



AUTOMATIZAR LOS PROCESOS ES LA CLAVE

# El efecto mariposa de la transformación digital

## Texto

Rufino Contreras



## Fotografía

Santiago Ojeda



## Vídeo

Jorge Pariente

**U**na acción por pequeña que sea puede generar resultados inesperados de gran repercusión. EMC y Unisys creen que este efecto mariposa es trasladable al mundo de las Tecnologías de la Información, cuando las distintas necesidades de los usuarios pueden implicar grandes cambios en las organizaciones. El fenómeno es clave para la transformación digital de las compañías. En la economía digital, la puesta en marcha de una aplicación o un negocio activa una serie de procesos, que una vez automatizados y procedimentados de forma conveniente, ayudan a alcanzar la eficiencia. Con esta premisa Unisys y EMC plantean una propuesta de valor que consigue esa eficiencia desde el puesto del usuario hasta el centro de procesos de datos. Los resultados que se obtienen tras implementar una estrategia de automatización y gestión centralizada, son rápidamente percibidos por los usuarios, que ven como su

experiencia de trabajo se mejora y agiliza. Las soluciones basadas en software, que cambian la manera actual de gestionar los recursos físicos, y la seguridad de los procesos industrializados de gestión global, habilitan a la Empresa Digital a proveer servicios y abordar cambios de su agenda digital de una manera rápida y sencilla. Los principales factores de éxito para esta transformación son la flexibilidad y la máxima explotación de las inversiones de hardware ya realizadas, lo que según las dos empresas permite alcanzar la máxima eficiencia financiera. Durante el evento organizado por Computing, EMC y Unisys invitaron a un grupo de CIO's de la empresa privada y de la Administración Pública para exponer su 'teoría del caos' en el mundo digital y, al mismo tiempo, pulsar su experiencia como usuarios en el camino de la transformación digital.

Esther Málaga, CTO de Ferrovial, considera que este discurso es un poco diferente en un grupo como el suyo con cuatro áreas de negocio





y presencia en 25 países y donde el ecosistema TI no resulta fácil de gestionar. “Es cierto que algo está pasando, que no es tan fácil contarlo. A nivel de presidencia hemos avanzado para al menos analizar lo que está pasando ahí fuera, y ver qué opciones de tecnología nos aportan valor añadido”. Así que, “estamos liderando desde Sistemas, Estrategias y RRHH unos grupos de trabajo con entrevistas a cada uno de los CEO para poner de manifiesto cuál es el estado de arte de las tecnologías y cómo lo podemos utilizar para hacer los procesos más eficientes y buscar nuevas oportunidades de mercado”.

#### Hay que dotar de SLA a los dispositivos

Para una empresa como OHL centrada en la construcción no es fácil definir una estrategia en esta línea. Así los confirma Fernando Vegas, CRO del grupo, quien considera que las cosas se están sacando de quicio: “debe ser Sistemas quien se alinee con las necesidades de los usuarios. Por mucho que estos piensen que pueden acceder en la empresa a dispositivos como los que tienen en casa y a bajo precio, nosotros tenemos que darle SLA, seguridad y disponibilidad, y esto encarece la tecnología”.

Desde el Ministerio de Industria la transformación va de la mano de su sede electrónica que

cuenta con más de 200 servicios y 400 aplicaciones. “Nuestros usuarios son tanto funcionarios como ciudadanos y empresa. La mayoría de los servicios van dirigidos a empresas que tienen la solvencia TI para tener una relación electrónica con el Ministerio. Desde nuestra Subdirección General de Tecnologías, ofrecemos la infraestructura que da soporte a estos servicios”, explica José Sampedro, Jefe de Servicios en el Área de Sistemas. Industria está en plena fase de reestructuración interna orientada a la gestión de los servicios y está a punto de resolverse el último pliego de contratación. “Hemos dividido nuestros servicios básicos en infraestructura, correo, mensajería, directorio activo y un servicio de explotación de Oracle y luego incluimos servicios comunes donde se engloba la seguridad y un servicio bajo demanda para nuevas necesidades”, explica Sampedro. Muchos de estos servicios se van a globalizar para darlos de una forma horizontal en todos los ministerios en sintonía con el plan CORA.

Iván Villar Minguer, director del Centro de Competencia de Mapfre, constata que es complicado combinar la estrategia digital con un plan de globalización. “Tenemos una estrategia que llevamos a todos los niveles de la compañía, desde la presidencia hasta los empleados pero la transformación no resulta tan fácil. La

**Tenemos una estrategia que llevamos a todos los niveles de la compañía, desde la presidencia hasta los empleados**



## Lo que consume el usuario lo hace con el catálogo de aplicaciones

tecnología va ligada a los procesos y estamos trabajando en un cambio global. Hay gente en Perú desarrollando aplicaciones para todo el mundo”. Villar comenta que no hay un presupuesto estratégico y piensa que “dar pasos cortos ayuda mucho, porque el mercado los va dando y avanza en la transformación digital”.

### La idiosincrasia de un gran ayuntamiento

“Hace años no se hablaba de transformación, pero ya dábamos administración electrónica. En Madrid tenemos una agenda digital abierta en la que estamos profundizando, para ser más eficientes. La información tiene que fluir hacia quien la precisa de la forma más rápida posible. El backoffice es para eso y la transformación debe ser transparente y la tiene que percibir el ciudadano”, manifiesta José Miguel González Aguilera, Consejero Técnico de Informática del Ayuntamiento de Madrid. Si bien, objeta González, la rigidez de la contratación de la Administración Pública hace que se posponga el despliegue de nuevos servicios, “contratar una nube resulta muy complicado, y acceder a nuevas aplicaciones a veces no es posible”.

