

# Las empresas europeas descubren la Importancia de la calidad en las Tecnologías de la Información

## *Un enfoque sistemático*

*Un White Paper de IDC realizado bajo pedido de Mercury Interactive  
Abril de 2003*

*Analista: Karim Bahloul*

### Opinión de IDC

La complejidad de los sistemas de información ha aumentado en relación directa con su implementación en la empresa. Hoy en día, los sistemas de información se implementan a todos los niveles organizacionales – incluyendo las relaciones de una empresa con sus proveedores y clientes – y su impacto sobre el rendimiento general de la empresa es tal que implementar una política de calidad de TI se ha convertido en un gran desafío.

En este aspecto, se están formulando muchas preguntas sobre la madurez de las empresas acerca de la calidad de las TI. ¿Que costes se relacionan con las deficiencias de calidad en un departamento de TI? ¿Qué están haciendo las empresas para monitorizar y controlar el nivel de calidad de las TI? ¿Estas acciones, sólo tienen relación con los aspectos tecnológicos de los sistemas de información o incluyen otros criterios fundamentales? ¿Se han implementado las estrategias de información de acuerdo con los objetivos empresariales? ¿Tiene la empresa un enfoque global y estructurado para el problema de la calidad de TI que le permite analizar y mejorar los desarrollos del departamento de TI en línea con las actividades empresariales?

Estas y otras preguntas tienen su respuesta en este White Paper de IDC, que se ha preparado en colaboración con Mercury Interactive. Para poder identificar el nivel de madurez de las empresas acerca de la calidad de las TI, IDC ha entrevistado a 450 Directores de Informática de grandes cuentas en Francia, Alemania y Reino Unido.

**IDC U.K.**  
**British Standards House**  
**389 Chiswick High Road**  
**London W4 4AE**  
**United Kingdom**  
**Phone: 44.208.987.7100**

## Conclusiones clave

- Los sistemas de TI se han hecho cada vez más complejos en proporción directa con su distribución entre los empleados de una empresa, sus asociados, clientes y posibles clientes. Hoy, **el sistema informático es visible y crítico**: sobrepasa los límites físicos de una empresa.
- **El sistema informático puede ser mejorado**: la mayoría de las empresas europeas entrevistadas (67%) sufren problemas serios.
- **Las empresas europeas reconocen el coste de la falta de calidad en la informática**: el 69% de las empresas alemanas han notado una caída significativa en la facturación debido a la falta de una política de calidad informática. Las empresas de Francia y Reino Unido tienen consecuencias más relacionadas con el deterioro de su imagen hacia su cartera de clientes y posibles clientes (64% y 45% respectivamente) y una reducción de la productividad de sus empleados (64% y 43%).
- **el 54% de las empresas entrevistadas no ha iniciado una política de calidad informática**. Las empresas británicas son las más comprometidas con el enfoque de calidad informática: el 49% de ellas ya ha adoptado estos procedimientos en comparación con el 47% de las empresas francesas y el 43% de las alemanas.
- **La calidad informática (68%) y la reducción de los costes de TI (72%) son de mayor prioridad entre los directores de TI**: el 49% de las empresas británicas que no ha iniciado una política de calidad informática tiene pensado hacerlo, comparado con el 42,2% de las alemanas y un 40,5% de las francesas.
- Esta dinámica se basa en la voluntad para optimizar la relación entre las decisiones de informática y los objetivos de negocio (62%) y también la *voluntad de las empresas para mejorar la satisfacción general de usuarios internos y externos de los sistemas informáticos* (69%).
- Es difícil alinear los objetivos de informática y negocio: en particular no se avanza debido a las dificultades que tienen la dirección general y los departamentos de negocio en identificar los desafíos y limitaciones de los departamentos de informática (72%). *el 52% de los directores de informática reconocen que tienen dificultades en integrar los objetivos de negocio con su estrategia informática*.
- Las empresas europeas desean poder fiarse de los sistemas informáticos y programas de gestión de calidad para facilitar y controlar la alineación de sus objetivos de TI con sus objetivos de negocio (73%).

**La calidad en la informática es una prioridad para las empresas:** las razones para esta prioridad son la racionalización de los costes de TI, la optimización de recursos, la maximización de la satisfacción de usuario - empleados, clientes y asociados - alineando las decisiones informáticas con los objetivos de negocio. Todos estos factores se resumen en un objetivo esencial: mejorar la contribución de las TI a las actividades y rendimiento de la empresa.



## Índice

CONCLUSIONES CLAVE.....	3
<b>EL PROBLEMA DE LA CALIDAD EN LA INFORMÁTICA DE LAS EMPRESAS EUROPEAS .....</b>	<b>8</b>
LAS EMPRESAS EUROPEAS SE PREOCUPAN MUCHO POR LA CALIDAD EN LA INFORMÁTICA .....	8
MAYOR DEMOCRACIA EN LAS POLÍTICAS DE CALIDAD DE INFORMÁTICA EN LAS EMPRESAS EUROPEAS. ....	10
LA CALIDAD INFORMÁTICA NO SE VE ÚTIL .....	11
<b>PROCESOS DE NEGOCIO EN EL CENTRO DE LA CALIDAD INFORMÁTICA .....</b>	<b>15</b>
MEJORAR LA CALIDAD PARA MAXIMIZAR EL RETORNO SOBRE LA INVERSIÓN EN TI .....	15
USUARIOS FINALES Y PROCESOS DE NEGOCIO COMO AUTÉNTICOS INDICADORES DE CALIDAD INFORMÁTICA. ....	17
ENFOQUE SISTEMÁTICO A LA CALIDAD INFORMÁTICA .....	19
<b>RESPUESTA DE MERCURY INTERACTIVE.....</b>	<b>22</b>
LA INFORMÁTICA ES LA FÁBRICA DEL SIGLO XXI.....	22
NUEVO OBJETIVO DE CALIDAD INFORMÁTICA.....	22
OPTIMIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE NEGOCIO .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
MERCURY INTERACTIVE OPTANE: LA PRIMERA FAMILIA DE PRODUCTOS PARA BTO .....	24
MERCURY INTERACTIVE: GARANTIZA LOS RESULTADOS Y EL RETORNO SOBRE LA INVERSIÓN .....	25



## El problema de la calidad en la informática de las empresas europeas

Hoy, las empresas europeas están obligadas a funcionar en un entorno económico altamente competitivo y globalizado. La calidad en las TI es un objetivo estratégico compartido por todas las empresas en Alemania, Reino Unido y Francia. La pregunta que surge: ¿Son suficientes las medidas adoptadas por las empresas para este desafío? En este aspecto, un estudio especial realizado por IDC identifica la madurez de las empresas europeas en relación con el problema de calidad en las TI.

