

Actualmente, José María Silva es el Director de Consultoría y Preventa en Aldebarán Tecnologías de la Información, y como tal es el responsable de todas las actividades de Preventa, como son presentaciones, demos, y preparación de ofertas, y de Consultoría, en lo que se refiere a instalaciones y realización de proyectos, realizando la coordinación entre los departamentos comerciales y técnico, así como la interlocución con los diferentes proveedores de las

tecnologías que distribuye la compañía, dicho en otras palabras, “no tiene tiempo para aburrirse”.

Su formación es Ingeniero en Informática por la Universidad Hispalense de Sevilla, y ha prestado sus servicios en diversas compañías del sector de las tecnologías de la información como Selestia, Dafinsa o Coritel), ocupando diferentes puestos de responsabilidad

tanto a nivel comercial y preventa como técnico. Un bagaje profesional que da confianza cuando se le encarga el estudio de un nuevo proyecto.

En estos momentos su mayor preocupación es informar a sus clientes de que es posible la optimización del puesto de trabajo de los usuarios de los sistemas de información y al mismo tiempo obtener una importante reducción de costes. Un tema al que no se da la importancia que tiene.

José María Silva

entrevista realizada por
Antonio Ferrer

Dintel ALTA DIRECCIÓN

fotografía
Jesús Carretero

A professional portrait of a middle-aged man with thinning dark hair, wearing a dark grey suit jacket, a light blue striped dress shirt, and a dark blue striped tie. He is standing in front of a wooden panel wall. The image is framed by a thin red border.

**Director de Consultoría
y Preventa**
**Aldebarán Tecnologías
de la Información**

En los momentos actuales, son muchos los altos directivos y responsables de Tecnologías de la Información que se plantean la optimización de los recursos tecnológicos con el objetivo de reducir el coste total de la propiedad. ¿Existen soluciones que permitan alcanzar este objetivo? ¿Cuáles son sus características fundamentales?

La optimización tanto tecnológica como económica de los recursos tecnológicos ha sido tradicionalmente uno de los principales objetivos de todos los departamentos de sistemas de información. Sin embargo, mientras que en todo lo relativo a servidores, bases de datos, redes de comunicaciones, etc., se han logrado avances espectaculares, la situación cambia cuando se contempla a estos sistemas de información desde el punto de vista del usuario final.

De hecho, y de acuerdo a los principales analistas y consultoras internacionales, existen una serie de datos muy significativos:

- El Coste Total de Propiedad de un puesto de trabajo oscila entre los 4.000 y los 8.000 euros.
- El 75% de los incidentes que sufre el usuario final los detecta el propio usuario y no la infraestructura de gestión.
- El 70% de las emisiones de CO2 producidas por las tecnologías de información son directamente atribuibles a los PCs de los usuarios.

Evidentemente, la optimización de estos aspectos se ha intentado afrontar desde hace muchos años, pero hasta muy recientemente, los diversos enfoques realizados (modificación de las aplicaciones para introducirles “relojes software”, “robots”, software que simule mediante repetición el trabajo de los usuarios, appliances hardware que interceptan el tráfico de red, etc.) no han proporcionado el resultado esperado.

Conscientes de esta problemática, en Aldebarán llevamos varios años intentando encontrar tecnologías que den cobertura a estos aspectos, y gracias a la reciente aparición de una nueva generación de productos, en estos momentos estamos distribuyendo InterActEs, tecnología líder a nivel mundial en todo tipo



de iniciativas “End-User Service Management”.

Esta tecnología proporciona la visión de los sistemas de información desde el punto de vista de la experiencia real de sus usuarios finales, y basándose en ello permite optimizar todos los aspectos implicados:

- Afrontar la reducción de todos los costes directos e indirectos englobados bajo el concepto de Coste Total de Propiedad.
- Optimizar el servicio que se presta al usuario final, ya que proporciona información sobre el Uso, Disponibilidad y Rendimiento de todas las aplicaciones en el puesto de trabajo del usuario final.
- Cambiar desde una gestión reactiva a otra proactiva, mejorando todo el proceso de detección, diagnóstico y resolución de problemas que sufren los usuarios finales.



- Colaborar activamente en todo tipo de iniciativas medioambientales, estableciendo para ello el concepto de “Green Level Agreement” o Niveles de Servicio Ecoeficientes.

¿Es posible implantar un software de estas características en las Administraciones Públicas?

Por supuesto, de hecho las Administraciones Públicas siempre han sido pioneras a la hora de intentar mejorar el servicio que se presta al usuario final, ya que éste a su vez repercute en la calidad de servicio que se ofrece al ciudadano. Desde el punto de vista económico, es obvio que con la situación económica internacional es imprescindible afrontar una reducción de costes.

