

Las claves de la transformación de los SI: servitización y computación en la nube

Hoy en día, estamos ante un cambio de paradigma en el mundo actual y la tecnología juega un papel crucial en este transformación. Como destacó Juan Pedro Moreno, presidente de Accenture España, los clientes ya no solo demandan un producto de calidad sino una experiencia de usuario distinta a la competencia y un servicio excepcional.



Este último punto, el de la servitización resulta crucial para entender este cambio y en el caso de los sistemas de información empresariales, estos no son la excepción. Por lo tanto, en la actualidad los SI están sufriendo una transformación integral mediante la adopción de las nuevas tecnologías para ofrecer más y mejores servicios.

Los SI forman parte del núcleo de las compañías y se podrían considerar las venas y arterias que logran comunicar los diferentes procesos del negocio y permiten gestionarlos de una forma centralizada.

Como ejemplo de la transformación que han llevado a cabo los SI, podemos tomar como referencia la que en la actualidad es considerada la empresa referencia de los SI, SAP. Esta compañía, por ejemplo ha pasado de ofrecer sus sistemas de información empresarial como lo venía haciendo hasta ahora (en

forma de licencias e integrándolas a los entornos de sus clientes), a distintas e innovadoras formas basadas en el paradigma del As a Service, es decir ofrecer la tecnología como un servicio y no como un producto. [1] [2]

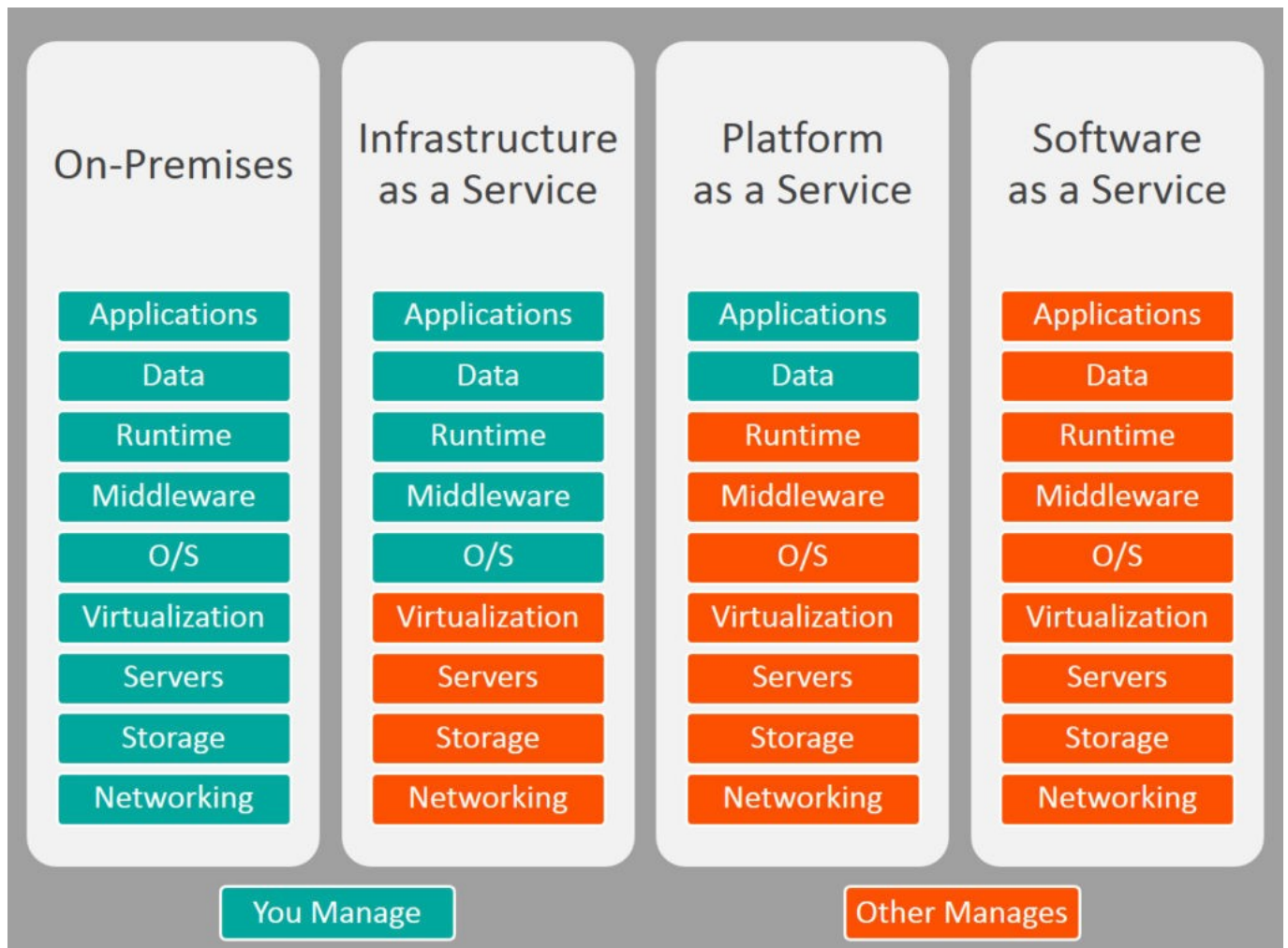
El paradigma CaaS (Computación como servicio), ofrece 3 grandes posibilidades a las empresas en función de la cantidad de recursos que desean tener alojados en la nube: SaaS, PaaS y la IaaS.

