

**Texto**

Andrea Gómez

BANCA Y SEGUROS DEBATEN EL PAPEL DE LA TECNOLOGÍA EN SU TRANSFORMACIÓN

Innovación y transformación, el camino para la supervivencia



Para conocer cómo han respondido las infraestructuras TIC de las empresas, y cómo han adaptado sus negocios a esta nueva realidad, Computing, de la mano de Equinix, la empresa de infraestructura digital del mundo y proveedor de servicios centrado en la interconexión, organizó una tertulia virtual, en la que reunieron a diferentes expertos y responsables de tecnología de empresas de banca y seguros. Durante la cita, se mantuvo un animado debate en el que los expertos contaron sus planes de acción para afrontar la pandemia, además de hablar largo y tendido sobre la nube y cómo esta ha ayudado a agilizar sus negocios.

“Estamos siendo espectadores de la mayor transformación social y económica, creo que vamos a ver desaparecer el papel moneda y gran parte de las sucursales bancarias, y vamos a ver cambios que están siendo acelerados por situaciones tan imprevistas como la Covid, pero que venían siendo una necesidad desde hace tiempo”, dio comienzo al debate Javier Gómez, Sales Director de Equinix. “Me siento muy afortunado de trabajar en este sector y en especial en Equinix. La mayoría de los bancos son clientes nuestros y aprovechan nuestras herramientas no solo para externalizar servicios, sino también para conectarse con otros agentes financieros, ya que contamos con más de 200 data centers alrededor del mundo”.

Según el índice Global de Interconexión publicado por Equinix, la economía digital y la interconexión han crecido un 45% el último año, y el crecimiento de los service providers es de un 65%, motivado especialmente por la Covid. “Este año las interconexiones se han duplicado, en especial para responder a la demanda del teletrabajo, pero también para reinventar modelos de negocio”, añadió el Sales Director. “Más allá de ser una empresa de alojamiento, lo que verdaderamente queremos es distinguirnos por nuestros ricos ecosistemas”.

Experiencia de los usuarios

Tras esta introducción fue el momento de que los representantes de las organizaciones presentes contaran sus experiencias dentro de los equipos TI para lidiar con la pandemia. “Los últimos seis años he sido el responsable de tecnología de una gran empresa de seguros, y todo lo que hemos hecho este tiempo nos ha preparado para lo que ha pasado. Comenzamos entrando al mundo cloud a través de la red comercial en Office 365 y, tras eso, dimos el paso

de iniciar una estrategia ‘cloud-first’. Hoy en día, lo único que no está en la nube son algunas aplicaciones legacy. Gracias a todo este camino que hemos recorrido desde 2015, el efecto de la pandemia se pudo solventar de forma muy inmediata. Diez días antes de que empezara el confinamiento ya mandamos a todos los empleados a casa a trabajar y quedaba poco por digitalizar, por lo que pudimos teletrabajar sin problemas”, explicó Jordi Bueno, CTO de Nationale Nederlanden Oxygen.

“Ahora he empezado una nueva iniciativa que se llama Oxygen, en la que hemos construido un portfolio asegurador en la nube, facilitando las interconexiones y conectando con la economía de las plataformas. En esta iniciativa la transición fue aún más sencilla si cabe, ya que, al ser una nueva compañía muy pequeña, nacimos directamente en la nube, lo que nos ha dado mucha agilidad”, explicaba el directivo.

“En nuestro caso, somos también parte del sector asegurador, y comenzamos a desplegar un plan de contingencia en 2007 mandando algunos servicios a la nube. Nuestras oficinas están al lado del Parlament de Catalunya, por lo que en 2018 ya tuvimos que activar el plan de contingencia al no poder acceder al edificio, lo que nos sirvió de prueba, por lo que el único cambio que hemos tenido que realizar este año ha sido abrir algo que ya teníamos al cien por cien en la compañía”, se sumó Guillermo Herrera, director de TI y Administración de ARAG. “Sí que es cierto que hemos tenido que hacer algunos ajustes, no es lo mismo tener tres centros de trabajo en Madrid, Barcelona y Lisboa, que tener 600 puntos de trabajo abiertos, pero pudimos llevarlo a cabo sin interrumpir en ningún momento el servicio”.

