



EPISODIO 1: CAMINO A LA NUBE.

VIDEO TRANSCRIPT

Locutora: El cambio nos rodea, nos desafía y nos mueve hacia nuevos lugares. El cambio es innovación, es movimiento, es puente al futuro. Líderes de cambio un podcast de Accenture.

Carolina: Bienvenidos al primer podcast de negocios de Accenture para Sudamérica Hispana. En los próximos episodios vamos a hablar de cómo las personas y la tecnología, particularmente la nube, pueden ser agentes de innovación para crear valor con propósito y transformar la experiencia humana. Vamos a derribar mitos, bajar a la tierra algunos conceptos que llegaron para quedarse, y también vamos a conocer los beneficios, dificultades y lecciones aprendidas de las empresas que están transitando su camino a la nube, contado por sus protagonistas. Mi nombre es Carolina Mesa y junto a Juan Manuel Gonzalez y Fernando Sinagra somos parte del equipo de Cloud First de Accenture para Sudamérica Hispana y los vamos a acompañar a lo largo del ciclo.

En este primer episodio vamos a hacer un recorrido por los principales conceptos relacionados con la Nube y el impacto que tiene en la vida de las personas, la manera de hacer negocios y en las comunidades en las que estamos insertos. Juan Manuel, Fernando es un placer estar con ustedes hoy y para ir disparando la conversación... para alguien que no conoce del tema, Fer, ¿cómo le podemos explicar de manera bien simple qué es la nube?

Fernando: La nube es una tecnología que permite acceso a recursos de computación, almacenamiento y procesamiento de datos de manera remota y segura, en lugar de tenerlo en una computadora personal o en un servidor local. Como ejemplo sencillo es muy habitual que nosotros tengamos nuestros archivos, fotos o videos familiares en la nube en lugar de tenerlos en la computadora o en el celular. A nivel de una organización, por ejemplo, una compañía que se dedica a la comercialización de bebidas gaseosas podría tener su sistema de planificación y optimización de su flota logística corriendo en la nube. La nube permite reducir costos y generar eficiencias, pero también transformar las formas de trabajar y la capacidad de innovar a gran escala para las compañías.

Carolina: Bueno con eso que explicaste, sobre todo con lo de las fotos, creo que mucha gente que tal vez no tenía claro lo que era la nube, lo puede entender un poco más, por lo menos mi papá seguro. Ahora, pensando que la nube como tecnología existe hace varias décadas, ¿por qué se hace hoy hincapié en la nube, JuanMa?



Juan Manuel: Gracias, Caro. A ver, la tecnología de nube es una tecnología disruptiva como lo fue en su momento Internet, pero anterior a la pandemia, en promedio las compañías tenían un 20% de su operación en la nube y a partir de la pandemia se ha acelerado muy fuertemente esto de la utilización y se estima que para los próximos 4, 5 años, este número va a crecer hasta un 80%. Esto significa un cambio masivo porque la operación central de los negocios de las empresas va a estar utilizando tecnología de nube. Ya no son solamente servicios periféricos, sino que van a utilizar nube, sistemas críticos como por ejemplo sistemas de reservación para la industria de turismo, sistemas comerciales para la industria bancaria y también sistemas de comercio electrónico en la industria del *retail*. Al mover estos sistemas críticos, también se mueven los procesos críticos del negocio, cambian las formas de trabajo y cambia la cultura de la empresa. De esta forma, las compañías van a tener la infraestructura, el talento y la forma de trabajo necesarias para innovar en una escala que nunca hemos visto.

Carolina: Claro y esto que decís me hace pensar que con todo el tema de la pandemia esto se aceleró muchísimo, ¿no? Porque digo, en 2020 hubo un cambio histórico en la manera de comportarse en todas las personas del mundo, que ocurrió en un mismo momento.

Y pensemos en el crecimiento masivo de las compras online, nuestras casas convirtiéndose en un centro de entretenimiento donde teníamos espectáculos por *streaming* o haciendo ejercicio en el cuarto de estar, o teniendo cumpleaños o reuniones sociales a través de plataformas virtuales o el trabajo remoto. Y todo este cambio hizo que muchas compañías que estaban preparadas pudieran responder, pudieron seguir vendiendo online, operando en forma digital o remota, pero a otras les costó bastante acomodarse. Pienso en el propio ejemplo cercano que tenemos nosotros, que pudimos seguir trabajando sin ningún problema, seguimos dando servicio sin interrupciones. Yo venía trabajando ya hacía varios años 100% remoto, entonces mi día a día la verdad no cambió mucho, pero eso fue porque nuestra empresa está trabajando y operando en un 95% en la nube. Ahora, no todas las compañías tenían esa base para operar en forma digital cuando vino la pandemia y sin embargo, para seguir operando, tuvieron que transformarse y cambiar. JuanMa, ¿cuál fue el papel de la nube en este período de tanto cambio?