El primero de ellos, el Software as a Service se define como una forma de ofrecer las aplicaciones a través de Internet. SAP ha desarrollado la plataforma HANA que permite acceder a los distintos servicios y funcionalidades de un SI convencional pero con el aliciente de que SAP se encarga de gestionarlo.

Por consiguiente, no es necesario ni instalar el software ni tener que actualizarlo y lo más importante, no es necesario destinar recursos informáticos a tenerlo alojado debido a que este reside en la nube y su acceso se realiza a través de internet.

En el segundo de los casos (PaaS), se permite un mayor grado de gestión para las empresas, al tener el control sobre las aplicaciones pero teniendo las demás capas de servicio alojadas en la nube. De esta forma los SI permiten ser desarrollados, adaptados y gestionados a nivel interno pero teniendo sus sistemas alojados en la nube. En el caso de SAP, contamos con la herramienta SAP Cloud Platform para dar cabida a todas estas funcionalidades

Por último, la IaaS (Infraestructure as a Service), es una plataforma a medio camino entre el PaaS y los sistemas completamente "In house", es decir las empresas deciden alquilar a un tercero (el proveedor de servicios en la nube, CSP) toda la infraestructura técnica necesaria para poder dar soporte a los SI.



Por último, SAP también está haciendo grandes avances en diversas áreas novedosas como la inclusión de IA conversacional para la creación de chatbots (SAP conversational IA), el uso de la plataforma Leonardo para la realización de proyectos basados en el machine learning o el más reciente proyecto de Blockchain (SAP Cloud Platform Blockchain) [3]

Por todo lo que he explicado anteriormente, considero que los sistemas de información está sufriendo una transformación trascendental pero quizás uno de los factores que muchas veces no se tiene en cuenta es la brecha tecnológica que esta transformación puede causar.

Por esta razón, las empresas que decidan cambiar sus procesos de gestión y adoptar una nueva tecnología para apoyarlos debe también tener en cuenta el factor más importante del éxito,

¿los empleados y usuarios serán capaces de explotar la tecnología?

Con este fin, la formación de los empleados resulta esencial y debe estar enfocada de una perspectiva proactiva, los propios empleados deben ser los promotores y partícipes del cambio y no deben estar forzados a adaptarse. Por ejemplo, en muchas empresas y gracias a los nuevos cambios tecnológicos los empleados son capaces de realizar su trabajo haciendo uso de sus propios dispositivos (lo que comúnmente se conoce como Bring Your Own Device **BYOD**), reduciendo los niveles de adaptación a sistemas a los que no están habituados.

Otra de las ventajas de estos sistemas radica en su descentralización, al ser necesario únicamente un dispositivo para acceder a estos sistemas los usuarios pueden conectarse donde y cuando quieran, ofreciendo unos niveles de libertad y movilidad mayores.

En resumen, los SI como ocurre en cualquier entorno empresarial están en la cresta de la ola de la revolución tecnológica y las empresas deben ser conscientes de los nuevos cambios que están por llegar tanto desde la perspectiva del cambio tecnológico pero también desde la visión del cambio de la forma de trabajar de las personas.

[1] «What is Cloud Computing – Datamation.» 27 marzo 2017, <https://www.datamation.com/cloud-computing/what-is-cloud-computing.html>. Se consultó el 13 diciembre 2018.

[2] «SAP Cloud Platform: PaaS en la nube (cloud) y desarrollo de apps | SAP.» <https://www.sap.com/spain/products/cloud-platform.html>. Se consultó el 13 diciembre 2018.

[3] «SAP Announces New Products and Choice | Intelligent Enterprise.» 6 junio 2018, <https://news.sap.com/2018/06/sapphire-now-sap-intelligent-enterprise-products-choice/>. Se consultó el 13 diciembre 2018.