Envac está actualmente dando un nuevo paso en su transformación digital, según confirma Jorge Asensio, Director de Informática del Sur de Europa: “estamos trabajando en los procesos de automatización de los datos de nuestros clientes finales y clientes internos. Estos últimos son los que más reticencias muestran y se

sienten superados. Con respecto a los clientes, puede ser una fuente nueva de negocio; generan datos y tenemos que canalizar esa información para conseguir ingresos. En el caso de los internos, nuestro objetivo es rebajar los costes.

Un caso paradigmático de transformación digital viene de la mano de Codeactivos, empresa con ocho años de bagaje y que nació “en la transformación digital y seguimos en ello. Casi todo lo que consume un cliente interno lo hace a través de nuestro catálogo de aplicaciones. Antes teníamos problemas con la oferta, ahora el usuario es más proactivo descargándolas”, describe Álvaro Valero, IT Manager, quien ahora dispone de mayor tiempo para participar en el negocio y aportar en el desarrollo y la innovación. “Esto nos hace crecer, y que montar nuevas oficinas resulte más sencillo. Tenemos un contact center que lo hemos llevado como servicio y estamos trabajando tirando de una cloud”, añade. Evidentemente, el tamaño ayuda a Codeactivos, “ahora es el usuario quien decide cómo trabajar y desde Sistemas le ayudamos a crecer con las nuevas TI”.

### ¿Realidad o marketing?

A la pregunta si la ‘transformación digital’ es una nueva consigna de marketing o una realidad, Esther Málaga reconoce que ha habido un cambio: “la tecnología está disponible para los usuarios y se la pueden descargar. Ya no es un discurso liderado por Sistemas, sino compartido



Marcos Cotrina, EMEA Sales Specialist de Unisys

### NUEVO ECOSISTEMA DE PLATAFORMAS

La perspectiva del negocio es repensar la experiencia del cliente digital, los procesos operativos y modelos de negocio. La perspectiva de TI es una infraestructura de TI con una mayor agilidad, flexibilidad, capacidad de administración y seguridad. La transformación en todas las capas y los procesos es la clave. Son preferibles pequeños cambios: un pequeño aleteo permite mover muchas cosas.

### ÁREAS DE TRABAJO PARA LA TRANSFORMACIÓN

Hay dos áreas horizontales: Gestión de servicio (proveer servicios según demanda y con capacidad de medir su calidad) y seguridad. Los otros tres pilares son permitir a los usuarios consumir todo lo que precisan en cualquier momento y con cualquier dispositivo; tener las herramientas necesarias para gestionar esos recursos, y controlar y adelantarnos a un fallo.



Alejandro Giménez, CTO de EMC

### NUEVO ECOSISTEMA DE PLATAFORMAS

Vemos dos direcciones. Mientras que cloud lo lidera TI, Big Data lo lidera negocio. Big Data requiere unas tecnologías más avanzadas, y Sistemas tiene que hacer cosas más inteligentes. Con la transformación digital las Tecnologías de la Información pasan de ser el back-end al front-end del negocio. Según Gartner, por primera vez los CIO son vistos como una oportunidad para desarrollar un nuevo negocio.

### ÁREAS DE TRABAJO PARA LA TRANSFORMACIÓN

Ahora hacemos cosas distintas de forma diferente. Hay que cambiar la gestión de servicio como algo transversal. El departamento de TI es responsable de un servicio completo y la seguridad va más allá del perímetro. Hay formas de seguridad nuevas que tienen que ver con el comportamiento de los sistemas y los clientes; no vale con levantar barreras.

con Negocio. Tenemos dos velocidades de digitalización, la agenda digital del CIO para dar empaque y luego despliegues puntuales como drones para obras o Google Glass para mantenimiento". Más que nunca, a su modo de ver, las TI están al alcance de todos lo que conlleva al Shadow IT. "Si seguimos siendo los guardianes del tesoro, no tendremos mucho futuro. Además nos enfrentamos a nuevas generaciones de nativos digitales". Para Fernando Vegas de OHL, la respuesta es 'sí y no'. "Tenemos más tecnología que las propias empresas y todo ello fuerza a la transformación. Pero hay mucho tópicos. Las TI no están por encima del negocio; estamos en un proyecto de innovación, y no hay tecnología por detrás; no hay soluciones en el mercado para ciertos proyectos de innovación. El cloud también depende del ancho de banda y en las empresas es difícil conseguirlo".

Jorge Asensio de Envac considera que el "usuario es más exigente, tiene smartphone, Dropbox... la cuestión es estar en sintonía suya y hacer que todo eso sea seguro y eficiente". En este punto, José Sampedro puntualiza que "el usuario tiene un abanico de servicios gratuitos

que no tiene en la empresa. Debemos hacerle ver que la protección y la privacidad son valores que tiene que tener en cuenta. Tiene que saber que por algo que dijo en las redes sociales puede que no vuelva a encontrar trabajo".

José Miguel González de Informática del Ayuntamiento de Madrid propone una analogía: "hay quien se automedica y quien va al médico. De la misma forma, hay usuarios que ponen en marcha proyectos por iniciativa propia. Desde IT hay que estar atentos a esos proyectos de impacto para que sean coherentes con toda la organización y no crezcan como setas. La consumerización es un hecho".

Según Ivan Villar desde Mapfre, la clave de la transformación es el autoservicio y la autogestión, por lo que debe haber un catálogo de servicios bien definido y garantizada toda la seguridad. En Codeactivos se puso en marcha hace un año un proyecto por el cual "cuando se generan peticiones o incidencias, si son repetitivas se genera un servicio; por lo tanto el usuario está más satisfecho y el técnico no tiene que repetir la tediosa tarea como pueda ser un cambio de contraseña". ■