¿El fin del presentismo?

“El martes previo al confinamiento ya se decidió que debíamos trabajar de otra forma. Mandamos a todos los servicios corporativos a casa, y aplicamos un plan de verano, por el cual dos tercios de la plantilla podían trabajar desde sus hogares. En ese momento, nosotros teníamos una solución de puesto de trabajo virtualizada que estaba pensada en modo ‘think player’. Teníamos muy pocos portátiles en un principio, pero lo habilitamos de tal forma que incluso con dispositivos propios, los empleados pudieran acceder a su puesto de trabajo de forma segura y sin interrumpir el servicio”, añadió Alberto Martínez, director de Transformación Tecnológica del Banco Sabadell. “Durante este periodo también descubrimos que la presencialidad no era tan importante como pensábamos en

« La Covid-19 ha afectado a todos los sectores de forma considerable, pero es cierto que algunos, por sus modelos de negocio, están saliendo mejor parados que otros. Y ese es posiblemente el caso del sector banca y seguros, el cual, debido a la fuerte regulación a la que está sometido, y la necesidad de poner la innovación en el foco de su negocio para acelerar sus procesos, ha podido afrontar con una base más firme esta pandemia.

LUIS PÉREZ, SENIOR SALES EXECUTIVE DE EQUINIX EN ESPAÑA

“TODO EL MUNDO EMPIEZA A SER TECNÓLOGO”



Una de las conclusiones fundamentales que saco de esta charla es que el papel del equipo de TI ha adquirido mucha importancia dentro de las organizaciones. Si preguntaran hace un año puede que las percepciones fueran diferentes, pero ahora es momento de apretar y empujar porque todo el mundo empieza a ser tecnológico. Y en segundo lugar, creo que ahora es el momento de buscar modelos de arquitecturas orientadas

a las necesidades de las empresas, a las interconexiones de sus empleados, clientes y partners. Ha cambiado el dónde, y ahora hay que buscar el cómo, y el reto no es solo aguantar sino también prepararse para la década que se avecina. El tráfico en la red se va a incrementar de manera potencial, generando nuevas necesidades, las cuales conviene tener bien dimensionadas de cara al futuro.

JAVIER GÓMEZ, SALES DIRECTOR DE EQUINIX EN ESPAÑA

“SOMOS LA INFRAESTRUCTURA DIGITAL DEL MUNDO”



En Equinix, con más de 220 data centers en 26 países, somos la empresa de infraestructura digital del mundo. No solo ofrecemos la plataforma sobre la que interconectarse con proveedores cloud, sino también estas interconexiones en ricos ecosistemas financieros. Además, mediante nuestra arquitectura orientada a la interconexión, ayudamos a los clientes a planificar y dimensionar su red,

para aprovechar todo el potencial de nuestra plataforma y poder despegar a escala mundial en solo unos minutos. Vivimos un mundo global, y el sector financiero tiene proyectos que se deben adaptar de una forma muy rápida, con la interconexión podemos reducir latencia, reducir costes, y preparar la arquitectura para que sea capaz de adaptarse a cualquier cambio del futuro.



ciertas formas de relacionarse con los clientes. Vendimos el mismo número de créditos ICO en seis semanas que en los seis meses previos, y todo esto lo hicimos de forma virtual”.

“Creo que hemos hecho un gran trabajo el mundo TI, y me alegra ver que todos tengamos tan buenas experiencias. Dentro de lo desagradable que ha sido la situación, desde el punto de vista

ASISTENTES

1 Guillermo Herrera, ARAG | 2 David Peláez, Artai Corredores de Seguros | 3 Alberto Martí-
nez, Banc Sabadell | 4 Jordi Bueno, Nationale Nederlanden Oxygen

tecnológico ha supuesto un gran paso adelante”, contaba David Peláez, director de Tecnología y Organización de Artai Corredores de Seguros. “Nuestra visión es algo distinta por volumen, no manejamos millones de clientes, ni trabajamos en un entorno multinacional. Empezamos hace cinco años un plan de transformación digital muy regulado, y nos encontrábamos ya en las últimas fases. Somos unos 200 empleados y 18 oficinas, todo el mundo tenía ya herramientas colaborativas y su propio portátil, por lo que había ya cierta cultura. Al ser un negocio B2B tenemos clavada una visión muy digital, nuestro negocio está íntimamente ligado a la innovación tecnológica, pero es cierto que estas decisiones suponían costes altos y cambios de mentalidad, por lo que no siempre ha sido fácil aplicarlas, pero la pandemia no nos ha proporcionado una buena excusa para hacerlo”.