Juan Manuel: Bueno, sin duda todo lo que comentaste, Caro, estoy totalmente de acuerdo y claramente la tecnología de nube fue crítica para que las empresas pudieran acelerar su transformación digital y adaptarse a este nuevo normal.



Adaptarse, por ejemplo, en lo que es ganar flexibilidad y agilidad en la creación de nuevos productos, utilizando tecnologías de nube nativa, como, por ejemplo, microservicios, contenedores, que permiten aprovechar al máximo la flexibilidad que da la nube, por ejemplo, para poder crear nuevos servicios al portafolio de comercio electrónico que las empresas ya tenían. Otro punto, por ejemplo, es que ha permitido manejar y mitigar los desafíos de escalabilidad ante la altísima e inesperada demanda, que tuvieron transacciones, por ejemplo, también en soluciones de comercio electrónico, como ya todos lo hemos vivido, con esto se podía aprovechar al máximo también, por ejemplo, el poder de modelo de datos, para tener una escala muy fuerte en la capacidad de procesamiento analítico de datos y también soluciones de seguridad que le permitieron a las empresas poder transaccionar en forma mucho más segura y evitar eventos de ciberseguridad que escalaron fuertemente a partir de la pandemia. Un estudio reciente que hemos hecho hablaba de que la brecha en el rendimiento de negocio de las empresas que estaban avanzadas en la utilización de la nube era casi el doble en cuanto a rendimiento, comparadas con aquellas que estaban retrasadas. Esa brecha se amplió muchísimo después de la pandemia. Se habla ya de una brecha de cinco veces el rendimiento de negocio de las que están avanzadas con las que están atrasadas. Esto obviamente habla de una diferenciación muy grande y habla también de que todo negocio es un negocio tecnológico y las empresas que estén preparadas y transformadas en forma digital, son las que van a liderar los negocios futuros.

Carolina: Bueno, ahí mencionaste el rol de la nube en cuanto a ganar agilidad, escalabilidad y seguridad y esos son elementos clave en la transformación digital. Sin embargo, hoy lo que vemos es que distintas empresas están en diferentes momentos en cuanto a su camino de adopción de la nube y a su vez están pensando en cuál es el siguiente paso. Fer, ¿cómo se aborda desde un punto de vista más de estrategia de nube?

Fernando: Bueno, mirá Caro, la verdad es que lo más relevante de la estrategia es, primero, tener una y lo segundo, que balancee una mezcla entre velocidad y valor. Pero, en forma bien conceptual, nosotros hablamos de tres grandes etapas a la hora de pensar esta estrategia de camino a la nube. Lo primero fue migrar, lo segundo es poder acelerar, en tercer lugar, está todo el concepto de crecimiento e innovación. Cuando hablamos de migrar, hablamos básicamente de poder mover esas cargas de trabajo, ya sean datos, aplicaciones críticas o aplicaciones menos críticas a la nube. Ese es el concepto más asociado a poder migrar o, como primer paso, ir a la nube. En segunda instancia está el concepto de poder acelerar, que tienen que ver más con que una vez que estoy operando en la nube, poder operar de una forma mucho más ágil, transformando y optimizando las capacidades de la compañía, sobre todo en relación a los modelos operativos y a la capacidad de la gente y a la forma de trabajar. En tercer lugar, o en tercera instancia está el concepto de crecer o innovar, que significa poder apalancarse en la nube para poder desarrollar nuevos productos, servicios o soluciones, buscando generar diferenciación y competitividad.



Carolina: Algunas personas con esto que decís podrían pensar que este es un camino lineal, que primero las empresas migran, después aceleran y después innovan, ¿es este el patrón o qué es lo que ves en la región?

Fernando: No, definitivamente no. No hay un camino único. Como dije anteriormente, la estrategia tiene que poder balancear velocidad y valor y lo más importante es el punto de partida desde donde comienzan estas compañías. Entonces, algunas compañías siguen este camino de poder migrar, acelerar e innovar, pero existen otras que, por ejemplo, el primer paso tiene que ver con la implementación de una solución nativa en la nube, también llamada *Software as a Service*. Y eso luego dispara conversaciones de cómo escalar la innovación y entonces deciden migrar y acelerar. En otros casos la organización ya está en la nube y decide poner foco en poder optimizar y luego transformar las formas de trabajo y las capacidades dentro de la compañía. Siempre depende de la situación puntual de cada organización, de su estrategia de negocio y de la velocidad con la que quieren generar el valor.

