

¿Por qué no puedo dormir tranquilo?

“Yo lo que quiero es poder dormir tranquilo”. Esta frase es habitual en muchos responsables de TI, pero ¿por qué sucede esto? La respuesta generalmente es no poder garantizar que los compromisos de servicio se puedan cumplir siempre. La causa más común: no poder asegurar en todo momento la estabilidad de tus sistemas críticos.

Oscar San José

Pero los motivos son muy variados. Por un lado, sistemas y necesidades de negocio que cambian frecuentemente, de manera que puede suceder que no se tengan los recursos adecuados para afrontarlos. Por otro, el deseo -y a veces la imposibilidad- de evitar incidencias con paradas de servicio o con merma del rendimiento en entornos de

Asegurar la tranquilidad propia externalizando parte de los recursos en TI con expertos de confianza que suplan las carencias tecnológicas y que acompañen en las necesidades, tanto en estabilidad de plataforma como en planes de futuro, es una decisión inteligente que permite dormir a pierna suelta a más de un responsable de TI

reciente implantación. También puede ocurrir que se sea consciente de que el equipo, pese a estar formado en las diferentes tecnologías que componen los sistemas críticos, no las conozca en todos los casos con la suficiente profundidad, y no se pueda certificar que un sistema con una implantación inicial adecuada no se esté degradando poco a poco por falta de conocimiento.

Puede, además, que esa degradación se esté produciendo desde el mismo momento de la implantación -probablemente por una configuración y dimensionamiento iniciales inadecuados a nuestras necesidades- y estemos en una situación de inestabilidad

continua. En esos casos el día a día puede ser un continuo sobresalto, con incidencias frecuentes de servicio y con la más que probable merma de la moral del equipo. Puede haber otras muchas casuísticas con sus particularidades, tales como el abordar una redimensión de sistemas, la introducción de nuevas funcionalidades de negocio, etc., aunque todas tienen en común que nos pueden quitar el sueño si no estamos bien asesorados.

Podríamos pensar que consiguiendo una plantilla de técnicos con perfil muy elevado, que sean especialistas de cada tecnología, podemos estar cubiertos. Pero hay que pensar en que también han de estar formados continuamente en versiones, nuevas funcionalidades y productos de su área, que necesitarán motivación en el trabajo, retos continuos, etc., con lo que no nos saldrá generalmente rentable la solución. Lo más común -y más ventajoso económicamente- es buscar un soporte especializado en cada tecnología particular que sea vital en el negocio, confiándole a terceros nuestra necesidad de dormir bien.

Hablemos de confianza

En mi carrera hay muchas experiencias con este tipo de soporte. Un ejemplo de grato recuerdo es el de una compañía de seguros en que la colaboración fue “in crescendo”. Inicialmente fueron tareas próximas a la tecnología, orientadas sobre todo a procurar la estabilidad de los sistemas y la prevención de problemas. Por diferentes motivos, el servicio no era todo lo estable que se necesitaba y había que resolverlo. Se les planteó una solución basada en tareas continuadas durante un año enfocadas a este objetivo, acompañando al equipo de TI del cliente.

Se consiguió una notable reducción de incidencias, un sistema estable y a la vez se mejoró el uso que hacían de la tecnología gracias al traspaso de conocimientos. Pudieron así conseguir el objetivo de dormir bien o, por lo menos, mejor. Fue el punto de partida para profundizar la colaboración en los años siguientes con tareas adicionales



cada vez de mayor nivel. Con el “roce” de nuestra presencia habitual se llegó a, digamos, un cierto “cariño”, pero sobre todo a la confianza. Poco a poco se ha ido consolidando una relación, como denominan ellos de partner tecnológico, en la que nos confían sus inquietudes tecnológicas, tanto para prevención de problemas, como para abordar nuevos proyectos.

Si bien no todo es de color de rosa, ya que hay también historias de situaciones críticas en las que se llega a producir una pérdida de servicio, a pesar de toda la prevención y proactividad realizadas. En cualquier caso, una situación prevista en un servicio de este tipo, que pone a prueba la relación de confianza, y de la que, salvo en casos raros, se suele salir airoso.

Aunque hay casos en que ciertos clientes sólo persiguen un respaldo para situaciones críticas y estar cubiertos ante problemas que afecten el servicio de sus sistemas clave sin ir más allá, en la mayoría de los casos la colaboración se realiza en un plano en el que el cliente, apoyándose en la tranquilidad que les da un acompañamiento durante todo el año, puede compaginar tanto su operativa diaria como nuevos proyectos. La historia en este sentido es a menudo muy parecida a la de la compañía de seguros: se empieza con una colaboración dirigida a resolver generalmente una situación crítica, se pasa a un enfoque de acompañamiento proactivo y reactivo para asegurar estabilidad de plataforma, y finalmente, si todo sigue yendo bien, te conviertes en un “partner” tecnológico en quien confían su plataforma y nuevos proyectos.

La evolución tecnológica ha sido vertiginosa especialmente en los últimos 20 años. Si a esto unimos cambios derivados del negocio, vemos que no todos los sistemas puedan gozar de un ciclo de vida muy largo, sino que necesitan renovarse continuamente. Esta evolución continua hace que la posibilidad de no dormir bien, si no se está respaldado adecuadamente, sea muy alta. Asegurar la tranquilidad propia externalizando parte de los recursos en TI, con expertos de confianza que suplan las carencias tecnológicas y que acompañen en las necesidades, tanto en estabilidad de plataforma como en planes de futuro, es sin lugar a dudas una decisión inteligente que permite dormir a pierna suelta a más de un responsable de TI.



www.avanttictic.com

Óscar San José
Responsable de Servicios de
Producción Avanzados
oscar.sanjose@avanttictic.com