

Informe sobre infraestructura digital:

**Integrar la inteligencia en
tu empresa 2023**



Resumen

La infraestructura digital es la base de casi todas las empresas.

La inversión en este ámbito clave no deja de aumentar y, por ello, en el informe anual de Colt pondremos de relieve las intenciones de los líderes del sector de las TI en lo que respecta a la infraestructura inteligente.

Nuestra encuesta a más de 750 altos responsables de la toma de decisiones en el sector de las TI en Europa y Asia revela un gran interés por las capacidades emergentes en las que se están centrando las empresas para crecer.

Algunas conclusiones que cabe destacar:

El **92%** de las empresas ya ha invertido, o tiene intención de invertir, en infraestructura digital inteligente.

El **83%** de los líderes en el sector de las TI espera que su gasto en infraestructuras aumente a lo largo de los próximos 12 meses.

Solo un 8% tiene «cero intención» de no adoptar ninguna forma de inteligencia en la infraestructura de su empresa.

Aún siguen existiendo obstáculos para un uso óptimo de las infraestructuras inteligentes. **Más del 99 % de los responsables de TI afirma tener problemas a la hora de obtener los mejores resultados de sus** capacidades digitales.

La falta de visibilidad (36%), **las competencias internas** (36%) **y la naturaleza heterogénea de la tecnología** (34%) son los mayores obstáculos.

En general, el **91% de las empresas tiene intención de adoptar la inteligencia artificial de alguna forma.**

Los responsables de la toma de decisiones en materia de TI creen en redes ágiles, reactivas y bajo demanda: un 43 % de las empresas con infraestructura inteligente utiliza ya la conectividad bajo demanda y otro 46 % tiene previsto hacerlo.

Para sacar el máximo provecho de esta oportunidad, se necesita experiencia externa: **socios que ayuden a las empresas a gestionar y optimizar las infraestructuras para obtener resultados óptimos.**

Este apoyo será clave para garantizar **la rentabilidad de la inversión** a medida que nos acercamos a un momento decisivo para la infraestructura digital inteligente.

A grandes rasgos, el mercado se divide en dos grupos: los pioneros y los pragmáticos.

Las empresas **pioneras** son las que creen que disponen de una infraestructura realmente inteligente a lo largo de todo el recorrido del usuario (34%).

Los **pragmáticos** suponen más de la mitad (58%) de los encuestados que han emprendido o están a punto de emprender su viaje hacia la incorporación de la

Introducción

Con el objetivo de reflejar las tendencias emergentes en tecnología, especialmente en inteligencia artificial (IA), el informe anual de este año se centra en el creciente mercado de la infraestructura digital.

La infraestructura digital permite tener éxito, potencia la transformación y conecta a personas de todo el mundo. La funcionalidad incluye conectividad, nube, computación, seguridad, almacenamiento, aplicaciones SaaS y PaaS y mucho más.

Los responsables de la toma de decisiones en materia de TI tienen mucho que decir sobre lo que significa «inteligencia» en lo que respecta a su infraestructura. Es cierto que la IA está acaparando todos los titulares este año, pero ¿está marcando realmente la diferencia o simplemente nos está distraendo de prestaciones como la edge computing, la automatización y las redes self-healing?

Es obvio que las organizaciones se encuentran en distintas fases del proceso de adopción de estas tecnologías. Seguirán planteándose con detenimiento qué ventajas les pueden aportar y en qué planean apostar de cara a los próximos años para obtener resultados satisfactorios con la infraestructura digital inteligente.

Metodología

On behalf of Colt Technology Services, Censuwide surveyed 755 Senior IT Decision En nombre de Colt Technology Services, Censuwide encuestó a 755 responsables sénior de TI (incluidos los responsables de la toma de decisiones en materia de nube y la alta dirección) con más de 18 años en empresas con más de 5000 empleados en Reino Unido, Francia, Alemania, Japón, Italia, España y Singapur a través de encuestas por internet.

La investigación se llevó a cabo entre el 13 y el 24 de julio de 2023.

Censuwide se atiene a las normas y emplea a miembros de la Market Research Society, que se basa en los principios de la ESOMAR.



