ivanti PULSE

El estado de las TI en 2021

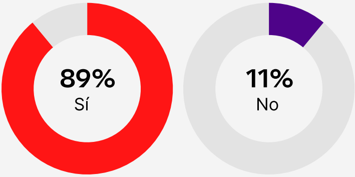
Los equipos de TI tienden a estar sobrecargados de trabajo y, al mismo tiempo, infravalorados, cuando en realidad son una parte integral del logro de los objetivos de una empresa. La automatización parece ser el siguiente paso para reducir el número de horas de trabajo del personal de TI y aumentar la productividad. . Con el aumento de los niveles de automatización de los servicios de TI en las empresas, ¿están sus responsables siendo conscientes de susbeneficios?

Pulse e Ivanti encuestaron a 250 responsables de informáticay seguridad para entender cómo está evolucionando la tecnología y a qué retos se enfrentan los departamentos de TI.

La mayoría no tiene un alto nivel de madurez informática y dedica menos de 6 horas a resolver cada incidencia de servicio

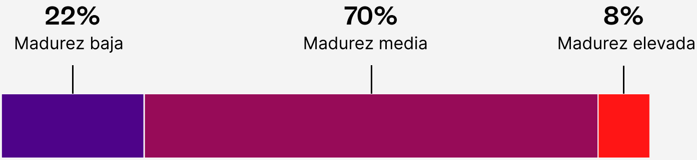
El 89 % de los encuestados afirma que una biblioteca de infraestructuras de TI (ITIL) es relevante para su empresa en la actualidad.

¿Considera que la Biblioteca de Infraestructura de TI (ITIL) es relevante actualmente para su empresa? actualmente?



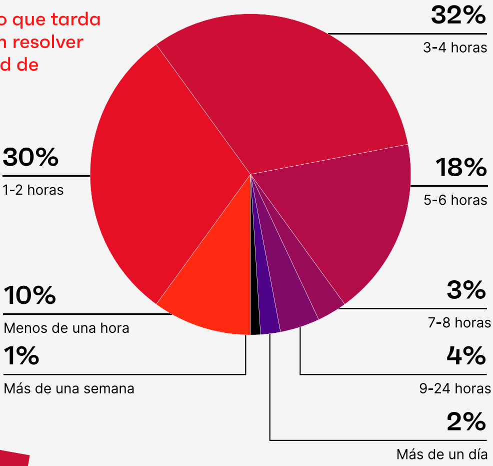
Solo el 8 % de los responsables con capacidad de decisión ha alcanzado un alto nivel de madurez informática en la adopción de las mejores prácticas.

¿Cómo calificaría la madurez de su empresa en materia de adopción de las mejores prácticas (según ITIL u otras normas)?



El 80 % de los encuestados afirma que su departamento de TI tarda entre 1 y 6 horas en resolver una incidencia o solicitud de servicio.

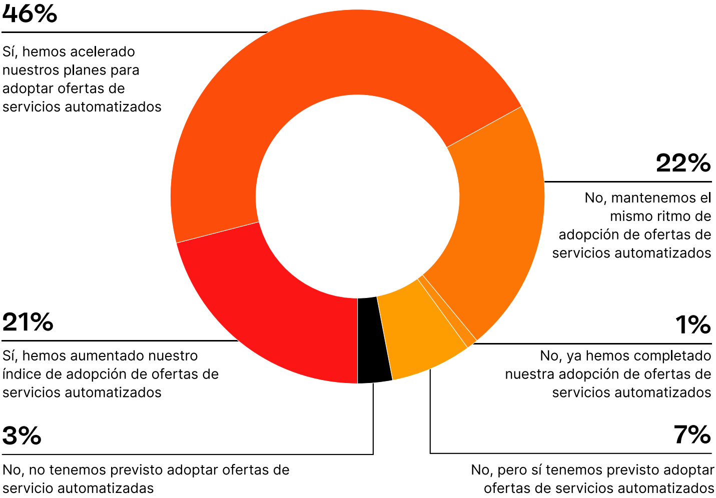
¿Cuál es el tiempo medio que tarda el departamento de TI en resolver una incidencia o solicitud de servicio?



En muchos casos disponen de servicios informáticos automatizados, lo que suponen un ahorro de tiempo para el departamento de informática

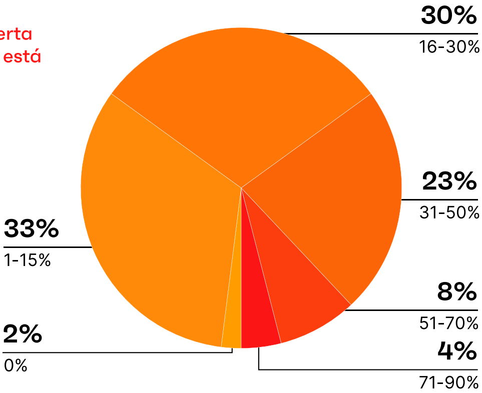
Dos tercios (67%) de los responsables con capacidad de decisión afirmaron haber acelerado sus planes o aumentado su ritmo de aprobación de ofertas de servicios de TI automatizados como consecuencia dela pandemia.

