



Los clientes demandan a los proveedores una estandarización en los mensajes y mayor integración con el negocio

La clave para el éxito del cloud computing: una mejor integración con el modelo de negocio

El cloud computing está destinado a transformar las reglas de TI, pero, a pesar de que llevamos algunos años oyendo hablar de este modelo de prestación de servicios, aún falta

camino por recorrer para conseguir la madurez deseada y que tanto demandan los usuarios. Por este motivo, y para analizar los retos y oportunidades que tiene en la actuali-

dad la nube, Computing ha organizado un encuentro en colaboración con NTT Communications, que contó con la participación de empresas de diferentes sectores.

• Como toda tecnología nueva que se precie, el camino hacia la madurez está plagado de retos. Y, aunque ya llevamos algunos años escuchando hablar del cloud computing, se trata de un modelo de prestación de servicios que en la actualidad, no está exento de dificultades. Algunos de los retos más importantes provienen de la propia definición de este modelo, casi tantas como proveedores hay en el mercado, y otros, de su verdadera integración con las necesidades de negocio especí-

ficas de cada compañía. No obstante, la nube también conlleva ventajas innegables como la estandarización, la homogeneización y, como consecuencia de ello, la eficiencia y el ahorro de costes, entre otros.

Con el objetivo de profundizar en estos temas, Computing organizó, en colaboración con NTT Communications, un encuentro en el que reunió a algunos representantes de compañías de diferentes sectores de actividad como AC Hoteles, Codere, Logalty, Unidad

Editorial, FCC y Capgemini para analizar los retos y las oportunidades asociadas al cloud.

Como proveedor de servicios cloud, NTT Communications establecía, en palabras de David Cuesta, su director comercial, dos grandes áreas que engloban a los retos más comunes. Por un lado, “identificamos todos aquellos retos que están asociados con la alta flexibilidad que se le exige al departamento de TI debido a la cambiante situación económica a la que está sujeta el nego-

cio, el cual, demanda una rápida entrega de servicios. Esta situación tensiona a un departamento que antes gozaba de mayor estabilidad”. Por otro lado, “hemos identificado un conjunto de retos que están dentro del paraguas de la eficiencia del entorno de TI. Un paraguas en el que entran aspectos como la reducción de costes, la monitorización de la percepción del usuario, la consolidación, etc., y donde lo complicado es dar respuesta a todo de una vez, al mismo

tiempo que se necesita ser más dinámico y más eficiente en costes”. En este sentido, Cuesta añade que “el cloud computing es una herramienta que, a priori, contesta bien a estos dos grandes retos, ya que este modelo se caracteriza por dotar de flexibilidad, de variabilidad y de rapidez de entrega a los negocios, además de permitir la consolidación y el ahorro de costes”. El directivo comercial de NTT Communications, además, aportó su visión del panorama cloud actual en el que,

“en general, las compañías utilizan más la nube para llevar entornos aislados de su back office, como pueda ser el correo, el CRM, la intranet, etc., y pensamos que, a día de hoy, el modelo de cloud y, en particular, la Infraestructura como Servicio (IaaS), es capaz de dar mucho más de sí. De hecho, nuestra oferta se configura en ese sentido; es decir, contamos con una estrategia que permite conectar el entorno de TI del cliente con la infraestructura como servicio, dándole la ca-

pacidad de optimizar todos sus servicios y no solo ciertas aplicaciones". Este comentario sirvió para adentrarnos en el mundo de los usuarios, que fueron los que tomaron la palabra para explicar sus respectivas experiencias en el ámbito del cloud como modelo de prestación de servicios de TI.

Así, para Alex Palomo García, director IT de Unidad Editorial, "uno de los principales motivos que nos ha llevado a recurrir al modelo de cloud computing es la situación de crisis en la que vivimos, donde lo complejo es seguir apostando por la tecnología con menos recursos. Esto nos ha llevado a buscar más eficiencia. Una eficiencia que encontramos al ex-

El cloud es una herramienta que responde bien a los retos de la eficiencia y flexibilidad del entorno de TI

ternalizar aquello que tenemos consolidado, como el correo, el CRM, o todas esas aplicaciones de back office. Por su parte, las herramientas que tenemos en 'casa' son las que dedicamos a nuestro core de negocio que, en nuestro caso, es el negocio editorial".