### Las empresas europeas se preocupan mucho por la calidad en la informática

En los últimos años, los sistemas informáticos de las empresas han cambiado drásticamente. Las instalaciones informáticas han aumentado tanto en número como en complejidad y ahora cubren muchas áreas como la interconexión de distintas infraestructuras, el desarrollo de nuevas arquitecturas de TI, la multiplicación de servidores y aplicaciones, la apertura del sistema informático y desarrollo de una estrategia de Internet, el fortalecimiento de una política de seguridad y la integración de tecnologías que a menudo son incompatibles. Por ejemplo, el 66% de las empresas encuestadas dice que su sistema informático es accesible por sus asociados, proveedores, clientes y empleados vía acceso remoto.

En vista de esta evolución en los sistemas informáticos, las empresas han reconsiderado el orden de sus prioridades: una de las mayores preocupaciones es la seguridad.

Pero no es la única – las empresas se encuentran con otros desafíos que están directamente relacionados con la mayor complejidad de los sistemas informáticos:

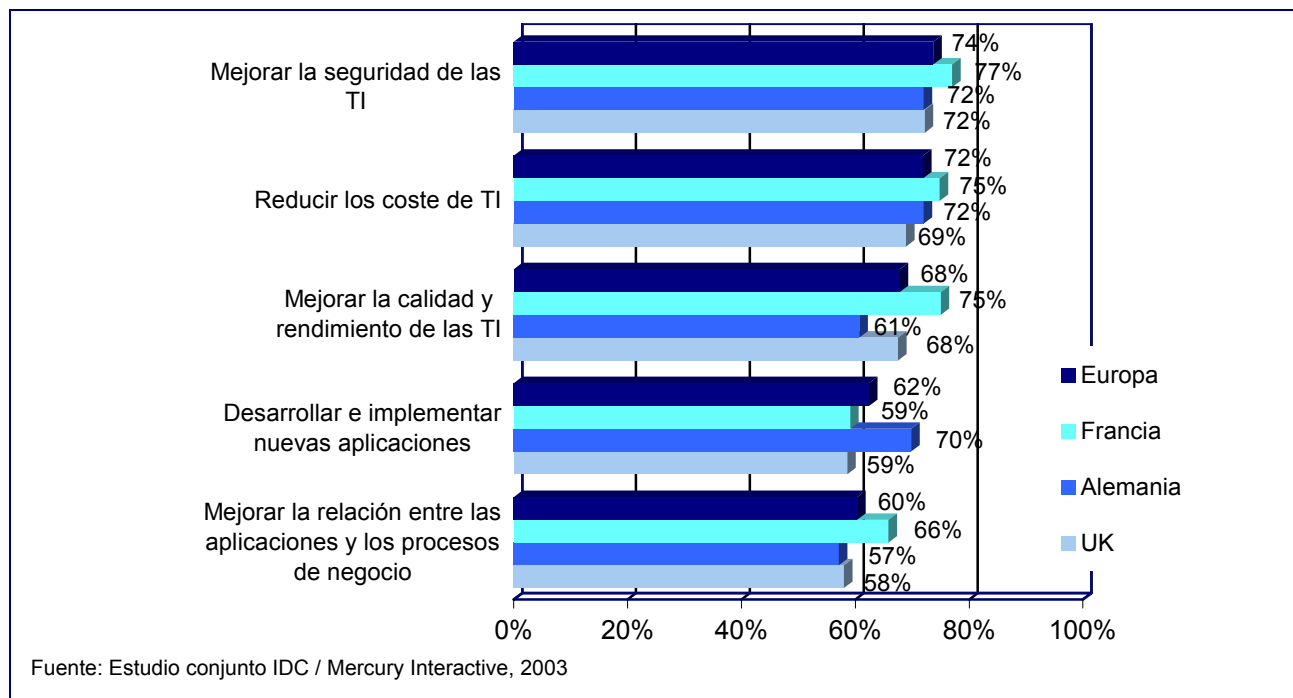
*En este estudio, la definición de IDC para TI son las Tecnologías de la Información, los procesos asociados y las capacidades y recursos (organización) de un departamento de informática*

- La mayor heterogeneidad de los sistemas de TI asociado a la demanda para integrar las aplicaciones y entornos que inicialmente son incompatibles han contribuido a un aumento de los costes de TI en las empresas. Actualmente las compañías tienen límites presupuestarios estrictos; de acuerdo con los resultados del estudio de IDC, el 64% de las empresas europeas entrevistadas no tienen

previsto aumentar su presupuesto informático durante los próximos años. La consecuencia es que todas las empresas encuestadas comparten la misma prioridad de reducir el coste de su departamento de informática (**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**);

- Actualmente la calidad de la informática es una de las principales preocupaciones en las empresas europeas: el 68% de los directores de informática encuestados consideran la gestión del rendimiento y la calidad como sus mayores prioridades para los próximos años. Las empresas francesas son las que más posibilidad tienen de priorizar el problema de la calidad (75%). Por otro lado, solo el 60% de las grandes cuentas alemanas tiene como objetivo mejorar la calidad de la informática. Prefieren introducir e implementar nuevas aplicaciones (70%). Sin embargo, la calidad de las TI debe mejorar según aumente el número de usuarios que tienen acceso a las aplicaciones. En este aspecto, los fallos de calidad representan un coste que es incompatible con la necesidad expresada por la mayoría de las empresas alemanas de racionalizar sus costes de TI (72%).

