

Inteligencia de configuración y seguridad, claves para mejorar el Data Center



Nota original publicada en CIO Info World.

Por: Fernando Thompson de la Rosa, Director General de Tecnologías de la Información UDLAP.

Hace tan sólo 10 años no existía pero que hoy es una realidad: Todos los días puedo configurar mi *Data Center* de manera diferente de acuerdo a las necesidades de ese momento. Esto que parecía un sueño, que hubiera ahorrado mucho millones de pesos y otros recursos, en la actualidad es una realidad y es un medio muy utilizado. De tal forma que el día que se presentan las declaraciones anuales, que son las inscripciones o el último

día para realizar un trámite en línea, es posible quintuplicar el número de servidores requeridos para mejorar el desempeño ante una sobre carga; contando siempre con un balanceador y seguridad contra ataques acorde al nuevo dimensionamiento. De la misma forma, y posterior a eventos críticos, es posible dejar sólo lo indispensable para operar de manera rutinaria; aumentando procesamiento y memoria en aquellos servidores que se necesiten y, en un momento dado, duplicar la capacidad de almacenamiento para que las bases de datos, archivos y otras aplicaciones tengan la suficiente “galleta” para días críticos en la operación. Todas estas opciones están disponibles cubriendo el costo de lo que se ocupa en el periodo en que se requiere.

Esta inteligencia en la configuración y seguridad aumenta la capacidad de productividad y disminuye los costos, de tal forma que, sin temor a equivocaciones, el CIO puede comprometerse plenamente a garantizar la disponibilidad de los servicios, contar con recuperación de datos y sistemas ante cualquier falla, así como reaccionar, protegerse y responder de manera más eficiente ante amenazas digitales.

La clave de todo este planteamiento radica en elegir correctamente a los proveedores de la tecnología y a los que serán los integradores. Yo siempre he sido un fan de la heterogeneidad; Linux, Unix, Microsoft, VMWare, Citrix, todos ellos son excelentes para diferentes aplicaciones y sistemas, en concreto, soluciones. Lo que nos piden nuestros clientes no es tener las mejores redes, o la exclusividad de ciertos sistemas operativos, lo que realmente quieren es un buen servicio, punto.



El servicio debe satisfacer, y de preferencia sobrepasar, las expectativas del usuario. Se dice fácil y hoy en día afortunadamente lo es, sí y sólo si se cuenta con la arquitectura de servidores, respaldos, virtualización, seguridad y almacenamiento elástico. El mejor ejemplo de esto es el sistema de inscripciones de la Universidad de las Américas Puebla, con un *Data Center* de primer nivel; servidores, almacenamiento y personal de primera. La experiencia que me tocó vivir en 2008 fue desastroso, porque el sistema se caía y cuando estaba arriba era sumamente lento; como resultado, miles de clientes enojados y frustrados. Para el siguiente año se hicieron miles de

correcciones que no fueron suficientes porque ahora aunque el sistema no estuvo fuera en ningún momento, el resultado del desempeño seguía muy lejos de lo esperado. Fue hasta el 2011 cuando logramos que el 70% de la población estudiantil lograra inscribirse en línea el primer día de inscripciones en menos de una hora. Esta histórica cifra permitió que el área de Finanzas planeara los ingresos con base en clientes que inscribieron sus materias a tiempo; así mismo, el área Escolar determinó a tiempo los cupos para precisar los salones que se utilizarían.

La realidad es que la expectativa de nuestros clientes sigue en aumento y hoy cualquier estudiante que tiene sus trámites administrativos y financieros en orden, sin importar en que licenciatura o maestría esté inscrito, y sin importar el apellido o número de estudiante, puede inscribirse desde el primer minuto en que se abre el sistema. La realidad es que hoy un estudiante toma solamente de 6 a 17 minutos para inscribirse en contraste a los 60 minutos, que hace unos cuantos años, le tomaba sin contar que prefería realizar su inscripción de manera presencial para evitar contratiempos con el sistema. Hoy, realizar pagos, inscripciones y cambios, en el 80% de los casos, se llevan a cabo en línea con soporte por internet o vía telefónica. ¿Cómo llegamos a este punto de excelencia? En el siguiente blog compartiré la fórmula.