareas rutinarias, lo que permite al personal de TI interno centrarse en crear estrategias de vanguardia que aprovechan las plataformas más avanzadas. Más de la mitad de los ITDM (el 52 %) informa que las demandas cotidianas suelen impedir que su personal de TI se centre en proyectos innovadores o estratégicos. Cuando los recursos internos quedan libres para dedicarse a las prioridades estratégicas, los proveedores de servicio de TI también pueden ayudarlos en esta materia (consulte la figura 4). Estos cuentan con la experiencia, la orientación con respecto a mejores prácticas y los recursos específicos de la tecnología para asegurarse de que las iniciativas de innovación estén preparadas para tener éxito y, cuando sea necesario, para repetirlas rápidamente con el fin de evitar gastos.



El 53 % de los ITDM informa que el uso de servicios de un proveedor de TI permite a su personal de TI interno dedicar más tiempo a la innovación y las iniciativas estratégicas.



El 71 % de los ITDM coincide en que la ayuda de los proveedores de servicio de TI reduce el riesgo en la implementación de nuevas tecnologías.

7 | Los líderes de TI aprovechan la experiencia externa para lograr resultados del negocio: información destacada sobre los proveedores de servicio de TI

Figura 4

Las tres maneras principales en que los proveedores de servicio de TI han contribuido al éxito organizacional

“¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe las maneras más importantes en que sus proveedores de servicio de TI contribuyen al éxito de su organización de TI?”

61 % Nos ayudan a cubrir las brechas de dotación de personal y experiencia en tecnología.

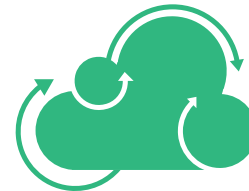
59 % Liberan a nuestro personal de TI de modo que innoven y se centren en iniciativas y proyectos estratégicos.

54 % Mejoran nuestra planificación en el nivel estratégico.

Base: 661 tomadores de decisiones de TI globales responsables de servicios de infraestructura, servicios de soluciones de cliente, servicios administrados o IaaS/PaaS

Fuente: estudio por encargo realizado por Forrester Consulting en nombre de Dell, diciembre de 2020

> **Los resultados del negocio mejoran gracias a las asociaciones integrales.** Existe una oportunidad real de aprovechar la función cambiante de los proveedores de servicio de TI para incluir una asociación estratégica. En parte, esto consiste en decidir cómo deben trabajar los líderes de TI con los proveedores de servicio de TI para ayudar a transformar sus empresas. Los ITDM no deberían esperar que los proveedores de servicio de TI fueran la panacea para sortear todos los obstáculos. En cambio, deben centrarse en las oportunidades de creación conjunta de confianza. Muchos ITDM consideran que la asociación con proveedores de servicio de TI que comprenden los resultados y los objetivos de sus empresas permite una mejor alineación cultural y comercial para poder lograr resultados con mayor rapidez.



El 45 % de los ITDM busca soluciones tecnológicas que se puedan ofrecer a través de modelos como servicio o de consumo flexible durante tiempos de cambio.

Recomendaciones clave

La encuesta en profundidad de Forrester a 661 tomadores de decisiones de TI con respecto a la manera en que los proveedores de servicio de TI pueden ayudarlos a lograr resultados críticos arrojó varias recomendaciones importantes:



Involúcrese tempranamente con partners de servicios de TI para definir juntos los resultados. En la era digital, TI ya no es un centro de costos para el director de sistemas de información, sino un diferenciador clave para la empresa. Los proveedores de servicio de TI son activadores de la transformación digital en todos los aspectos. Como se muestra en este informe, las asociaciones adecuadas ayudan a simplificar, modernizar y cubrir brechas clave dentro de la infraestructura. Sin embargo, esto también significa que los proveedores de servicio de TI deben integrarse en las primeras etapas del viaje de transformación digital, lo que permite a ambas partes pensar estratégicamente en los recursos, garantizar la alineación cultural y crear resultados en conjunto.



El proveedor de servicio de TI correcto ayudará a garantizar la agilidad y la continuidad comercial. Las incertidumbres del mercado, tanto financieras como geopolíticas, han sido una característica de las últimas décadas desde la evolución de TI. De la noche a la mañana, las empresas pueden ver que las prioridades de continuidad comercial pasan a ser fundamentales; estas van desde la necesidad de contar con las herramientas y los procesos adecuados para permitir que los trabajadores remotos administren los datos de manera segura a través de una fuerza de trabajo altamente distribuida hasta mantener en marcha toda la organización. Parte de esa fórmula es encontrar a los proveedores de servicio de TI que ofrezcan su modelo de consumo preferido. En las asociaciones con los proveedores de servicio de TI, piense en los actores que pueden permitir la administración de las necesidades de TI de la empresa en una economía de crecimiento tanto estable como inestable. Esto ayuda a los equipos de TI a mantenerse ágiles, a expandirse rápidamente para cubrir necesidades de continuidad comercial y a mantener la orientación en el cliente mientras se sortean los cambios en el mercado.