La potencia de una infraestructura inteligente

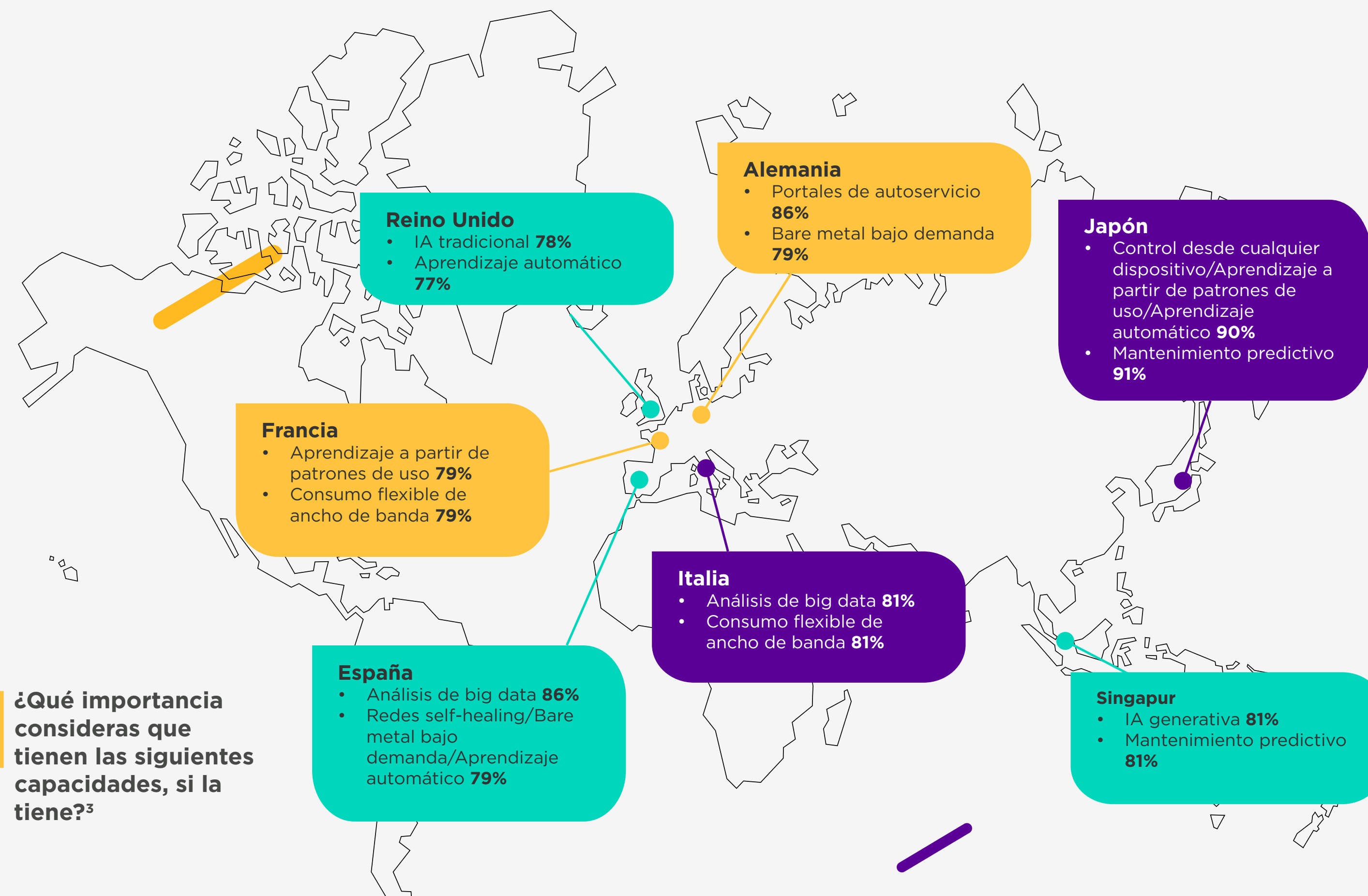
El 92 %¹ de las empresas afirma que ya ha invertido, o tiene intención de invertir, en infraestructura digital inteligente.

En una escala del 1 al 10, en la que el 1 es la puntuación más baja², las empresas se puntúan con un 6 al calcular el potencial que obtienen de su infraestructura.

En Japón, esta puntuación sube a 8 y en Reino Unido baja a 5. Además, solo alrededor de uno de cada diez (12 %) en todos los mercados considera que está alcanzando su máximo potencial.

Sin embargo, los responsables de la toma de decisiones son conscientes de la importancia de unas TI inteligentes. Entre el 75 % y el 78 % de los encuestados consideran que las 15 capacidades son importantes en cierta medida.

Es crucial reconocer que los activos de infraestructura inteligente generan los mejores resultados cuando se emplean conjuntamente, en lugar de adoptar un enfoque de «o lo uno o lo otro».



¹ Respuestas combinadas de «Disponemos de una infraestructura digital realmente inteligente, de extremo a extremo y a lo largo de todo el recorrido del usuario», «Disponemos de inteligencia en algunas partes de nuestra infraestructura digital, pero no de extremo a extremo», «Disponemos de inteligencia en algunas partes de nuestra infraestructura digital, pero no a lo largo de todo el recorrido del usuario» y «No disponemos de ningún aspecto de infraestructura digital inteligente, pero lo tenemos previsto en los próximos 24 meses».
² Media: (Uso)
³ Las respuestas «Muy importante» y «Absolutamente esencial» se han combinado.