¿Su empresa aceleró la adopción de ofertas de servicios informáticos automatizados como consecuencia de la pandemia?



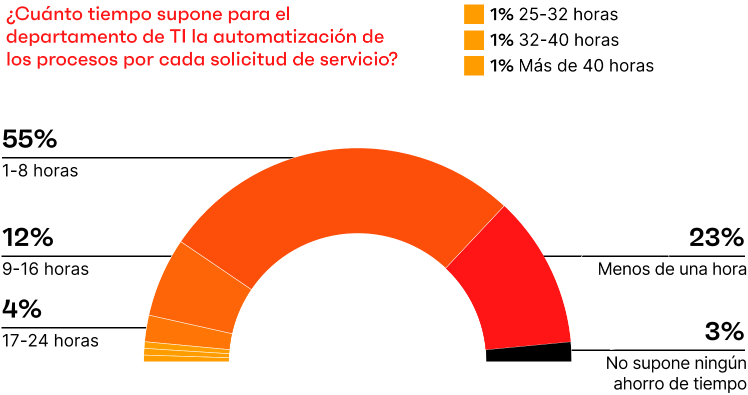
El 65% de los encuestados afirma haber automatizado el 30 % o menos de su oferta de servicios de TI.

¿Qué porcentaje de su oferta de servicios informáticos está automatizado?



Incluso con niveles moderados de automatización, los responsables con capacidad de decisión ahorran tiempo. La mayoría de los encuestados (55 %) afirma que su departamento de TI ahorra entre 1 y 8 horas por solicitud de servicio al automatizar los procesos. El 12 % afirma que la automatización les supone un ahorro equivalente a 1 ó 2 días de trabajo (ETC).

¿Cuánto tiempo supone para el departamento de TI la automatización de los procesos por cada solicitud de servicio?

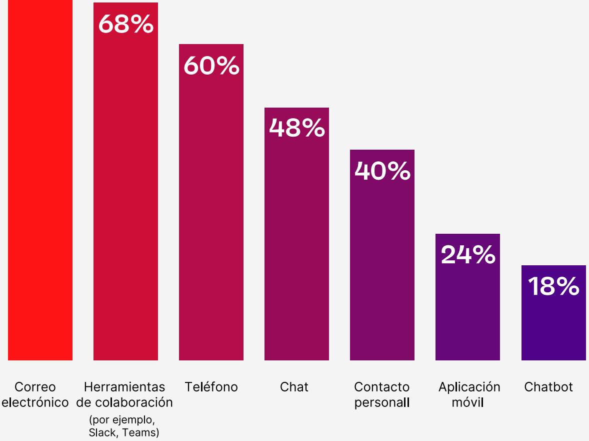


Para aquellos que tienen más del 50 % de sus servicios de TI automatizados, el 32 % de los encuestados afirma que su departamento de TI ahorra más de 16 horas por solicitud/incidencia.

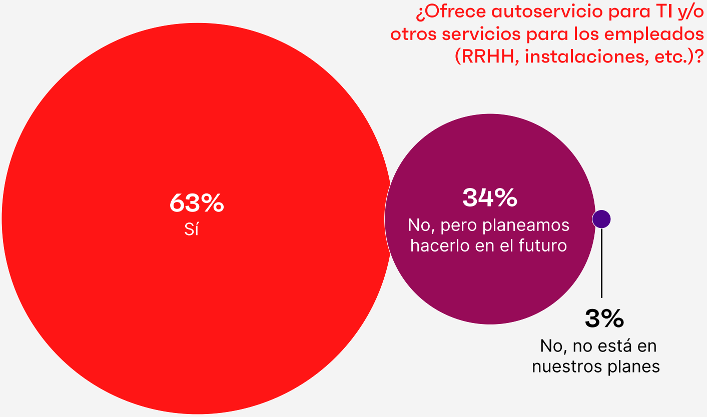
Y la mayoría ofrece o tiene previsto ofrecer herramientas de autoservicio para el soporte informático y otros servicios a los empleados

Los responsables de la toma de decisiones afirman que los empleados de su empresa acceden a los servicios y el soporte de TI a través del correo electrónico (82%), las herramientas de colaboración (68%) y el teléfono (60%).

¿Cómo acceden los empleados de su empresa a los servicios y la asistencia de TI?