**Figura 1**  
**Las prioridades de TI en las empresas europeas**



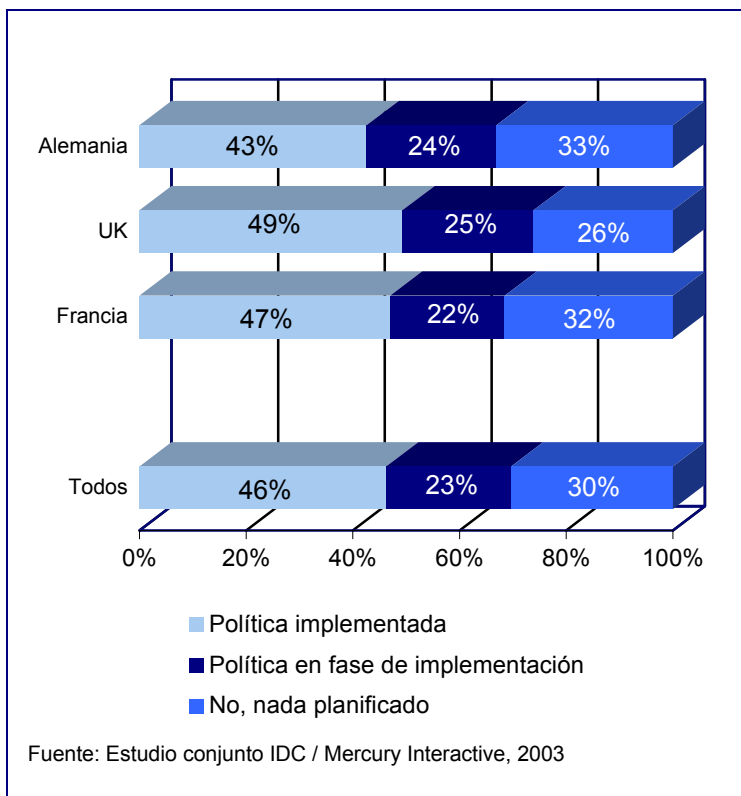
## Mayor democracia en las políticas de calidad de informática en las empresas europeas.

Las empresas europeas están avanzando de forma progresiva en la implementación de una política de calidad informática, una tendencia de mercado en línea con las prioridades más importantes. Los resultados del estudio realizado por IDC identifica varias áreas de consideración:

- Más de la mitad de las grandes cuentas europeas entrevistadas (54%)

**Figura 2**

### Políticas de calidad informática en empresas europeas



no tienen una política de calidad informática operacional. Este resultado es muy preocupante si consideramos la naturaleza estratégica de la informática. La informática se ha extendido a todos los niveles de la empresa (como ventas, marketing, servicios, contabilidad/finanzas y producción) y afecta a todos los miembros de una organización. Esto es aplicable no solo para los empleados

de la empresa sino que también a los clientes, posibles clientes, asociados y proveedores. Las grandes cuentas alemanas son las que menos compromiso tienen con el enfoque de calidad (solo el 43% han implementado una política de calidad informática) en comparación con las empresas francesas (47%) y las británicas (49%).

- Sin embargo, los resultados de la encuesta demuestran que las empresas europeas son cada vez más conscientes: casi la mitad de las empresas sin una política operacional están considerando iniciar una política de calidad en los próximos años (44%). Esta tendencia podría aumentarse con la introducción de una política de calidad en el 70% de

las empresas, un porcentaje en línea con las prioridades que han marcado las empresas. Un análisis por país demuestra que las empresas británicas están más comprometidas con el enfoque de calidad informática: el 49% de las empresas sin una política tienen pensado implementar una en los próximos años, lo que aumentaría el porcentaje de implementación hasta un 74%. Al mismo tiempo, la dinámica de las empresas alemanas favorables a la implementación de una política de calidad informática (42%) les permitirá eventualmente recuperar el déficit y aumentarán su porcentaje futuro a un 67% comparado con el 69% de las empresas francesas.

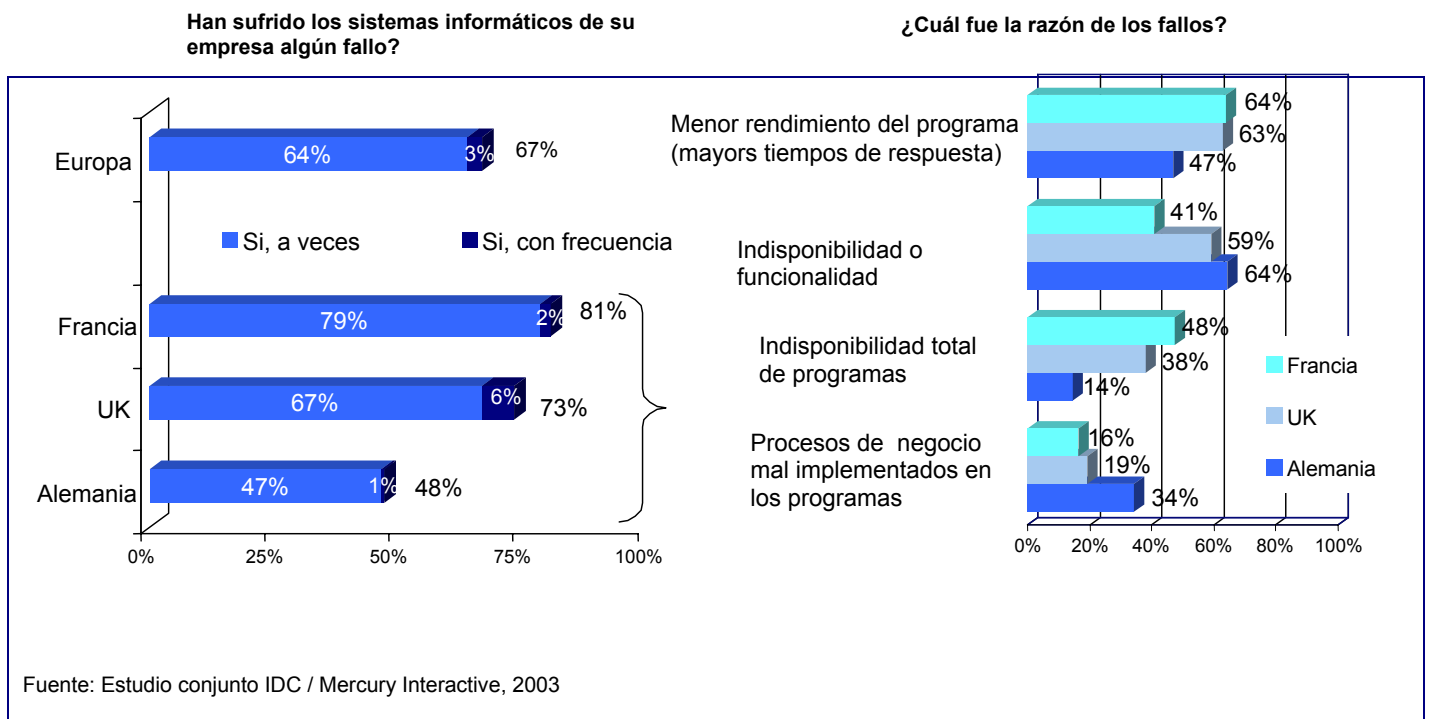
Como consecuencia, casi una tercera parte de las empresas encuestadas no tienen un plan de calidad informática y no tienen planes de implementarlo (30%). Este es un porcentaje elevado que denota una falta de madurez que sobresale por el hecho de que la mayoría de estas empresas (72%) sufren problemas importantes en sus sistemas informáticos. Las grandes cuentas europeas no avanzan en este aspecto debido a que consideran que les faltan recursos humanos (42%) y por el coste total estimado de esta política (30%); esto evidencia que no perciben todas las ventajas asociadas con la calidad informática, como por ejemplo la asignación óptima de recursos informáticos o incluso la racionalización de los costes. Aún más preocupante es el hecho de que el 31% de las empresas no cree que sea necesario implementar una política de este tipo puesto que opinan que su nivel de calidad informática ya está a un nivel óptimo: una afirmación que no considera la naturaleza cambiante de los sistemas de información y la necesidad de maximizar la calidad informática a largo plazo.