Crecimiento A Dos Ritmos: Los Pioneros Y Los Pragmáticos

Los encargados de compras de TI de las empresas pueden dividirse en dos grupos principales: un grupo se sitúa a la cabeza de la carrera hacia una infraestructura inteligente, mientras que el otro observa antes de apostar a lo grande.

Los Pioneros

Los pioneros son los que ya han dado pasos de gigante y han utilizado infraestructuras inteligentes.

Este grupo lo constituyen más de una de cada tres empresas (34 %) que disponen de verdadera inteligencia de extremo a extremo a lo largo de todo el recorrido del usuario. Al aprovechar el potencial que la inteligencia puede aportar a una infraestructura, los pioneros ya tienen una ligera ventaja sobre la competencia.

En cuanto a las prestaciones que usan en sus operaciones de TI, ya están utilizando:

- Redes self-healing **47%**
- IA tradicional **47 %**
- Funciones de red virtualizadas bajo demanda **46%**
- Portales de autoservicio **46%**
- Aprendizaje automático **46%**
- Informes automáticos **46%**
- Adaptación a la demanda de los usuarios **45%**
- IA generativa **45%**
- Consumo flexible de ancho de banda **44%**
- Control desde cualquier dispositivo **44%**
- Aprendizaje a partir de patrones de uso **44%**
- Análisis de big data **44%**
- Bare metal bajo demanda **43%**
- Conectividad bajo demanda **43%**
- Mantenimiento predictivo **42%**

Los Pragmáticos

Las pragmáticas son típicamente las empresas que tienen previsto implantar algún aspecto de infraestructura inteligente en los próximos dos años, y suponen más de la mitad de los responsables de TI con los que Colt ha hablado (58 %).

Los responsables de TI de este grupo aún no están totalmente convencidos, pero reconocen sus beneficios. Como se verá más adelante, una combinación de capacidades, presupuesto y complejidad percibida es lo que está retrasando a estas empresas para realizar grandes inversiones.

Entonces, ¿qué les frena?

Obstáculos Para Una Mejor Infraestructura

Más del 99 % de los responsables de TI afirma tener problemas a la hora de obtener los mejores resultados de sus capacidades digitales.

La complejidad de la integración (22 %), la incapacidad percibida de obtener beneficios de extremo a extremo (20 %) y el trabajo compartimentado (20 %) encabezan la lista de obstáculos.

Según la encuesta de Colt, un 8 % no tiene ninguna intención de incorporar ninguna forma de inteligencia a su infraestructura. ¿Son los obstáculos mayores que los beneficios?

La complejidad de la integración es un problema particular en Italia (27 %), mientras que la misma proporción de responsables de TI en Japón (27 %) afirma que el presupuesto es el obstáculo. Los responsables de TI en España revelan que la tecnología heredada es lo que más problemas les plantea (26 %), mientras que en Alemania la misma proporción (26 %) se enfrenta a problemas por las regulaciones.

Con múltiples obstáculos para alcanzar el objetivo de una infraestructura digital totalmente inteligente y de extremo a extremo, además de una complejidad cada vez mayor, está claro que las empresas no pueden hacerlo solas.





Atención al enfoque bajo demanda

Los responsables de TI creen que la infraestructura inteligente debe facilitarse mediante redes ágiles, reactivas y bajo demanda.

Casi todas las empresas lo tienen en su hoja de ruta: un 43 % de ellas con infraestructura inteligente utilizan la conectividad bajo demanda en la actualidad y otro 46 % tiene previsto hacerlo en el futuro. Y eso es porque aprecian la importancia que tiene.

Un 76 %, que asciende al 89 % en Japón, considera importante disponer de funciones de red virtualizadas bajo demanda.

Una infraestructura digital bajo demanda y ágil permite el acceso rápido a una red de fibra global, proveedores en la nube y aplicaciones de vanguardia. También ofrece visibilidad y control de la red desde cualquier dispositivo como ventaja clave.

Las redes bajo demanda engloban múltiples prestaciones que podrían considerarse inteligentes. Sin ellas, las empresas carecen de los cimientos necesarios para desarrollar inteligencia de extremo a extremo a lo largo de todo el recorrido del usuario. Los pioneros, por el contrario, van un paso por delante porque ya están aprovechando el potencial de las redes bajo demanda.

Los usuarios bajo demanda eligen cómo y dónde conectarse, con total flexibilidad a través de un portal, API o una extensión de la red existente de la empresa. El resultado es una conectividad de extremo a extremo con pleno control por parte del usuario.

43%

de ellas con infraestructura inteligente utilizan la conectividad bajo demanda en la actualidad y otro

46%

tiene previsto hacerlo en el futuro.