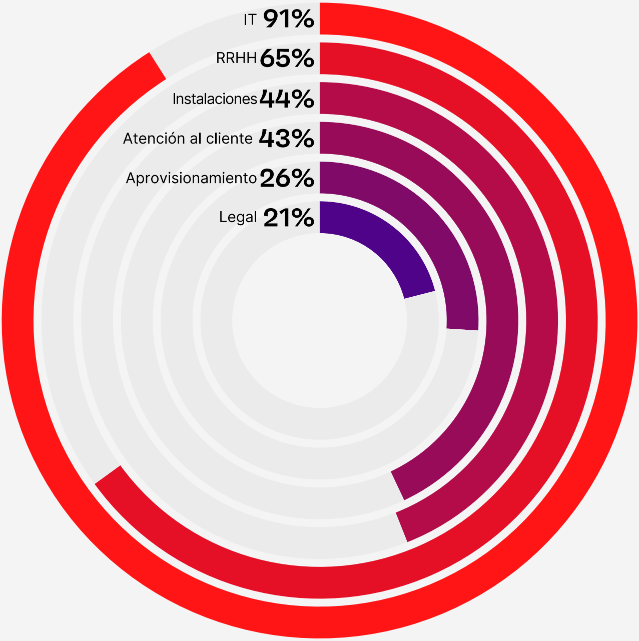


Tan solo el 3% de los responsables afirman que no tienen planes de ofrecer autoservicio para los servicios de TI y otros servicios para los empleados.



Para aquellos que actualmente ofrecen herramientas de autoservicio, las respuestas constatan que lo utilizan para TI (91%) y RRHH (65%).

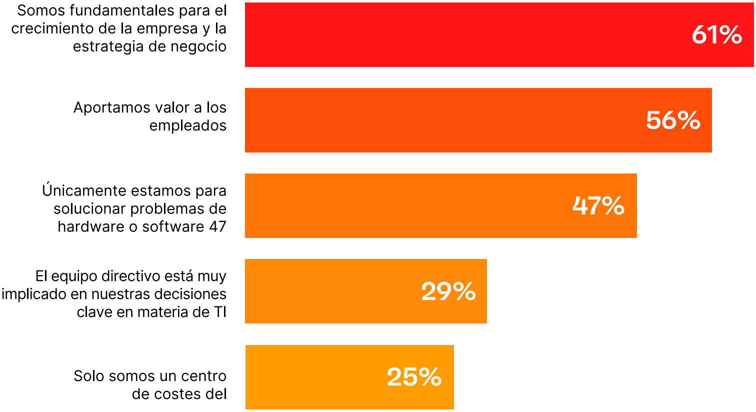
¿A qué funciones de la línea de negocio ha extendido las herramientas de autoservicio? (n=159)



El departamento de TI es fundamental para la empresa. Sin embargo, los equipos pueden estar sobresaturados de trabajo.

La mayoría de los encuestados afirman que el equipo ejecutivo considera que el departamento de TI es fundamental para el crecimiento de la empresa y la estrategia empresarial (61 %) y una fuente de valor para los empleados (56 %). Sin embargo, el 47 % cree que su equipo directivo considera que el departamento de TI únicamente está para solucionar problemas de hardware o software.

En su opinión, ¿cómo valorael equipo directivo al departamento de TI?

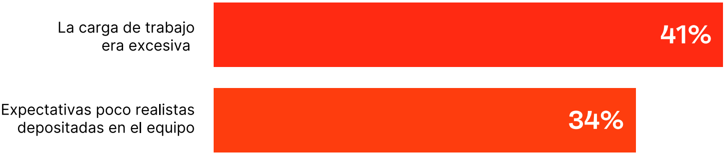


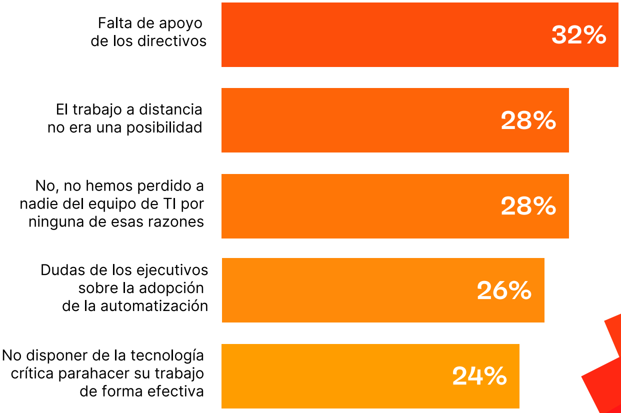
Ofrecemos un servicio de atención al cliente fiable en un **20%**,
Únicamente estamos allí para restablecer su contraseña **19%**,
Somos fundamentales para que la empresa esté preparada para el futuro **19%**

Para aquellos cuyas empresas tienen más del 50% de los servicios de TI automatizados, el 74% considera que el departamento de TI es fundamental para el crecimiento de la organización y la estrategia empresarial. Sin embargo, solo el 32% cree que únicamente está presente para solucionar problemas de hardware o software.