Para José Luis Martínez Télez, CIO de Logalty, una compañía que -como el propio directivo define- nace del outsourcing, ya que toda su infraestructura está fuera de sus entornos, "el cloud computing conlleva una inversión, pero cuando va añadida a una transacción puede convertirse en rentable". En este sentido, Martínez relata que en el último año han ofertado a sus clientes la posibilidad de tener espacios en sus sistemas: "son espacios que se 'alquilan' y el resultado es curioso, están sacando sus gestiones documentales fuera de sus compañías y las están metiendo dentro de nuestro entorno, y pueden acceder a la información que necesitan en cualquier momento".

Para Antonio Ramón Puga Gómez, director de Estrategia Corporativa de la División de Sistemas y Tecnologías de la Información de FCC, el cloud es, en resumen, "estandarización y homogeneización". En opinión de Puga, "hay muchas aplicaciones que se están llevando al modelo en la nube,

pero creo que todavía no son las core del negocio, ya que es muy difícil adaptarlas a los servicios. Pero, además, aquellas que no se definen como las aplicaciones más importantes para el negocio tienen que ir entrando en las empresas y tienen que poderse usar y adaptarse a la compañía, facilitando su extensión en el negocio".

"En AC Hoteles", explica José María Gallo, IT manager de la cadena hotelera, "contamos con un cloud interno para todos los hoteles, es decir, utilizamos los dos centros de datos que poseemos para proporcionar todos los aplicativos a los hoteles, dejándoles vacíos de infraestructuras; solo tienen sus PC conectados a los CPD.

Pero, para nosotros, el principal problema que le vemos al cloud público es la integración". Y es que, de acuerdo con el directivo de AC Hoteles, "en el momento en el que empiezas a separar servicios, el cloud deja de tener sentido a nivel económico y a nivel de los propios servicios. En nuestro caso, la parte híbrida es la que nos interesa, pero todavía no hay empresas que hagan una integración completa del cloud en el negocio. Hay organizaciones que tienen todo tipo de modelos en nube y te venden muchos servicios por fuera, pero pienso que ahí pierdes el control de tus infraestructuras, y no a nivel de infraestructura como hardware sino, a nivel del propio servicio en aspectos como la forma de gestionar el servicio y cuál es la estrategia en relación a la compañía".

Francisco Bermúdez, director general de la Unidad de Servicios de Infraestructura de Capgemini, también opina que es en la orquestación de servicios donde reside uno de los grandes retos, especialmente a la hora de integrar la infraestructura tradicional de una compañía con el modelo en nube. "Desde Capgemini observamos que hay empresas que tienen una infraestructura legacy y que empiezan a utilizar temas puntuales de cloud, pero no son capaces de transfor-



"Existe una oferta cloud muy estándar en el mercado y, fruto de ello, habrá una gran demanda de asesoramiento"

Francisco Bermúdez, director general de la Unidad de Servicios de Infraestructura de Capgemini.



"Llevar todo a la nube es muy difícil pero si se consigue segmentar el proceso e integrar con el negocio puede ser muy efectivo"

José Luis Martínez, CIO de Logalty.



"La estandarización en la forma de medir el pago por uso ha sido uno de los mayores retos que hemos tenido como proveedores"

Álvaro Cabrera, senior consultant manager de NTT.



"El cloud híbrido es el modelo que nos interesa, pero el problema de la parte pública es la falta de integración con el negocio"

José María Gallo, IT manager de AC Hoteles.



"El modelo de cloud computing es estandarización y homogeneización"

Antonio Ramón Puga, director de Estrategia Corporativa de la División de Sistemas y Tecnologías de la Información de FCC.



"Hemos encontrado la eficiencia al externalizar aquellas aplicaciones que consideramos como commodity"

Alex Palomo García, director IT de Unidad Editorial.