## La calidad informática no se ve útil

Aunque muchas empresas ya han iniciado una política de calidad informática en los últimos años, los resultados de la encuesta realizada por IDC demuestran que la calidad es un punto flaco de los departamentos de TI. El 67% de los directores encuestados reconocen que sufren fallos importantes en sus sistemas informáticos de forma periódica o sistemática.

De todas las grandes cuentas europeas encuestadas, las empresas alemanas destacan: solo un 47% de ellas se quejan de problemas de calidad en sus sistemas informáticos comparado con un 81% y 73% de empresas francesas y británicas respectivamente. Realmente, estos porcentajes dependen en gran medida de la voluntad de los directores de informática para revelar datos que puedan considerarse poco halagadoras. Más que una simple comparación, los resultados de la encuesta demuestran un hecho muy básico: La informática puede mejorarse y las imperfecciones se consideran como críticas. Según IDC, son varios los factores que explican las auténticas razones de la falta de control de calidad en los departamentos de TI.

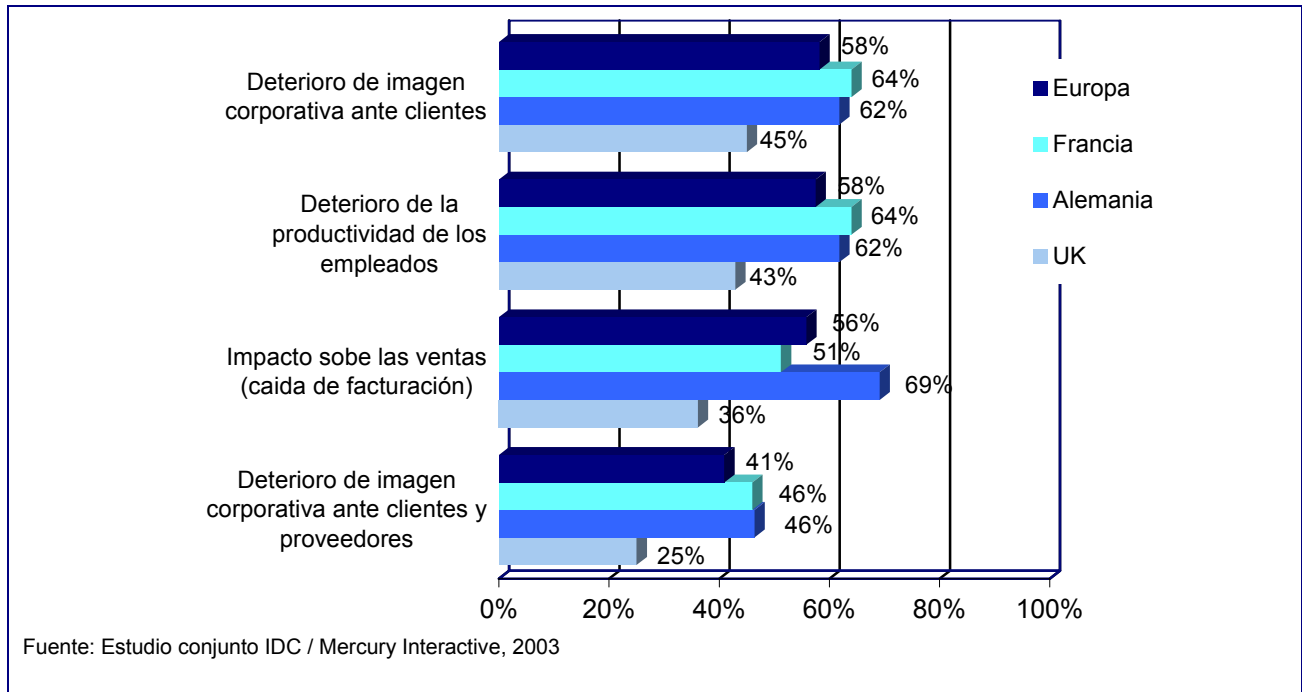
- Los fallos de informática en las empresas no son cosa trivial: casi el 66% de las grandes empresas en Francia también sufre una reducción



del rendimiento de sus aplicaciones (64%), un problema sufrido también por el 63% de las grandes cuentas en el Reino Unido. El 66% de las grandes cuentas alemanas son más víctimas de la falta de disponibilidad de ciertas funciones en sus aplicaciones más importantes (64%). Al mismo tiempo, más de un tercio de las empresas alemanas (34%) culpan los fallos informáticos a la mala coordinación entre los procesos implementados en las aplicaciones y los objetivos de negocio.

- Aunque la mayoría de las empresas tiene dificultad para controlar la calidad informática, la encuesta de IDC indica que sólo el 38% de las empresas encuestadas intentan estimar el coste financiero y no financiero de la calidad informática deficiente. Este resultado es aún más sorprendente puesto que los problemas de calidad informática tienen sus repercusiones en el rendimiento general de la empresa y sus indicadores clave de rendimiento: facturación, rentabilidad, productividad, fidelización, etc. Los directores informáticos de Francia y Alemania son muy conscientes de lo que representan los problemas informáticos para el rendimiento de una empresa (ver **Figura 4**): el 69% de las grandes cuentas en Alemania reconocen que estos fallos tienen un impacto directo en el deterioro de su facturación. Las empresas francesas consideran que las consecuencias negativas impactan más bien en el deterioro en su base de clientes o posibles clientes (64%) y una reducción en la productividad de sus empleados (64%). En todos los casos, los fallos de informática se consideran como críticos para la mayoría de las empresas europeas encuestadas.

