

Por qué las estadísticas de tiempo de actividad afectan su balance final

Por qué las estadísticas de tiempo de actividad afectan su balance final. Uptime, tiempo al aire son sinónimos de lo que queremos desplegar en estas líneas. Las organizaciones de hoy confían en su infraestructura de TI para entregar productos y servicios a los clientes. Ya sea que se trate de recopilar y salvaguardar información de identificación personal o de utilizar potentes servicios de computación en la nube, las empresas deben colocar la disponibilidad de datos y el tiempo de actividad del sistema cerca de sus principales preocupaciones al desarrollar estrategias a largo plazo para un crecimiento sostenible.

El tiempo de inactividad, o la pérdida inesperada de acceso a los servicios de red, puede ocurrir por una variedad de razones. Ya sea debido a un error humano, una falla del equipo o un ataque cibernético, el tiempo de inactividad no planificado puede ser un problema costoso incluso para las compañías más grandes, ya que afecta negativamente sus ganancias finales durante muchos años después de que ocurra el evento e incluso resulta en una pérdida de datos catastrófica.

Consigue tus «9s» seguidos

Cuando se trata de estadísticas de tiempo de actividad, nada es más importante para el resultado final que evaluar cuán cerca llega a la perfección un proveedor de servicios. Un acuerdo de nivel de servicio (SLA) típico mide el tiempo de actividad como un porcentaje, indicando con qué frecuencia los servidores del proveedor están en funcionamiento durante un período de tiempo específico (generalmente de forma mensual o

anual).

Esto es increíblemente importante para cualquier negocio que se base en servicios en línea como plataformas de desarrollo en la nube, herramientas de comercio electrónico o CRM de ventas. Perder el acceso a esos sistemas incluso por un corto período de tiempo puede tener un gran impacto financiero en una empresa.

Si un proveedor de servicios en la nube promete ofrecer un tiempo de actividad mensual del 99,99% (como lo hace la plataforma AWS de Amazon), entonces los clientes pueden esperar que esos servicios no estén disponibles durante el 0,01% del mes. Puede que no parezca mucho, pero en realidad equivale a un poco más de cuatro minutos de tiempo de inactividad. Si bien esta interrupción podría distribuirse en el transcurso del mes, con unos segundos ocurriendo aquí y allá, es igualmente probable que ocurra en el peor momento posible, lo que costará una pérdida de ingresos sustancial.

Considere, por ejemplo, lo que podría suceder si el sitio web de una empresa alojado en AWS no está disponible durante solo dos minutos durante un período de alto tráfico. Los clientes pueden intentar acceder al sitio web solo para que no se cargue. Si son como la mayoría de los usuarios de Internet, se impacientarán y avanzarán en cinco segundos. Y una vez que se van, es posible que nunca regresen, incluso si han sido clientes anteriormente. Si eso suena como una exageración, en realidad es un eufemismo: según la investigación de Salesforce, el 74 por ciento de los clientes informan que es probable que cambien de marca si encuentran que el proceso de compra es demasiado difícil.

Incluso las estadísticas de tiempo de actividad aparentemente aceptables pueden tener un gran impacto en un negocio cuando las cosas (inevitablemente) salen mal.

La conclusión en tiempo de inactividad no planificado

Si bien Gartner coloca el costo promedio del tiempo de inactividad no planificado en \$ 5,600 por minuto, el valor en dólares no cuenta toda la historia. Para muchas organizaciones, perder el acceso a los datos y los sistemas puede ser muy perjudicial. La interrupción obviamente tiene un impacto inmediato en la productividad, pero los efectos pueden persistir incluso después de que se restablezca el servicio. Un estudio de UC Irvine sobre interrupciones en el lugar de trabajo descubrió que a los trabajadores les tomó un promedio de 23 minutos y 15 segundos reanudar su tarea al mismo nivel de compromiso y productividad que tenían antes de la interrupción.

El impacto de las oportunidades perdidas también se extiende más allá de los clientes que se vieron afectados negativamente por una interrupción. No solo es poco probable que regresen, sino que podrían convencer a otros clientes potenciales para que eviten la compañía. El cliente insatisfecho promedio cuenta entre 9 y 15 personas sobre su experiencia, y el 13 por ciento de ellos cuenta a más de 20 personas.

Es seguro asumir que no están pintando una imagen positiva de una empresa cuando hablan de cómo no pueden acceder a los servicios que necesitan. Esas personas pueden no ser clientes hoy, pero después de enterarse de que los sistemas no están disponibles, probablemente no se convertirán en clientes en el futuro, lo que puede afectar el potencial de crecimiento a largo plazo de una empresa.

Para las empresas que buscan construir su marca y trazar un rumbo para un crecimiento empresarial sostenible, confiar en algo menos del 99.99999% de tiempo de actividad de SLA es un riesgo innecesario. Con menos de 0.263 segundos de tiempo de inactividad no planificado cada mes, tener siete «9s» de

confiabilidad de tiempo de actividad puede garantizar que los datos y los sistemas de misión crítica estén disponibles cuando más se necesitan, evitando el riesgo de pérdida de datos.

Centros de datos al rescate

Desafortunadamente, el [tiempo de actividad de 99.99%](#) SLA menos que tranquilizador de AWS es típico de la mayoría de los proveedores de nube pública. La magnitud de sus operaciones les dificulta ofrecer servicios más sólidos. Afortunadamente, las organizaciones que necesitan mayores niveles de confiabilidad pueden recurrir a centros de datos de colocación para implementar soluciones que brinden resultados muy superiores.



Además de su capacidad de administrar su infraestructura más estrechamente para proporcionar un tiempo de actividad más confiable, las instalaciones de colocación neutrales para el operador también pueden construir redes redundantes que permiten a las empresas mantener sus sistemas críticos en funcionamiento incluso si su proveedor de la nube deja de funcionar. Para las empresas que alojan sus propios servicios en su propio equipo, los centros de datos de colocación pueden proporcionar toda la infraestructura de respaldo necesaria para garantizar que los servidores permanezcan encendidos y conectados incluso en medio de un desastre natural.

Los centros de datos también pueden crear [soluciones de nube híbrida](#) y de múltiples nubes que protegen a las empresas del tiempo de inactividad no planificado y los riesgos de pérdida de datos asociados con algunos proveedores y socios de la nube.

Con todas las amenazas planteadas incluso por una breve instancia de tiempo de inactividad no planificado, no es de

extrañar que tantas empresas se alejen de la nube pública y confíen su infraestructura crítica a centros de datos de terceros. Estas instalaciones cuentan con los recursos y la experiencia para ofrecer estadísticas superiores de tiempo de actividad que permiten a sus clientes mantenerse enfocados en el crecimiento de sus negocios.

Ver también otros recursos afines: [¿Qué es la tolerancia a fallas y por qué difiere de la alta disponibilidad?](#); [¿Por qué se cae un servidor web o una página web?](#)