



La resiliencia y la innovación serán las prioridades TIC para el nuevo año

La necesidad de resiliencia operativa para todas las funciones empresariales nunca ha sido tan grande como ahora, motivada especialmente por la pandemia. En 2021, los CIO se esforzarán más que nunca por adaptarse a las condiciones cambiantes para recomponer el negocio futuro, lo que requiere una plasticidad organizacional para formarse y reformularse dinámicamente.

Redacción Data Center Market

Las organizaciones se están transformando, y en un primer momento se han visto abocadas a responder a la crisis de la COVID-19 para, ahora, pasar a impulsar su crecimiento. Por ello, distintos analistas como Gartner o IDC, están haciéndose eco de la necesidad de enfocarse en las tres áreas principales que constituirán las tendencias tecnológicas del año que comienza: foco en las personas, independencia de la ubicación y resiliencia. En conjunto, estas tendencias crean un todo que es más grande que sus partes individuales, y se enfocan en la demanda social y personal de poder trabajar desde cualquier lugar para lograr una entrega de productos y servicios óptima.

Además, las consultoras recomiendan que, a corto plazo, las empresas corrijan cualquier deficiencia en los entornos de TI existentes que se introdujeron a marchas forzadas como respuesta de emergencia inicial a la pandemia. Pero también aconsejan identificar los puntos en los que la respuesta de su organización ha acelerado la transformación TI para poder proseguir en esos avances. Y lo que es más importante, deben buscar oportunidades para aprovechar las nuevas tecnologías evitando posibles interrupciones, y ampliar las capacidades para la aceleración del negocio en la nueva normalidad.

Aquí recopilamos algunas de las tendencias más significativas.

Internet de los comportamientos

La Internet de los comportamientos (IoB) está surgiendo a medida que muchas tecnologías capturan y utilizan el “polvo digital” de la vida diaria de las personas. IoB combina tecnologías existentes que se enfocan directamente en el individuo (reconocimiento facial, rastreo de ubicación y big data, por ejemplo) y conecta los datos resultantes con comportamientos asociados, como compras en efectivo o uso de dispositivos. Las organizaciones utilizan estos datos para influir en el comportamiento humano. Por ejemplo, para monitorizar el cumplimiento de los protocolos sanitarios durante la pandemia en curso, comprobando si los empleados usan mascarilla o mediante imágenes térmicas para identificar a los que tienen fiebre. Gartner predice que, para finales de 2025, más de la mitad de la población mundial estará sujeta a al menos un programa

53%
de los proyectos pasan
de ser prototipos de
inteligencia artificial a
producción

de IoB, ya sea comercial o gubernamental. Pero implicará amplios debates éticos y sociales sobre los diferentes enfoques al afectar y modificar el comportamiento de las personas.

Experiencia total

El año pasado, Gartner introdujo la multiexperiencia como una de las principales tendencias tecnológicas estratégicas, y este año va un paso más allá con la experiencia total (TX), una estrategia que conecta la multiexperiencia con las disciplinas de experiencia de cliente, empleado y usuario. Gartner espera que las organizaciones que ofrecen una TX superen a sus competidores en las métricas clave de satisfacción durante los próximos tres años.

Las organizaciones necesitan una estrategia TX a medida que las interacciones se vuelven más móviles, virtuales y distribuidas, principalmente debido a la COVID-19. TX se esfuerza por mejorar las experiencias de múltiples componentes para lograr un resultado comercial completamente diferente. Estas experiencias cruzadas serán claves para las empresas que se están recuperando de la pandemia y que buscan lograr la diferenciación mediante la capitalización de nuevos disruptores experienciales.