**Figura 4**  
**El impacto de los fallos informáticos sobre el rendimiento de las empresas europeas**



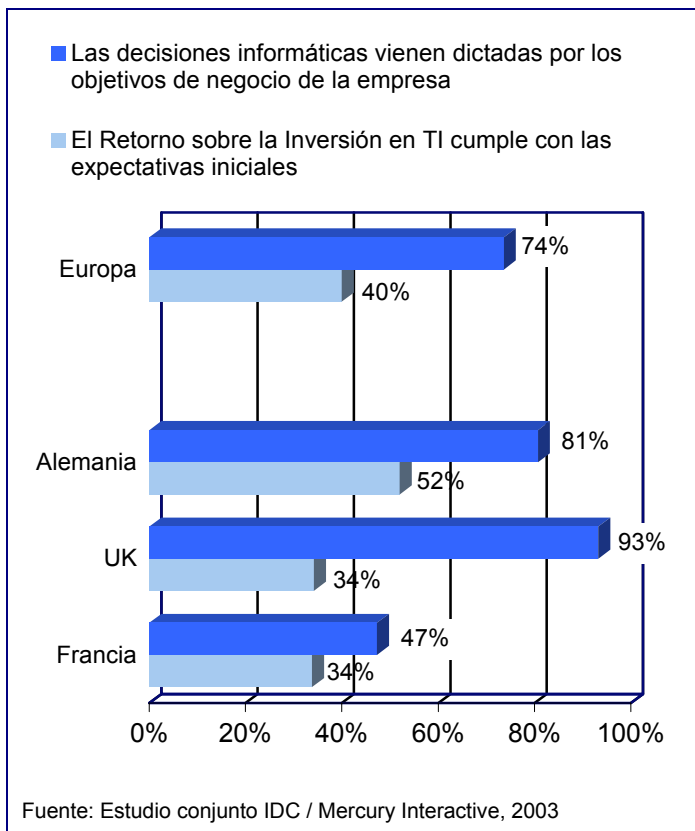
Los sistemas informáticos producen auténtico valor añadido en su capacidad para influenciar el nivel de actividad y rendimiento de una empresa. Sin embargo, este activo estratégico solo puede contribuir de forma positiva en el rendimiento de una empresa si los servicios que ofrece – dirigidos a los empleados de una empresa, sus clientes y asociados – son servicios de calidad.

En este aspecto, aunque las empresas europeas tienen pleno conocimiento de los problemas de calidad informática – el 46% ya ha implementado un procedimiento de calidad y el 68% consideran la calidad informática como una prioridad para los próximos años – el resultado de la encuesta motiva muchas preguntas acerca de la relevancia y eficacia de las actuales y futuras políticas de TI en las grandes empresas europeas.

## Procesos de negocio en el centro de la calidad informática

¿Cuáles son las principales tendencias en las empresas europeas en relación con la calidad informática? ¿Se consideran en las políticas existentes o futuras la calidad de los procesos de negocio que se implementan en la tecnología? En otras palabras, ¿Existe un enfoque integral y estructurado para el problema de la calidad informática que permite evaluar y mejorar la contribución de un departamento informático?

**Figura 5**  
**Retorno de la inversión en TI de las empresas europeas**



### Mejorar la calidad para maximizar el retorno sobre la inversión en TI

Según IDC, las medidas adoptadas por las empresas para mejorar la calidad y el rendimiento de las TI no son muy eficientes. el 62% de las empresas europeas que han implementado una política de calidad informática creen que no ha sido eficaz debido a que todavía tienen muchos problemas con sus sistemas informáticos. Como consecuencia directa de ello, el retorno sobre la Inversión de la informática rara vez cumple con las expectativas de las empresas.

Los resultados de la encuesta realizada por IDC indican que solo el 40% de los directores de informática obtienen un retorno sobre la inversión en línea con sus previsiones. Este porcentaje es sorprendente puesto que el 75% de las empresas encuestadas deciden invertir en las TI según sus objetivos de negocio. Esta iniciativa debería maximizar el retorno obtenido de los proyectos informáticos. Según IDC, esta diferencia pone de

relieve los problemas que tienen las empresas europeas para integrar las TI con los problemas de negocio en sus inversiones:

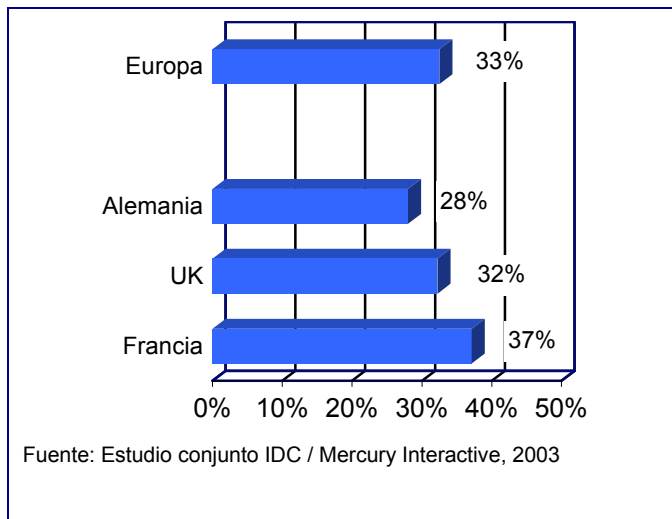
- Esta diferencia es especialmente notable en las empresas del Reino Unido. El 93% dicen que definen sus decisiones informáticas en

función de sus objetivos de negocio. Al mismo tiempo, solo un tercio de las empresas afirman obtener un ROI en línea con sus expectativas, lo que indica que es difícil reflejar los problemas de negocio en los proyectos de TI;

- Las empresas francesas evolucionan en un entorno diferente: sufren un efecto de compartimentación que limita su capacidad para integrar los problemas de negocio en los proyectos informáticos (47%).