El Poder De Las Asociaciones

Para potenciar sus recursos, sus conocimientos y sus capacidades de infraestructura inteligente, así como aspectos clave como la IA, los responsables de TI recurren a una serie de socios de apoyo. Las empresas lo han hecho en su recorrido para incorporar la nube, por ejemplo, en el caso del teletrabajo, así como en la tendencia continua hacia incorporar la IA.

Las empresas recurren a múltiples socios para obtener las respuestas y el apoyo que necesitan. Sin embargo, casi uno de cada cinco (19 %) encuestados apunta que las relaciones con los socios externos son su mayor obstáculo. Esta cifra aumenta al 26 % en Francia. Una quinta parte adicional (20 %) considera que la gestión de múltiples proveedores es complicada, y otro 16 % más considera que la integración de infraestructuras de varios terceros es un problema clave.

Menos de tres de cada 10 (28 %) responsables de TI afirman tener una interoperabilidad clara entre los proveedores y el recorrido del usuario. Algunos más (29 %) apuntan que tienen cierta integración, pero que carecen de funcionalidad de extremo a extremo. Al mismo tiempo, un 26 % experimenta una compartimentación clara entre los socios proveedores. Alrededor de uno de cada seis (17 %) afirma que sus proveedores ofrecen una integración limitada o nula.

La posibilidad de una gestión eficiente del patrimonio digital se va perdiendo por numerosas grietas operativas. Los responsables de TI culpan tanto a factores internos como externos. Nunca ha sido tan importante encontrar los socios adecuados que sepan colaborar estrechamente para llevar a cabo los proyectos más complejos.

¿Dónde buscas, si lo haces, la mayoría de apoyo y conocimientos sobre IA e infraestructura inteligente?



Inteligencia Tangible: Cómo La IA Cambiará Las Infraestructuras

La IA se percibe como un elemento disruptivo en el ámbito de las infraestructuras inteligentes.

En total, un 39 % de las empresas ya utilizan IA tradicional o generativa: el 87 % de las que aún no la han adoptado tienen la intención de utilizar la tradicional en el futuro y un número aún mayor (91 %) adoptarán la generativa. El informe de IBM [«CEO Decision-Making in the age of AI»](#) («La toma de decisiones de los CEO en la era de la IA») afirma que tres cuartas partes de los CEO encuestados creen que la ventaja competitiva dependerá de quién tenga la IA generativa más avanzada.

Dado que la gran mayoría de las empresas desean implantar IA en su organización, es interesante saber qué pretenden lograr con ella.

Tener éxito con una IA no es tan sencillo como pulsar un botón. Un [estudio](#) de Salesforce arrojó que el 62 % de los trabajadores afirman carecer de las habilidades para usar una IA de forma «precisa y segura», a pesar de que el 38 % ya están trabajando con IA generativa en su puesto.

Primero hay que sentar las bases de una infraestructura inteligente. La mayoría de responsables de TI son muy conscientes de esto. El acceso a una conectividad bajo demanda ágil es clave.

¿Estás usando o planeas usar IA en tu empresa en alguno de los siguientes ámbitos?

	% que ya usa	% que planea usar	% que no planea usar
Gestión de la infraestructura digital	45	44	11
Usar una plataforma de IA a medida	42	45	13
RR. HH.	45	42	12
Experiencia del cliente (CX)	42	46	12
Ventas	43	45	12
Marketing	44	44	13
Operaciones	44	44	12
Seguridad	44	42	15
Prestación de servicios/ productos	43	43	14
I+D	44	43	13
Formación del personal	41	46	14
Gestión de riesgos	44	45	11
Detección de fraudes	45	44	11
Análisis de datos	42	45	14

¿Cómo de importantes son los siguientes aspectos de tu infraestructura digital para la adopción de la IA?

«Importante»³ %



Los principales usos de la IA, para cualquier empresa, se dividen en tres grandes categorías: uso de herramientas públicas de IA alojadas en internet, creación de una IA propia basada en la nube privada y optimización de la experiencia del usuario (UX).

Todas las características enumeradas encajan hasta cierto punto en cada segmento: todo depende de dónde hayan decidido invertir los responsables de TI de cara a la siguiente fase de su infraestructura inteligente.