Computación que refuerza la privacidad

Los CIO, independientemente de la región del mundo en la que estén ubicados, se enfrentan a más riesgos de privacidad y posible incumplimiento de normativas que nunca a medida que madura la legislación global de protección de datos. La computación que mejora y refuerza la privacidad protege los datos en uso mientras mantiene el secreto o la privacidad. Gartner cree que para 2025, la mitad de las grandes organizaciones implementarán computación que mejore la privacidad para procesar datos en entornos que no sean de confianza y casos de uso de análisis de datos de múltiples partes. Las organizaciones deben comenzar a mejorar la privacidad mediante la evaluación de las actividades de procesamiento de datos que requieren transferencias de datos personales, monetización de datos, análisis de fraude y otros casos de uso para datos altamente sensibles.

La nube distribuida

La nube distribuida consiste en la distribución de servicios de nube pública a diferentes ubicaciones físicas, mientras que la operación, la gobernanza y la evolución de los servicios siguen siendo responsabilidad del proveedor de nube pública. Proporciona un entorno ágil para escenarios organizacionales con



baja latencia, necesidades de reducción de costes de carga de datos y requisitos de residencia de datos. También aborda la necesidad de que los clientes tengan recursos de computación en la nube más cerca de la ubicación física donde ocurren los datos y las actividades comerciales, es decir, edge computing.

Operaciones en cualquier lugar

Las operaciones en cualquier lugar se refieren a un modelo operativo de TI diseñado para respaldar a los clientes en todas partes, habilitar a los empleados en todas partes y administrar la implementación de servicios comerciales en infraestructuras distribuidas. Es más que simplemente trabajar desde casa o interactuar con los clientes de forma virtual; también ofrece experiencias únicas de valor añadido en cinco áreas centrales: colaboración y productividad, acceso remoto seguro, infraestructura en la nube y perimetral, experiencia digital y automatización para brindar soporte remoto.

Cibersecurity mesh

Permitirá que cualquier persona acceda a cualquier activo digital de forma segura, sin importar dónde se encuentre el activo o la persona. Permite que la identidad se convierta en el perímetro de seguridad. Para 2025, la cibersecurity mesh admitirá más de la mitad de las solicitudes de control de acceso digital.

Negocio inteligente y ágil

“Los procesos de negocio estáticos que se construyeron para la eficiencia eran tan frágiles que se rompieron bajo el impacto de la pandemia”, asegura Gartner. “A medida que los responsables de TI luchan por recomponer las piezas, están comenzando a comprender la importancia de adaptar las capacidades empresariales al ritmo del cambio empresarial”, añaden. Una empresa inteli-

gente rediseña radicalmente la toma de decisiones al acceder a mejor información y responder de manera más ágil. Por ejemplo, las máquinas mejorarán la toma de decisiones en el futuro, gracias a una rica estructura de datos y conocimientos. Los negocios integrables inteligentes allanarán el camino para construir negocios digitales rediseñados, nuevos modelos de negocios, operaciones autónomas y nuevos productos y servicios.

Ingeniería de Inteligencia Artificial

Solo el 53% de los proyectos pasan de ser prototipos de inteligencia artificial a producción. Los responsables de TI tienen dificultades para escalar proyectos de IA porque carecen de las herramientas para crear y gestionar un ‘pipeline’ de IA en grado de producción. El camino hacia la producción de IA significa recurrir a la ingeniería de IA, una disciplina centrada en la gobernanza y la gestión del ciclo de vida de una amplia gama de modelos de decisión de IA operacionalizados, como el aprendizaje automático o los gráficos de conocimiento. La ingeniería de IA se basa en tres pilares fundamentales: DataOps, ModelOps y DevOps. Una estrategia sólida de ingeniería de IA facilitará el rendimiento, la escalabilidad, la interpretabilidad y la fiabilidad de los modelos de IA al tiempo que ofrece un mayor valor de las inversiones en IA.

Hiperautomatización

La hiperautomatización es un enfoque que las organizaciones utilizan para identificar, examinar y automatizar rápidamente tantos procesos comerciales y de TI aprobados como sea posible. Aunque la hiperautomatización ha tenido un crecimiento durante los últimos años, la pandemia ha aumentado la demanda de lo ‘digital first’. Como resultado, muchas empresas ya han llevado a cabo docenas de iniciativas de hiperautomatización. □