**Figura 6**

**Compañías que miden y verifican la alineación de las necesidades de negocio iniciales con los resultados finales de informática**



- Este efecto de compartimentación de los objetivos de negocio y los proyectos de TI se convierte en un factor de muy baja calidad que limita la capacidad de las empresas para conseguir el retorno sobre la inversión informática;

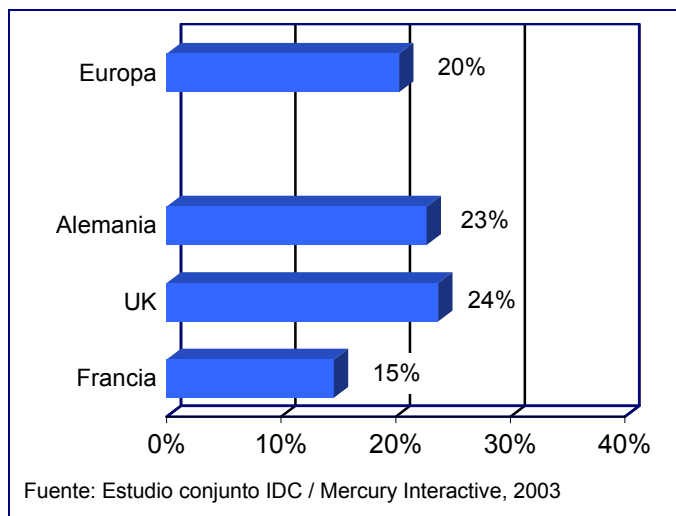
- Más de la mitad de las empresas alemanas dicen que el retorno sobre su inversión en TI cumple con sus previsiones. Sin embargo, sólo el 28% han incluido una etapa a su política de calidad que permita validar el grado de cumplimiento de los resultados de proyectos de TI con las necesidades. Esto

supone que un porcentaje relativamente pequeño de empresas alemanas ponen en tela de juicio su capacidad para obtener un retorno sobre la inversión en proyectos de TI.

El resultado de la encuesta muestra que las empresas alemanas no están solas: pocas han sido las empresas británicas y francesas (32% y 37% respectivamente) que han desarrollado un enfoque estructurado de la calidad informática que incluya la validación de los resultados de los proyectos de TI en relación con las especificaciones, lo cual revela una falta de madurez que limita la capacidad de las empresas para mejorar la contribución del departamento informático con el rendimiento empresarial – un auténtico indicador de calidad informática – alineando la informática con los objetivos de negocio de la empresa.

**Figura 7**

**¿Ha implementado estándares comunes para medir la calidad de las soluciones informáticas durante las distintas fases de vida?**



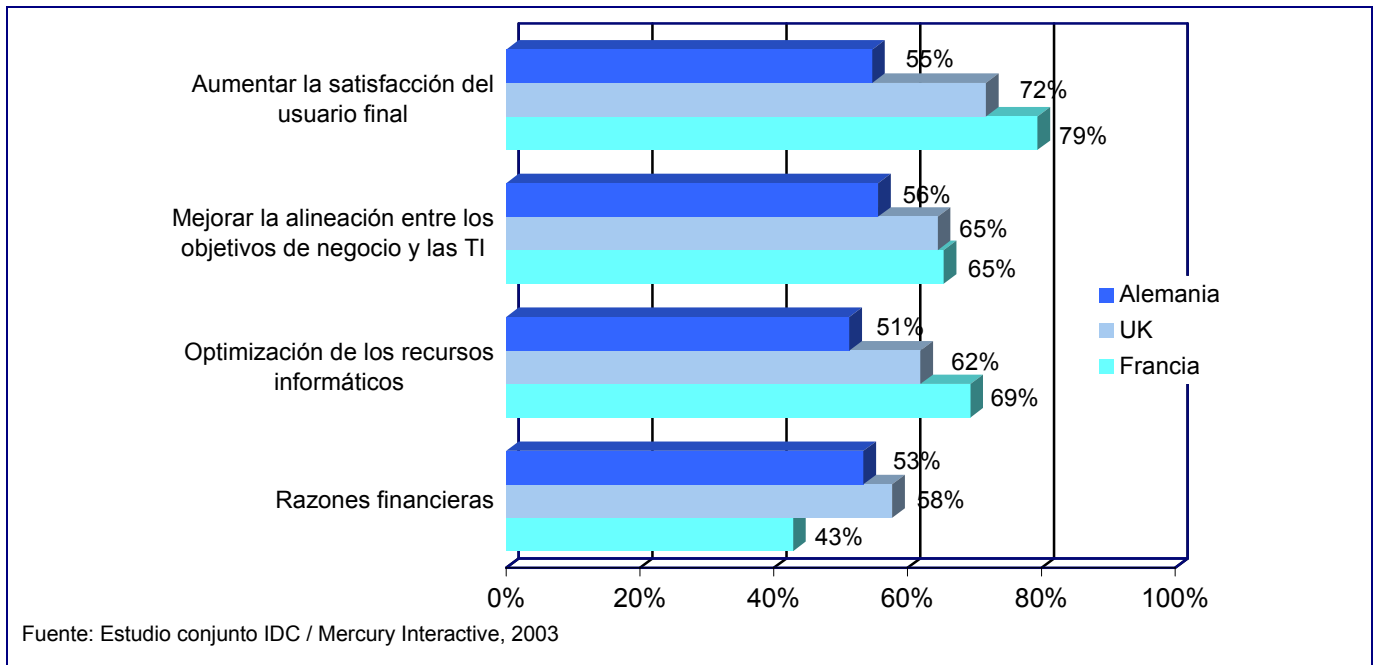
## Usuarios finales y procesos de negocio como auténticos indicadores de calidad informática.