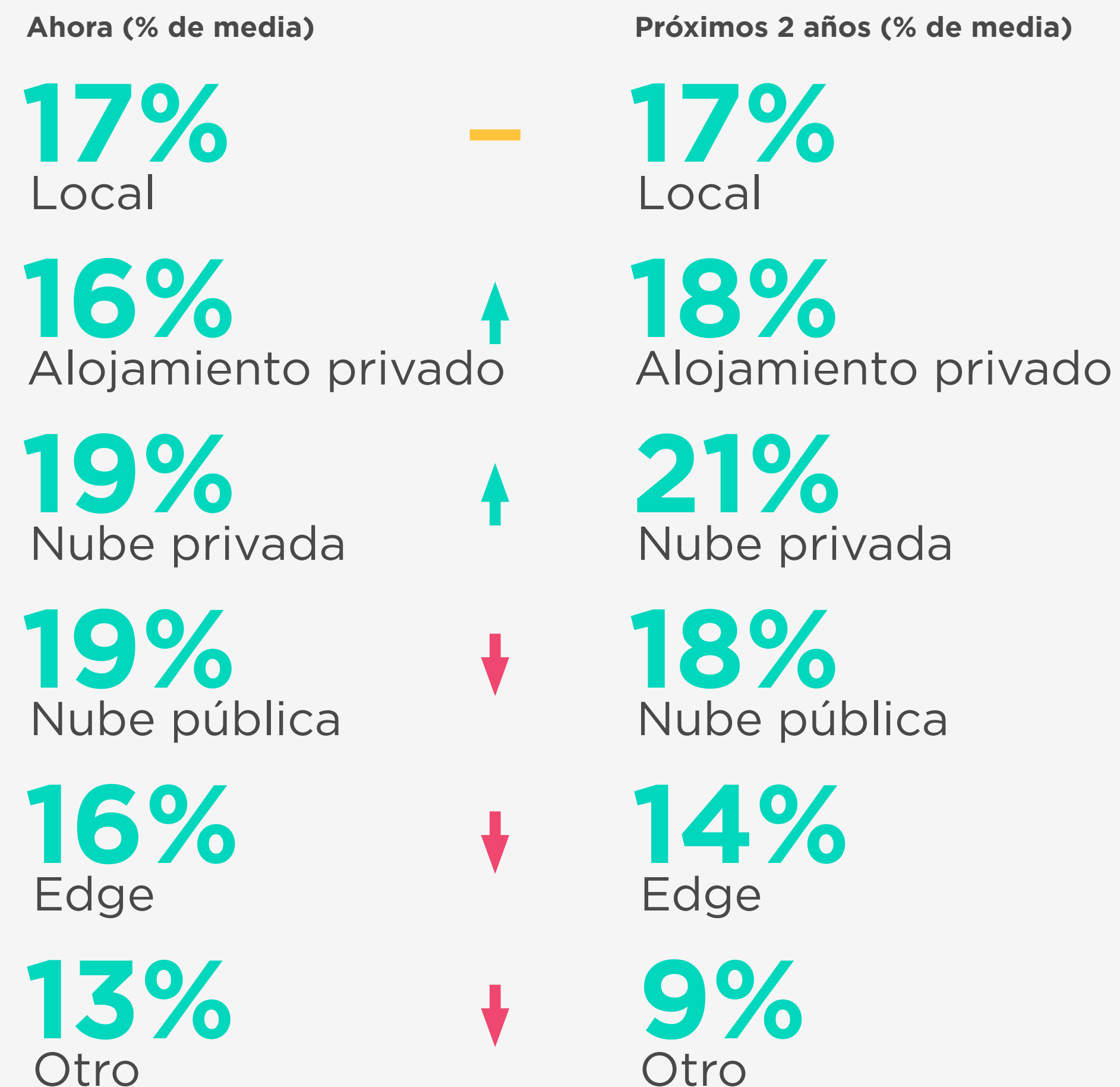
³ Todas las respuestas con «crecimiento» se han combinado

El Hogar De La Infraestructura Digital Inteligente

La implantación de la inteligencia dependerá de una buena arquitectura; si se hace mal, la experiencia del cliente y del usuario se resentirá.

conectan y alojan su infraestructura. Parece poco probable que esto cambie a corto plazo, lo que demuestra el valor de cada enfoque para distintos usos y aplicaciones. Sin embargo, los responsables de TI esperan un repunte del alojamiento y la nube privados, junto con una ligera reducción de la nube pública y la edge computing.

División de la infraestructura (todos los encuestados)



Consideraciones Acerca De Los Costes

Adoptar una infraestructura digital inteligente requiere de una inversión significativa. Incluso con las actuales perspectivas económicas mundiales, más de cuatro de cada cinco (83 %) responsables de TI esperan que su gasto en infraestructuras aumente³ durante los próximos 12 meses.