¿Qué beneficios podrían obtenerse con su implantación?

Los beneficios a obtener pueden contemplarse desde tres puntos de vista diferenciados:

- Desde el punto de vista económico permite afrontar todos los costes directos e indirectos: Inventarios hardware y software, y más importante, el uso que se hace de este hardware y software, permitiendo optimizar el mantenimiento y uso de licencias software, apoyar los planes de renovación de PCs, reducir los costes energéticos y de impresión, reducir todos los costes de soporte, administración y helpdesk, etc.
- Desde el punto de vista técnico, proporciona el Uso, la Disponibili-

dad y el Rendimiento de todas las aplicaciones (y del propio sistema) en el puesto de trabajo del usuario, proporcionando múltiples posibilidades: establecimiento y seguimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio, mejora del rendimiento de las aplicaciones, optimización en la detección, diagnóstico y resolución de problemas, etc.

- Por último, pero no menos importante, es una pieza básica a la hora de afrontar iniciativas de mejora medioambiental, estableciendo Acuerdos de Niveles de Servicio con base en los principales aspectos implicados: Gestión del Ciclo de Vida de los dispositivos electrónicos, Consumos Energéticos y gestión de las impresiones realizadas.

Según parece los beneficios económicos son importantes, ¿podrías exponer algún caso de organismo o departamento público o privado que haya cuantificado económicamente los beneficios obtenidos?

Sobre este tema, podemos resaltar estudios que muestran una reducción de hasta un 42% del Coste Total de Propiedad, así como la experiencia real de usuarios como Volvo, que han logrado rentabilizar la inversión en menos de ocho meses.

Hablando específicamente de organismos públicos, dos de las referencias más significativas son Pole Emploi (la Agencia de Empleo Francesa) y Consip (Ministerio de Economía y Finanzas italiano), aunque existen clientes en cualquier sector económico: BNP-Paribas, BNL, Crédit Mutuel, EDF, Rolls Royce, Nutricie, Standard Life, Nationwide, Universal Music, etc.

Cabe suponer que las soluciones se personalizan en función de cada tipo de usuario y las características de su trabajo. ¿Se trata de un proceso complicado? ¿Cuál es el plazo medio de implantación?

Este es uno de los puntos más importantes de esta tecnología, ya que al tratarse de una tecnología pasiva y no intrusiva, no exige ningún tipo de modificación ni en los aplicativos existentes ni en la manera de trabajar del usuario. Esto permite que la implantación sea sumamente rápida y se obtengan resultados de manera inmediata.

En concreto, la experiencia muestra que se trata de proyectos realizados en semanas o en muy pocos meses, y con un retorno de inversión inferior a un año.

¿Qué preparativos o estudios son necesarios para implementar una solución de este tipo? ¿Es necesaria alguna formación específica del usuario?

En principio no es necesario realizar ningún tipo de preparativo o estudio, simplemente se despliega la solución y se empieza a utilizar la información obtenida.

¿Cómo reciben los usuarios este tipo de soluciones?

Para el usuario final se trata de una tecnología no intrusiva y totalmente transparente; la única repercusión sobre ellos es la mejora del servicio que se les presta, algo que evidentemente a todos nos gusta.

Cabe suponer que estas soluciones forman parte de proyectos más amplios de renovación de los recursos tecnológicos. ¿Es eso así? ¿Se podría justificar la implementación como proyecto independiente?

No necesariamente, ya que se trata de tecnologías e iniciativas con significado propio, que además complementan perfectamente a los sistemas tradicionales ya implantados en la mayoría de organizaciones, tales como herramientas de monitorización, helpdesk, iniciativas ITIL, etc.

Entiendo que existe un tamaño del parque informático o complejidad tecnológica mínima a partir de la cual tiene sentido pensar en estas soluciones, ¿en ese sentido, podrías comentarnos algunos criterios básicos que deberían tenerse en cuenta?

Se trata de una tecnología aplicable a cualquier tipo de organización, pero evidentemente es de mejor aplicación para aquellas que por tamaño, complejidad tecnológica o dispersión geográfica tengan una mayor dificultad en conocer y por tanto mejorar el servicio que prestan a sus usuarios.

¿Hay algún tema que no hayamos preguntado y que te gustaría comentar?

Como resumen, resaltar que se trata de una tecnología que permite obtener beneficios económicos, técnicos y medioambientales de manera inmediata, sin impactar en el usuario y sin necesidad de modificar ninguna aplicación. ➤