"Un modelo híbrido e integrado con el ámbito TI del cliente es una estrategia y un tipo de servicio que va a prosperar"

David Cuesta, director comercial de NTT.



"Debería existir una estandarización en los mensajes que nos llegan sobre el cloud computing"

José Antonio Esteban, director de Sistemas Estratégicos de Codere.

mar ese legacy al cloud". Y es que, según Bermúdez, "existe una oferta muy estándar en el mercado y la complejidad interna de las empresas no es estándar, por lo que el 'enganche' no funciona. Hoy en día muchas de las iniciativas que están en el cloud no están consiguiendo lo que quieren y, fruto de ello, creo que va a haber

una demanda muy fuerte de asesoramiento. Particularmente, en España se va a imponer mucho", apostilla.

Pero fue José Antonio Esteban, director de Sistemas Estratégicos de Codere, quien marcó el punto de inflexión del debate. El directivo de la multinacional española centrada en la gestión del juego privado, ex-

plica que la firma pasará de las salas físicas a la oferta on line, lo que supone un gran reto. Y en este sentido, alberga dudas sobre la capacidad del cloud para conseguir su objetivo. "Cuando empezamos a hablar de la nube hace cinco años lo teníamos muy claro, pero ahora parece que todo es cloud", enfatiza Esteban. "Existe una

falta de estandarización en los mensajes que nos llegan", subrayando de este modo el mensaje de Bermúdez, de Capgemini. "Lo que tenemos en la mayoría de las infraestructuras como servicio es un modelo de alquiler de infraestructuras, que ahora están virtualizadas, con un portal de autoprovisión, pero que en muchas ocasiones no

es realmente pago por uso”, de acuerdo a Esteban, quien apunta que, “por ejemplo, no pago por los correos que recibo, pago por 30 Gb de almacenamiento; en mi opinión, todavía estamos a unos pasos del cloud en ese sentido, y lo que estamos haciendo es estandarizar nuestras empresas”.

¿Un pago por uso real?

Sobre este punto de vista surgió un nuevo debate sobre la capacidad de establecer un verdadero modelo de pago por uso a la hora de contratar un servicio y no convertirlo en una tarifa plana. De hecho, para Álvaro Cabrera, senior consultant manager en NTT Communications, “la estandarización en la forma de medir es uno de los grandes retos que hemos tenido como proveedor, pero el pago por uso puro es posible. Lo difícil es trasladarlo y aplicarlo al cliente, ya que puede que su modelo de negocio financiero sea tan variable que, quizá, se prefiera tener un modelo de tarifa plana”, declara. Para Ramón Puga, de FCC, “está claro que en el pago por uso habría que analizar cuál es la unidad de pago con el proveedor, para beneficio de la empresa cliente, porque es verdad

que el proveedor está cobrando bajo demana, pero puede que ese pago no esté optimizado a la demanda del cliente y hay un modelo de cloud público que satisface las necesidades de los picos de demanda o picos de carga; En este sentido, la unidad de negocio con el proveedor sí podría ser rentable y creo que al final son los proveedores los que nos tienen que dar la solución”, resume Puga.

Al respecto, el director comercial de NTT Communications, Cuesta, está de acuerdo en que el marketing de cloud que se ha hecho ha sido en parte contraproducente. “Sí hay soluciones de variabilidad de coste real, pero al final el bombardeo de mensajes de las distintas compañías confunde a los clientes”, afirma. “Y, contra el escepticismo, la única solución es la prueba”, puntualiza el directivo; “de hecho, tenemos un cliente, una aerolínea, con la que hemos llegado a asociar el coste de TI a un parámetro de negocio variable que ellos tienen establecido”. El directivo confiesa que es algo que no se consigue de forma inmediata: “hemos tenido que establecer el proceso en varias fases: en primer lugar, se llevó a cabo la consolidación de su infraestructura con el cloud,