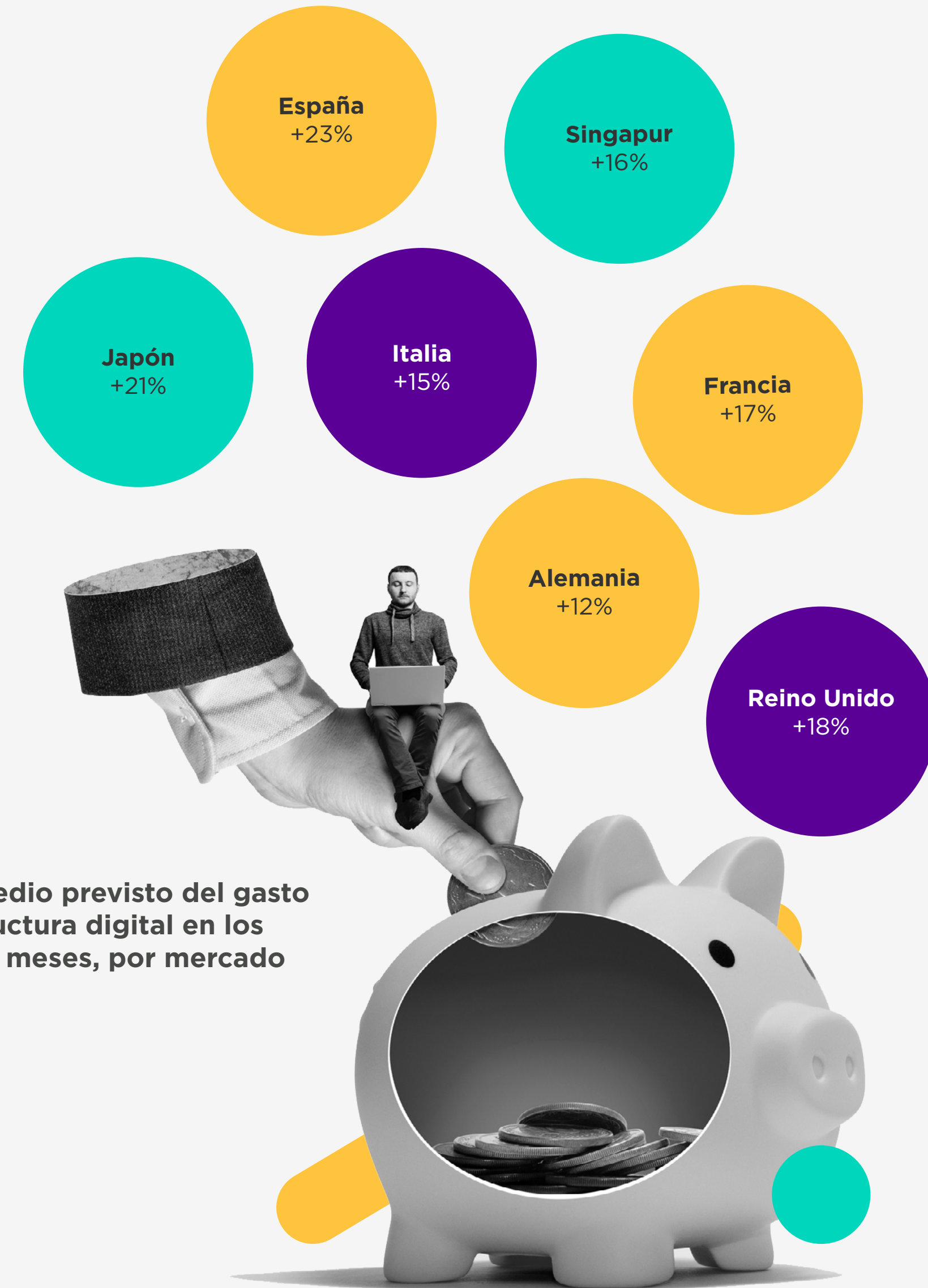
De media, se espera que el gasto suba un

17%

Se espera que el presupuesto se asigne para ayudar a las organizaciones a adoptar una serie de capacidades.

La seguridad sigue siendo crítica para las empresas, y más de una quinta parte (21 %) tiene intención de gastar más en ello durante los próximos dos años, pero la IA recibirá el mismo nivel de impulso (21 %), lo que muestra un compromiso que no se queda solo en el revuelo que está levantando. Por su parte, un 19 % destinará parte de presupuesto a la consolidación de socios de TI en un afán de encontrar formas más eficientes y rentables de tener éxito. Otro 17 % tiene previsto consolidar sus plataformas.

Aumento medio previsto del gasto en infraestructura digital en los próximos 12 meses, por mercado



Un momento definitorio para la infraestructura digital inteligentee

Los responsables de TI son conscientes de que obtener los mejores resultados de su patrimonio digital implica crear una infraestructura ágil, disponible bajo demanda y adaptable que beneficie a los usuarios a lo largo de todo su recorrido, manteniendo conectados a empleados y clientes por igual.

La mayoría de los responsables de TI coinciden en que las infraestructuras inteligentes pueden aportar múltiples beneficios a empresas, compañeros y clientes.

¿Cuánto beneficio esperas obtener de las infraestructuras inteligentes en lo que respecta a los siguientes aspectos?