Esta dicotomía entre los proyectos informáticos y los objetivos de una empresa (como aumentar las ventas, mejorar la satisfacción del cliente e incrementar la productividad) es una de las razones de ésta falta de calidad. Es muy importante alinear los objetivos informáticos y de negocio, requiere un alto grado de comunicación y comprensión entre los distintos grupos participantes. Por tanto se debe incluir el departamento informático, directores generales y divisiones de negocio (Lines of Business - LOB). Casi el 60% de los directores informáticos en Europa creen que el aislamiento entre los

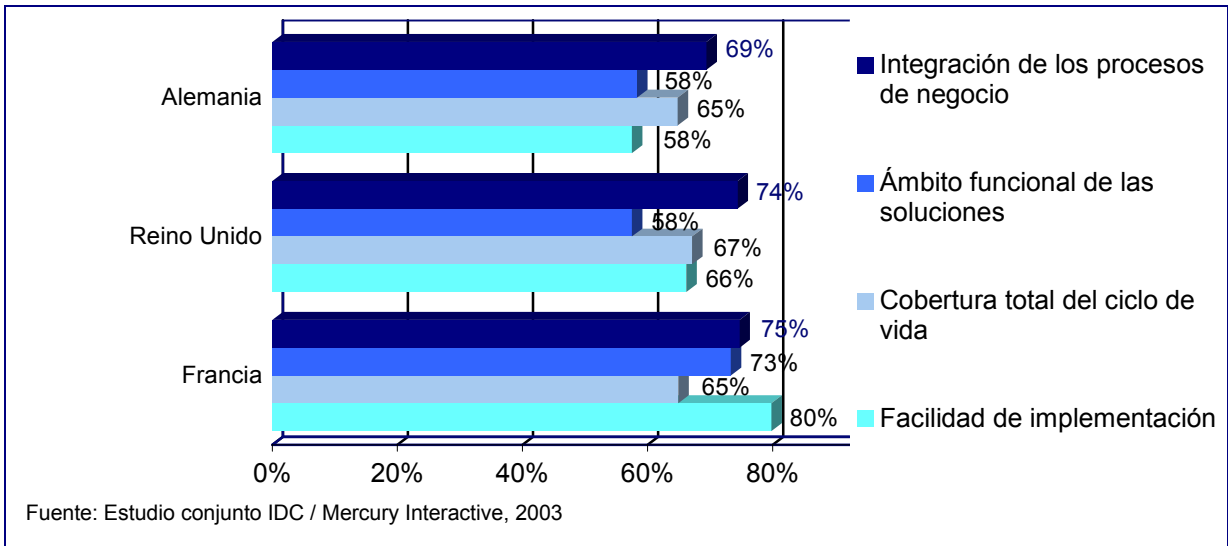
objetivos de negocio y TI se deben a problemas de comunicación entre el departamento informático, el director general y las divisiones de negocio. Los resultados en la Figura 7 explican estos problemas; solo el 20% de las empresas encuestadas definen indicadores comunes, un primer paso para obtener mejor entendimiento entre los departamentos de una empresa.

Los problemas que tienen las empresas para conseguir un retorno de la inversión informática, la cada vez mayor apertura de los sistemas informáticos (a los asociados, proveedores, clientes) y la necesidad para maximizar la contribución de un departamento informático al rendimiento en general está generando que las empresas vuelvan a definir sus prioridades de calidades informáticas. Aumentar la satisfacción del usuario e integrar los procesos de negocio con las decisiones informáticas son actualmente las razones principales por lo que las empresas han iniciado el desarrollo de una política de calidad informática.

**Figura 8**  
**Las razones para implementar una política de calidad informática**



**Figura 2:**  
**¿Cuáles son las expectativas de las empresas en relación al rendimiento informático y los programas de gestión de calidad?**



## Enfoque sistemático a la calidad informática

Según IDC, mejorar la satisfacción del usuario y alinear los objetivos informáticos con los de negocio supone desarrollar un enfoque sistemático de la calidad que maximice la calidad de cada componente del departamento informático. Esto incluye la automatización de procesos de negocio, tecnología informática, los procesos del departamento informático y su organización. Este es un proceso poco común entre empresas europeas: solo el 26% de las empresas tienen una visión sistemática de la calidad informática, que se traduce en un centro de calidad interno. Las empresas francesas son las más comprometidas con este enfoque múltiple de calidad (33%) que las británicas (26%) y alemanas (19%). Por otro lado, solo el 12,5% de las empresas francesas han industrializado este procedimiento de calidad y han implementando una solución informática específica, comparado con el 16,1% y 14,5% de las empresas británicas y alemanas respectivamente. El cuadro 9 resume las expectativas de las empresas europeas en relación con el rendimiento informático y los programas de gestión de calidad.

Actualmente el rendimiento y la calidad son el centro de preocupaciones en la empresa. EL 69% de las empresas europeas encuestadas ya han iniciado políticas dedicadas a la calidad informática o tienen pensado hacerlo: un cifra en línea con las ventajas que representa la calidad informática: racionalización de los costes de una empresa, asignación óptima de recursos, maximización de la satisfacción de usuarios - empleados, clientes y asociados – mejor alineación de las decisiones informáticas con los objetivos de empresa. Todos estos factores se resumen en un objetivo esencial – mejorar la contribución informática en las actividades y rendimiento de una empresa.



## La respuesta de Mercury Interactive

### La informática es la fábrica del siglo XXI

La mayor parte de las industrias necesita de sus conocimientos, por lo que gran parte de su éxito depende de los sistemas y servicios informáticos. La informática tiene cada más presión para asegurar que su producto cumple con las necesidades del negocio – el producto informático es un proceso de negocio implementado con la informática – al mismo tiempo que reduce los costes.

En conclusión el objetivo de las TI es eliminar retrasos en la informática y entregar procesos de negocio eficientes que son modulares, reutilizables, flexibles, fiables y efectivos. Como resumen el objetivo de un departamento informático es crear una empresa de tiempo real.

### Nuevo objetivo de la calidad de las TI

- El 50% de los gastos capitales actuales son de tecnología (Departamento de Comercio americano de 2002);
- Los errores de software costaron \$59,5 mil millones a la economía americana en el 2001. Mejores pruebas del software hubieran reducido este coste por \$22,2 mil millones (Instituto Nacional de Estándares y Tecnología americano);
- Solo el 28% de los departamentos informáticos alemanes, 32% británicos y 37% franceses confirman si lo que realiza informática cumple con las necesidades de negocio (IDC/Mercury Interactive, abril de 2003);

Existen variadas formas disponibles para optimizar el coste informático al mismo tiempo que se cubren las necesidades de negocio. Pero como una compañía no haga de la calidad y rendimiento una parte inherente del enfoque, no conseguirá los resultados deseados independientemente del camino escogido.

Una posibilidad es externalizar todo el departamento informático a terceros, lo que potencialmente produciría una rápida reducción de costes. Aunque esto es una solución válida para algunas empresas, la informática es un activo

estratégico y algunas empresas se muestran reacias a liberar el control a un tercero y se quieren asegurar de la existencia de métodos de control de calidad ya implementados.