Los encuestados afirman haber perdido a miembros del equipo de TI debido a la elevada carga de trabajo (41%), a un exceso de expectativas depositadas en el equipo (34%) y a la falta de apoyo directivo (32%).

S su equipo de TI, ¿ha perdido a alguien por alguna de las siguientes razones?



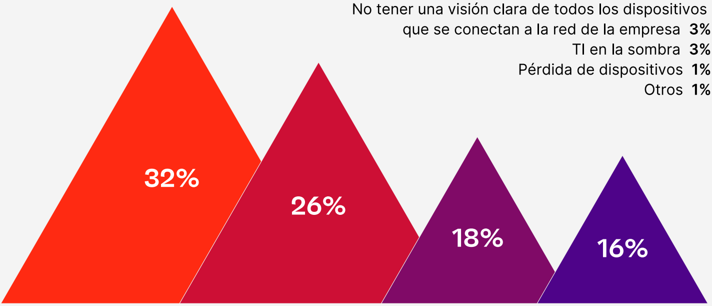


Ante el reto de la transformación digital y la retención del talento, los equipos de TI pueden verse aún más impactados cuando tiene lugar la vuelta a la oficina

Los responsables de la toma de decisiones consideran que mantener el ritmo de la transformación digital (32%) y la retención del talento en los puestos técnicos (26%), constituyen los mayores retos de TI a los que se enfrenta su empresa actualmente.

¿Cuál es, en su opinión, el mayor reto informático al que se enfrenta su empresa actualmente?

No tener una visión clara de todos los dispositivos que se conectan a la red de la empresa **3%**
TI en la sombra **3%**
Pérdida de dispositivos **1%**
Otros **1%**



Seguir el ritmo de la transformación digital

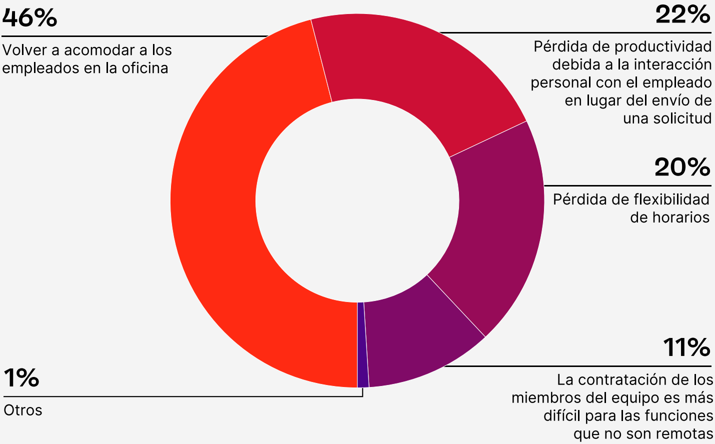
Mantener el talento en los puestos técnicos

Los departamentos no implican a los informáticos con la suficiente antelación en las decisiones tecnológicas

Dificultad para adoptar l as nuevas tecnologías

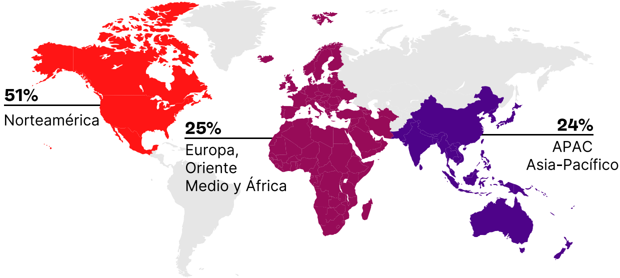
Casi la mitad (46%) de los responsables de la toma de decisiones señalan que los aspectos más difíciles de la vuelta a la oficina de los empleados serán aquellos relacionados con su reincorporación. Los encuestados también están preocupados por la pérdida de productividad, consecuencia de la interacción personal con los empleados en lugar de enviar una solicitud o incidencia (22%), así como la pérdida de flexibilidad de horarios (20%).

Para el departamento de TI, ¿cuál será la mayor dificultad en la vuelta de los empleados a la oficina?

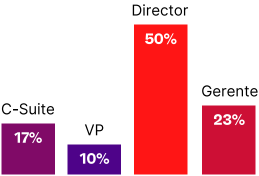


Desglose de los encuestados Región

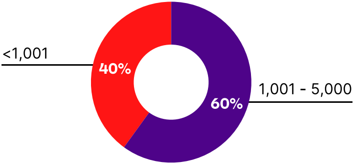
Región



Título



Tamaño de la empresa



Recogida de datos: 20 de agosto - 12 de octubre de 2021

Encuestados: 251 responsables de la toma de decisiones en materia de TI y seguridad

Insights powered by PULSE