90%

Eficiencia empresarial

89%

Menos tiempo de inactividad

89%

Retención de empleados

89%

Mejora de la seguridad

88%

Optimización del gasto

88%

Aceleración del mercado

88%

Eficiencia operativa

86%

Objetivos ESG

86%

Experiencia del cliente

Esta creencia en los amplios beneficios de la infraestructura digital inteligente demuestra que se ha llegado a un momento decisivo.

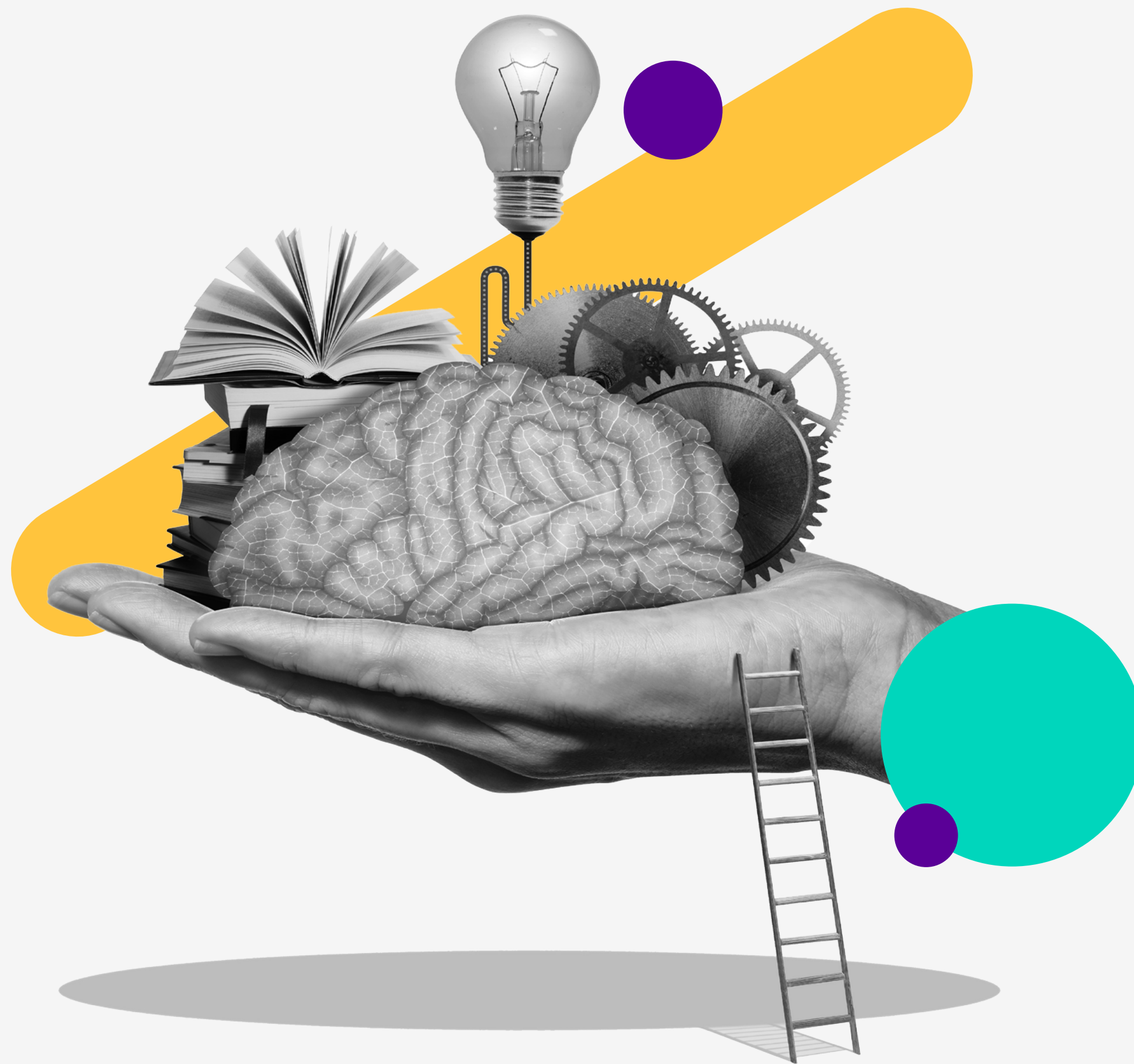
En algunos mercados, los responsables de TI son aún más optimistas. Tanto en Japón como en Singapur, un 90 % o más de los encuestados mencionan cada uno de los resultados anteriores como un beneficio. Y a pesar de que Reino Unido es el mercado más escéptico, donde casi una cuarta parte (24 %) cree que no obtendrá ninguna eficiencia operativa ni aceleración del mercado gracias a las infraestructuras inteligentes, la expectativa media de los beneficios enumerados supera el 80 %.