Otra alternativa sería integrar las aplicaciones existentes para optimizar los procesos de negocio que se han automatizado con sistemas ERP y CRM. Aunque el proceso de integración se ha simplificado, el resultado final sigue siendo muy complejo. Esta complejidad puede impactar de forma drástica en la calidad, el rendimiento y el coste de gestión de los sistemas.

Una tercera opción es adoptar una plataforma de un único proveedor, esto reduciría la complejidad del sistema. Probablemente una estrategia reducirá los costes a largo plazo, pero el coste inicial lo hace una opción cara – así que una empresa debe esforzarse en ahorrar costes pero no a costa de la calidad y el rendimiento, y además haciendo cumplir las necesidades de negocio.

Cualquiera de ellas o una combinación de las mismas (u otros caminos más tácticos) puede ser la estrategia adecuada para su empresa - pero sólo son parte de la solución. ¿ Como saber que enfoque es el más apropiado? ¿ Como medir el impacto de los distintos enfoques en el rendimiento? ¿ Como se evalúa el riesgo de cada enfoque, y como optimizar la inversión y resultado de la estrategia escogida?

La Gestión Total de la Calidad (TQM) revolucionó la industria manufacturera en la segunda mitad del siglo XX. La adopción del TQM permitió a los fabricantes aumentar sus producciones, mejorar la calidad de sus productos finales y por lo tanto la satisfacción de sus clientes, de ahí el aumento en facturación y beneficios.

Los procesos de calidad, los consultores de calidad y las tecnologías de calidad deben estar en la base de cualquier estrategia informática para poder obtener el retorno y reducciones deseadas, al mismo tiempo que se minimizan los riesgos, asegurando la satisfacción del negocio y la agilidad para adaptarse a nuevas condiciones de mercado.

## Business Technology Optimization

Business Technology Optimization – BTO- permite que los clientes consigan un mejor rendimiento de sus aplicaciones, gestión del riesgo de negocio y control de sus gastos de informática.

Mercury Interactive lleva 15 años ayudando a las empresas a mejorar la calidad de sus aplicaciones y procesos de negocio.

La metodología BTO permite a los clientes implantar su política de optimización de la tecnología de negocio de forma incremental o a través de toda la empresa, generando un mayor retorno sobre la inversión. Combina mejores prácticas, tecnología y servicios para guiar a los clientes en el proceso, desde la evaluación hasta la ejecución y evaluación de resultados.

Los clientes pueden empezar en pequeño (trabajando los problemas críticos que tienen el mayor impacto negativo sobre el negocio), generando valor y expansión. Por otro lado, un cliente puede optimizar un proyecto entero (una nueva implementación de ERP por ejemplo) o si una organización está preparada para estandarizarse con el proceso BTO, puede crear un Centro de Excelencia en BTO para poder implementar la calidad de forma consistente y total en toda la empresa.

## Mercury Interactive Optane: La Primera Familia de Productos para BTO

Optane™ es la solución tecnológica de BTO de Mercury Interactive. Cubre todo el proceso de desarrollo de una aplicación y gestión del ciclo de vida, ofreciendo a los clientes la mejor oportunidad para optimizar la calidad de los procesos de negocio, controlar los gastos de TI y alinear su ejecución con los objetivos de negocio. Con Optane, usted puede:

- Medir la Calidad de una aplicación utilizando métricas de cliente
- Gestión del Proceso de Calidad en todo el ciclo de vida de la aplicación
- Maximizar y mejorar continuamente la calidad y rendimiento en la aplicación y en el proceso.

**The New IT Quality Agenda**

**Business Technology Optimization**

- Optimize Business Process Quality
- Control IT Costs
- Manage Business Risk

www.mercuryinteractive.com 1 ©2002 Mercury Interactive Corporation

Mercury Interactive trabaja conjuntamente con una red de socios estratégicos para ofrecer un abanico de soluciones BTO más amplio y más integrado. Empresas desarrolladoras de software líderes de mercado utilizan Optane de forma interna para mejorar su propio software; las rutinas de prueba de Optane se incluyen directamente en los productos finales para optimizar las pruebas de los clientes; y los equipos de servicios profesionales utilizan Optane como parte de su banco de trabajo.

Mercury Interactive mantiene relaciones estratégicas con SAP, Oracle, Siebel, BEA y otros proveedores de software independientes líderes de mercado. Las relaciones con integradores de sistemas incluyen Accenture, Cap Gemini Ernst & Young y BearingPoint. Estas relaciones estrechas permiten que los clientes tengan acceso a los productos y metodologías de Optane a través de diversas fuentes.

### **Mercury Interactive: Garantiza los Resultados y el Retorno sobre la Inversión**

El servicio de calidad ofrecido a más de 30.000 clientes, y sirviendo al 75% de las empresas Fortune 500, nos ha permitido acumular conocimientos

profundos de cómo mejor optimizar la calidad de las aplicaciones y su infraestructura subyacente.

“Actualmente no basta con tener aplicaciones e infraestructura técnica disponible en perfecto funcionamiento. Son cada vez más los que nos piden gestionar sus TI como un negocio” dice Herbert Ebermann, Bereichsleiter en AMB Generali Informatik Services.

Empresas como: ABN Amro; Air France; BMW; Cadbury Schweppes; GE Capital; HBOS; Merrill Lynch; J P Morgan Chase; Lufthansa; MORE TH>N, Royal & SunAlliance; Marks & Spencers; Nokia; Siemens; y Vodafone – todos utilizan las soluciones de la familia Optane BTO de Mercury Interactive para asegurar la calidad y rendimiento, y obtener un mayor beneficio de negocio de sus sistemas informáticos.

Business Technology Optimization (BTO) es el objetivo de la calidad informática enfocada en conseguir un mayor valor de negocio en la informática, reduciendo los riesgos empresariales y optimizando los costes informáticos.





IDC U.K.  
British Standards House  
389 Chiswick High Road  
London W4 4AE  
Reino Unido  
Teléfono: 44.208.987.7100  
[www.idc.com](http://www.idc.com)



Mercury Interactive:  
410 Frimley Business Park  
Camberley, Surrey GU16 7ST  
Reino Unido  
Teléfono: +44 (0) 1276 808 200  
[www.mercuryinteractive.co.uk](http://www.mercuryinteractive.co.uk)