Ante la obligación de reducir costes, ¿se ha planteado qué puede hacer su departamento de TI?

EN PRIMERA PERSONA

Reflexiones desde la nube

por Josep Valor

SI ALGUIEN PREGUNTA HOY A UN DIRECTOR de tecnologías de la información (CIO) cuál es la prioridad de su departamento, la respuesta suele ser más o menos la siguiente: "reducir costes manteniendo el servicio que doy". En la contabilidad de la empresa, la tecnología ha dejado de ser una inversión estratégica para convertirse en un centro de coste que hay que reducir al máximo.

Ante la obligación de recortar costes, existen dos opciones: 1) mantener a dieta unos gravosos sistemas adquiridos —sin actualizarlos ni ampliar sus funciones, con el riesgo de que la obsolescencia tecnológica contagie la propia actividad del negocio—; o 2) buscar soluciones tecnológicas análogas pero más económicas, ubicadas dentro o fuera de la empresa. Y cuando decimos fuera, podemos estar hablando, no ya de los servidores de un proveedor con el que nos comunicamos a través de líneas dedicadas, sino de proveedores de localización dispersa con los que nos comunicamos a través de Internet.

EVAPORAR LOS COSTES SUPERFLUOS. Esta última opción es, hoy en día, la más viable gracias a las tecnologías de *cloud computing* (informática en la nube), un conjunto de aplicaciones y servicios de software que se ofrecen a través de Internet en lugar de residir en los ordenadores de sobremesa o en servidores concretos, y que se comparten con otros clientes en la nube de Internet. Pueden cubrir desde aplicaciones sencillas, como el correo electrónico que ya brindan empresas como Yahoo, Google o la propia Microsoft, hasta programas más sofisticados, como los sistemas de gestión de clientes de Salesforce.com. Y todo ello sin necesidad de instalar más software que el navegador que tiene el usuario en su ordenador o su teléfono.

Pero la verdadera ventaja del *cloud computing* es que se basa en un modelo de pago por uso, lo que permite a las empresas abonar sólo la cantidad de servicios que utilizan. Los costes de infrautilización se evaporan y los picos de alta demanda pueden ser atendidos sin desequilibrar el presupuesto.

Según Forrester Research, los servicios online para gestión de nóminas, archivo y filtro de correo electrónico o almacenamiento suponen descuentos por usuario superiores al 50% sobre las licencias tradicionales y, en algunos casos, se convierten en prácticamente nulos. Los directores de tecnología parecen *estar en las nubes*, resistiéndose a la evidencia.

DESTERRAR LOS 'COSTES EMOCIONALES'. ¿A qué se debe la todavía escasa adopción del *cloud computing*? Se ha hablado mucho sobre los posibles problemas de disponibilidad, seguridad y privacidad de dejar los datos corporativos en la nube. Pero la realidad es que la mayoría de estas preocupaciones son más emocionales que realistas. Gracias a su especialización y a su constante innovación, los proveedores de *cloud computing* están ofreciendo, en general, servicios 24x7 mucho más estables que los que pueda gestionar cualquier empresa por sí misma. ¿Recuerda cuando fue la última vez que cayó su servidor de correo corporativo? ¿Y su cuenta de Gmail?

> "Una ventaja del *cloud computing* es que sólo se pagan los servicios que realmente se utilizan.

Si lo que le preocupa es la integridad de su información, a lo mejor debería preguntarse en qué se diferencian los datos alojados en la nube de los que maneja su banco de confianza sobre usted o de las miles de operaciones online con tarjeta de crédito que realizamos día a día. Los datos —nos guste o no— viajan, y no es objetivo pensar que están más seguros en nuestro servidor que en el de un reputado proveedor externo.

EL NUEVO PAPEL DEL CIO. Las escuelas de dirección de empresas llevamos años defendiendo que los CIO deben superar sus funciones técnicas tradicionales para integrarse y tomar responsabilidades clave en la lógica del negocio. Pero eso sólo podrán hacerlo si demuestran que son capaces de entender las necesidades estratégicas de sus empresas y de tomar decisiones con criterios rigurosos. En este año 2010 el mandato es claro: costes más bajos y productividades más altas. La tecnología de *cloud computing* es sólo un ejemplo de que hay oportunidades para hacer las cosas de forma distinta. Considerar su implantación puede ayudarle a tomar cierta distancia y a descubrir costes ocultos que puede eliminar. Manteniendo los pies en el suelo, yo ya me he subido a la nube. Y usted, ¿a qué espera? ■

Josep Valor es profesor del departamento de Sistemas de la Información del IESE.