No hay una solución mágica que las empresas puedan utilizar para cumplir con el requisito de inteligencia.

No existe una solución milagrosa que las empresas puedan adoptar para poder marcar la casilla de la adopción de inteligencia. Para los que ya están en camino hacia la implantación, solo hay un 6 % de variación en una amplia gama de puestos que componen la infraestructura inteligente actual. Estos responsables consideran que la infraestructura digital inteligente plantea múltiples aspectos y prestaciones inteligentes.

Los responsables de TI asocian una miríada de resultados positivos a la infraestructura digital inteligente.





Conclusión

Los responsables de TI tienen una amplia gama de puntos de vista sobre la adopción de tecnologías inteligentes y los beneficios que pueden aportar a las empresas.

En la actualidad, el mercado se divide entre pioneros y pragmáticos: las empresas que ya han adoptado capacidades de IA y las que están a punto de embarcarse en esa transformación.

En términos generales, las empresas esperan que las redes inteligentes sean las que más se beneficien de la IA. Las empresas se centrarán en la inversión en IA en redes e infraestructuras durante los próximos dos años. Los que opten por no invertir corren el riesgo de quedarse atrás frente a rivales que vayan ganando terreno al aprovechar la capacidad de la IA para materializar el potencial de las infraestructuras inteligentes.

A la vez, las empresas creen que la infraestructura debe ser ágil, bajo demanda y reactiva. Los responsables de TI están de acuerdo en que la infraestructura debe adaptarse a sus necesidades específicas, en cualquier contexto. También son conscientes de que utilizar la inteligencia adecuada puede ayudar a su empresa a seguir siendo relevante. La visibilidad de la red de la empresa y el control desde cualquier dispositivo son características muy populares entre los responsables de TI. Ambos son pilares definitorios de la infraestructura digital bajo demanda.

Pero, para que la infraestructura digital inteligente sea viable, las empresas necesitan mantener relaciones estrechas con sus socios. Estos pueden resolver el rompecabezas de los recursos, las competencias y el presupuesto, ayudando a la empresa a navegar por el complejo panorama de la tecnología y lograr su crecimiento.

Ya se trate de una empresa de infraestructura digital, un proveedor de SaaS o un proveedor de hardware, las empresas están dispuestas a buscar a fondo y a encontrar al socio perfecto para sus proyectos de transformación.

La búsqueda del socio adecuado es ahora un componente crítico de las operaciones digitales: uno que puede inclinar la balanza a favor de las empresas proactivas decididas a incorporar plenamente la

El papel de colt en el mercado

Independientemente de dónde y cómo una empresa decida invertir en infraestructura, hay una cosa que se desprende de la investigación de Colt: lo crucial es contar con un socio experto y bien valorado que te ayude a navegar por el potencial que la tecnología ofrece ahora a las empresas.

Como compañía global en el sector de las infraestructuras digitales, Colt da soporte a las empresas en su camino hacia el éxito gracias a la creación de conexiones excelentes. Apoyada por el trabajo de gente increíble y de socios que comparten sus valores, así como de una tecnología innovadora, Colt puede centrarse en el que es su principal objetivo: poner el poder del universo digital en las manos de sus clientes, estén donde estén y cuando y como quieran.

A la hora de crear una infraestructura digital inteligente, hay tres aspectos que debes tener en cuenta a la hora de elegir a tu socio.

Infraestructura digital ágil

Colt On Demand te da el control sobre tu red. Al poder flexibilizar el ancho de banda como y cuando lo necesites, nuestra solución de red bajo demanda te ofrece la agilidad necesaria para ampliar o reducir la conectividad en cuestión de minutos.

Para descubrir cómo On Demand puede mejorar tu infraestructura digital, visita la página de la solución [On Demand](#).

Socios

Colt trabaja con los nombres más importantes del sector, como Microsoft, AWS, Zscaler, Google Cloud, Equinix, IBM y muchos más. Colt colabora con proveedores de servicios en la nube, integradores de sistemas y data centres, además de trabajar en estrecha colaboración con socios tecnológicos, agentes y distribuidores.

Puedes obtener más información en la [página de Socios](#).

Experiencia del cliente inteligente

A medida que las empresas dan cada vez más prioridad a la experiencia del cliente como elemento diferenciador clave, resulta crucial encontrar formas de satisfacer mejor las cambiantes expectativas de los clientes. Invertir en mejorar la infraestructura digital ha resultado ser una de las soluciones más eficaces, pues permite a las empresas ofrecer experiencias fluidas y personalizadas a través de múltiples canales, sin aumentar las cargas de trabajo.

Colt dispone de toda una serie de contenidos dedicados a descubrir una experiencia del cliente (CX) eficaz. [Visita la web de Colt](#) para saber más.

Para obtener más información, ponte en contacto con Colt en www.colt.net/es/contact-us