y se lograron los beneficios de coste asociado a uso de capacidad de cómputo además de las eficiencias en costes y control. En esta primera fase aún no se vinculó el pago por uso a parámetros de negocio del cliente sino a parámetros tecnológicos. Una vez consolidado, el segundo paso fue vincular la unidad de cómputo a parámetros puros de negocio del cliente”. No obstante, Cuesta comenta que son casos concretos ya que en general el IaaS que proveen es siempre de coste variable pero asociado a parámetros tecnológicos. “La realidad es que el 90% de nuestros clientes pagan los servicios Cloud por uso, asociado a parámetro tecnológico (cómputo, RAM, disco, etc). Pero ya estamos siendo capaces incluso de mover esto a parámetros puros de negocio, como estamos haciendo con algunos clientes, te vinculas al negocio del cliente y a su estructura”.

El reto de la seguridad

Pero el reto de ligar el modelo de prestación de servicios de la nube con el negocio no solo se limita al pago por uso. En la actualidad, la gran oferta que existe de cloud computing también está generando cierta confusión a la hora de

utilizar aplicaciones empresariales junto con las aplicaciones personales bajo el paraguas de este modelo. En este sentido, ¿la seguridad se convierte en una de las barreras?

Para el director de IT de Unidad Editorial, Alex Palomo, “tendemos a introducir en el mundo de la empresa lo del mundo del usuario, lo que lleva a afectar en la seguridad, y eso

de la seguridad porque “también hay un problema de disponibilidad a la hora de subir las aplicaciones al cloud”. El directivo afirma que cuando se sube una aplicación a la nube, en la mayoría de las ocasiones, esa aplicación no se puede bajar a distintos sistemas. “Yo puedo estar utilizando Dropbox, pero si algún día lo cierran, ¿cómo puedo recuperar mis datos?”.

políticas de backup, etc, con un cloud de infraestructura. Éste ha sido el mayor reto para crear nuestra oferta, pero lo hemos conseguido. ¿Cómo? Teniendo una infraestructura cerca del cliente, ya que no se puede tener un CPD mundial y cumplir con las leyes de seguridad de datos de cada país. Además, en nuestro caso, ‘cortamos’ la nube en capas que podemos personalizar”. Y es que, “no se puede hacer un cloud que incluya todo, ya que solo encajaría con el negocio de un cliente, no con todos, porque cada cliente tiene una necesidad”, enfatiza Cuesta. “Y si consigues tener una infraestructura cloud conectada al usuario donde la capas están separadas, puedes definir la seguridad como quieras y utilizar una infraestructura cloud sobre esa seguridad, además de gestionarla con las herramientas de monitorización que ya tiene el cliente. No es sencillo, pero se puede hacer y lo estamos haciendo”, concluye Cuesta.

En este sentido, el CIO de Logalty apunta que “llevar todo a la nube es muy difícil, pero si somos capaces de segmentar el proceso e integrarlo con el negocio es una herramienta que puede ser muy efectiva”.

Algunas de las complejidades de la nube son la integración y la orquestación de los servicios

es un reto”. Por ello, “tiene que haber un cambio de mentalidad por parte del negocio”, puntualiza. Este último aspecto se ganó la unanimidad de los asistentes ya que, como asegura Bermúdez, de Capgemini, “no se trata solo de seguridad técnica, también de concienciación de los empleados”. Igualmente, José Antonio Esteban, director de Sistemas Estratégicos de Codere, opina que “la responsabilidad no está en la tecnología, sino en el trabajador”. Por su parte, Puga, de FCC, muestra un aspecto más al tema

¿Cómo se consigue la fiabilidad de que lo que estoy contratando va a perdurar? Y, ¿si me interesa subirme a la nube, me puedo bajar?”, pregunta Puga.

David Cuesta, de NTT Communications, da la respuesta: “una cosa son las aplicaciones que subes a la nube de Google o de Dropbox y otra es la capa en la que nos encontramos nosotros, que es la capa de IaaS. En este sentido, casi el cien por cien de nuestros clientes son híbridos porque necesitan una integración de TI como seguridad, control de