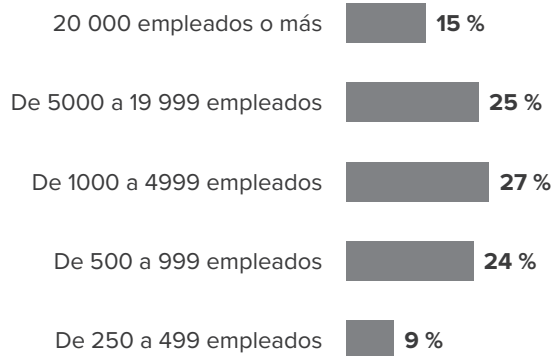
Para mantenerse un paso adelante de las tendencias digitales, utilice las especializaciones de los proveedores de servicio de TI. Para las tecnologías emergentes, como 5G y la computación de borde, hay casos de uso casi en todas las industrias, desde las operaciones bancarias hasta la administración de la cadena de suministro. Junto con esta evolución, existe un aumento de las preocupaciones en torno a la seguridad cibernética y la necesidad de adherir a estándares de privacidad de datos. No solo la adopción de estas tendencias más recientes es fundamental, sino también la adquisición de las herramientas y los procesos adecuados para aprovecharlas. Ninguna organización en la era digital de la actualidad puede hacerlo todo por su cuenta, al menos no lo suficientemente bien como para crear una ventaja competitiva. Este es el punto crítico en el que se incorporan los proveedores de servicio de TI para colaborar. Ofrecen habilidades y recursos clave para ayudar a las empresas a anticiparse a la curva de tendencias y estar a la vanguardia de los cambios en la adopción de la tecnología, de modo que puedan lograr los resultados deseados.

Apéndice A: metodología

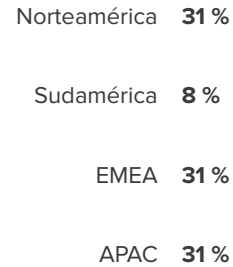
En este estudio, Forrester realizó una encuesta en línea a 661 tomadores de decisiones de TI responsables de servicios de infraestructura, servicios de soluciones de cliente, servicios administrados o IaaS/PaaS. El estudio se llevó a cabo en diciembre del 2020.

Apéndice B: datos demográficos

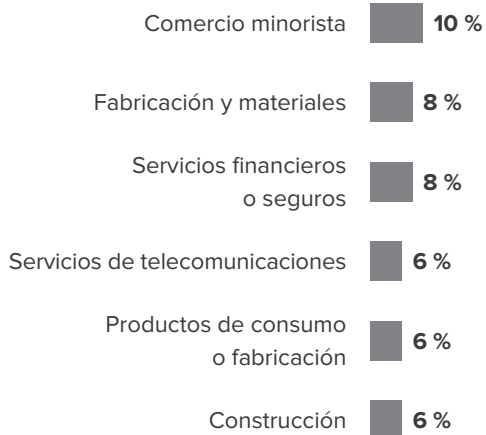
TAMAÑO DE LA EMPRESA



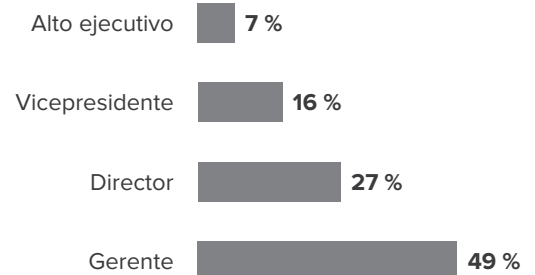
REGIÓN



LAS SEIS INDUSTRIAS PRINCIPALES



CARGO



Base: 661 tomadores de decisiones de TI globales responsables de servicios de infraestructura, servicios de soluciones de cliente, servicios administrados o IaaS/PaaS

Nota: es posible que algunos porcentajes no sumen 100 debido al redondeo.

Apéndice C

¹ Fuente: “Research Overview: Technology And Software Services”, Forrester Research, Inc., 12 de enero de 2021.

² Ibid.

³ Fuente: “Understanding The Cloud Service Provider Landscape”, Forrester Research, Inc., 23 de diciembre de 2020.

⁴ Fuente: “Your Future Fit Technology Strategy: Adaptive, Creative, And Resilient”, Forrester Research, Inc., 14 de octubre de 2020.

⁵ Fuente: “Understanding The Cloud Service Provider Landscape”, Forrester Research, Inc., 23 de diciembre de 2020.

Directora del proyecto:

Sarah Brinks,
consultora sénior de impacto
en el mercado

Investigación contribuyente:

grupo de investigación de
infraestructura y operaciones
de Forrester

ACERCA DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting ofrece consultoría independiente y objetiva basada en investigaciones que ayuda a los líderes a alcanzar el éxito en sus organizaciones. Con un alcance que varía de una breve sesión de estrategia hasta proyectos personalizados, los servicios de consultoría de Forrester establecen conexiones directas entre usted y los analistas de investigación, quienes aplican perspectivas expertas a los retos para el negocio específicos. Para obtener más información, visite forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Todos los derechos reservados. Se prohíbe estrictamente la reproducción no autorizada. La información está basada en los mejores recursos disponibles. Las opiniones reflejan el criterio en el momento y están sujetas a cambio. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar y Total Economic Impact son marcas comerciales de Forrester Research, Inc. Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivas empresas. Para obtener información adicional, visite forrester.com. [E-48609]