“Pienso que el que ha hecho bien su trabajo estos últimos años, ha podido tener alguna coyuntura puntual o un balanceo, pero si han llevado a cabo una política tecnológica razonable, habrán podido salir adelante con más facilidad”, añadió.

Hubo un consenso en que la pandemia ha tenido algo positivo, que ha servido para impulsar la digitalización y la transformación de las organizaciones. “Es innegable que la Covid nos ha direccionado, algo que a lo mejor hubiéramos hecho más tarde, y acelerado. Pero si no hubiéramos empezado años atrás a digitalizar procesos de venta u otros servicios, nos hubiera sido muy difícil dar el salto”, coincidía Jordi Bueno.

Transición a la nube

Con respecto a la adopción de la nube, este no es un sector al que palabras como cloud, hibridación o kubernetes, le resulten extrañas. “El sector banca tiene un entorno regulador bastante estricto que te marca lo que puedes o no hacer con los datos, y si puedes subirlos a la nube”, comentó el directivo de Sabadell. “Con respecto a la colaboración, antes de la Covid ya identificamos que había que darle una vuelta de tuerca al puesto de trabajo virtualizado, había que ir más allá del chat y el vídeo. Entonces, definimos un programa que se llama ‘whatsnext’, donde la prioridad es que todo empleado tenga su propio portátil, con una configuración de todas las herramientas colaborativas integradas en el entorno Citrix”. Por otro lado, “en

la parte de backoffice sabíamos que no podíamos ir a la nube pública 100%, porque no todas las aplicaciones están listas, lo que aumenta mucho el coste, por lo que nos decidimos por una estrategia híbrida”. Indicó también que ante los desarrollos en blockchain o IA, el verdadero reto será convertirse en una organización data centric.

“Nuestro modelo es nube pública, y ahí debe seguir porque nos facilita mucho tener un modelo escalable cross border a la hora de establecer cualquier tipo de negocio”, apuntó Jordi Bueno. “Tenemos una apuesta total por la nube pública y DevOps, con un equipo mixto muy ágil, ya que nació en la nube”.

“Nosotros ahora estamos trabajando mucho para ser capaces de integrar todo lo que hemos hecho. En toda la capa de middleware hay muchas herramientas, pero no hay un software enlatado que nos pueda dar soporte, por lo que estamos en esa integración”, se sumó David Peláez. “Y luego, en ciberseguridad estamos haciendo muchísima inversión. Estamos desplegando una capa Check Point que nos supone una partida presupuestaria grandísima, pero no está dando mucha satisfacción”.

Si algo ha quedado claro con la pandemia, es que ya no se puede decidir si un negocio va a ser digital o no, sino que es esencial que la tecnología vaya integrada y en una posición relevante.

“Hemos hecho un gran esfuerzo, pero esto va a seguir, y el reto va a ser mantener todo lo que hemos montado a lo largo del tiempo. Ahora se nos va a exigir que sigamos acompañando con este nivel de atención y cuidado, por lo que vamos a tener que ser muy previsores e invertir mucho en seguridad, además de dar un paso adelante en la nube”, concluía David Peláez.

“Ya no se puede seguir hablando de transformación digital, nuestro foco está ahora en aprovechar el tirón de todo esto y seguir automatizando procesos. También hay que seguir invirtiendo en el cambio cultural, aunque por lo general, los empleados no están dando ningún problema. Estamos hablando de proyectos de colaboración, no de transformación, pensamos que el teletrabajo ha venido para quedarse, y vamos a aprovechar el impulso para garantizar que se quede y poder seguir ofreciendo un servicio de calidad”, suscribía Guillermo Herrera. ■



El tráfico en la red se va a incrementar de manera potencial, generando nuevas necesidades, las cuales conviene tener bien dimensionadas de cara al futuro