Carolina: Está buenísimo porque lo que nos permite eso es ver que en realidad hay muchas opciones para cada compañía y que pueden ajustarlo a la mejor estrategia y objetivos que tengan. Ahora, para bajarlo a temas bien concretos, Juan Manuel ¿podés darnos algunos ejemplos de migración?

Juan Manuel: Sí, definitivamente el migrar es un paso muy importante. Como mencionó Fernando, es un paso donde las empresas están buscando empezar rápidamente a adoptar alguna tecnología de nube y poder empezar a diferenciarse. Lo hacen por distintas razones y ahí voy a dar algunos ejemplos: hay clientes que están buscando migrar parte de la tecnología a la nube para reducir costos operativos porque tienen costos muy altos en sus propios centros de cómputos. Hay otros clientes que ven en esta migración la posibilidad de bajar fuertemente riesgos relacionados con temas de seguridad, por el aumento de los ataques cibernéticos, migrar parte de esa tecnología a la nube les permite aprovechar un porfolio de servicios de seguridad avanzada que los van a proteger fuertemente de estos ataques cibernéticos. Y también vemos empresas que migran sus soluciones de datos a la nube y esto le da una escala muy fuerte en las capacidades de analítica avanzada.

Carolina: Fer, ¿qué ejemplos de aceleración encontramos?

Fernando: Mirá la dimensión de acelerar implica aumentar la velocidad y la agilidad de la organización, apuntando a reestructurar sobre todo arquitecturas, aplicaciones y datos para poder utilizar tecnologías llamadas "nativas" en la nube, que son básicamente microservicios y contenedores. Adicionalmente este horizonte lleva a las empresas a comenzar a desarrollar capacidades que de alguna manera generan una forma distinta de operar o de trabajar con la automatización como gran palanca.



Hablamos de automatizar procesos, automatizar tareas asociadas a la operación de la tecnología. Pero sobre todo el concepto de aumentar productividad y ganar agilidad. No quiero entrar en temas demasiado técnicos, pero como dije recién, estas capacidades más nativas de la nube, muy asociadas a microservicios y contenedores, sólo a título de reseña, microservicios piénselo como una unidad totalmente desacoplada e independiente que entrega de alguna manera una funcionalidad específica, la composición de estos micro servicios es lo que lleva a generar el concepto más antiguo de aplicación y piensen en los contenedores como todo lo necesario: infraestructura, software, librerías, qué esos servicios o microservicios necesitan para correr.

Carolina: Me encanta lo que decís porque si bien se puede innovar en cualquier momento, cuando tenés capacidad liberada y cuando tenés temas automatizados y cuando tenés algo que corre más ágil, también lo que le permite a las personas que trabajan en las empresas es liberar un potencial para pensar en nuevos productos y servicios, y esa es la dimensión que vemos en lo que es innovar y crecer. Para mí es uno de los ámbitos donde es más visible el impacto a la experiencia de las personas porque afecta directamente la forma en que vivimos y trabajamos. Como ejemplos de innovación que se dan por soluciones basadas en la nube, un ejemplo es pasar de tardar 30 días en que me aprueben un préstamo, a entrar en una página web, poner mi documento de identidad y que me lo aprueben en el mismo momento, en 30 segundos.

O tal vez querer comprar en forma online, poner la forma de mi cuerpo, poner las medidas y que enseguida qué talla y además tener el acceso a un personal shopper que me muestre las prendas en forma remota y yo tener una experiencia mucho más interesante de cómo comprar, o tal vez trabajar en una mina y que haya gente que esté monitoreando la operación de extracción de cobre, sentado en una oficina en un piso 20 de una gran ciudad. O estar en una reunión con 20 personas de 5 países distintos, todos trabajando y colaborando en algún ambiente virtual. Todas estas son experiencias, son posibilidades que ocurren porque hubo compañías que en algún momento decidieron mover sus sistemas clave a la nube y cambiaron la forma de trabajar. Esto genera nuevas experiencias, también nuevas fuentes de ingreso, pero no solamente es un tema financiero, estamos hablando de valor a nivel mucho más integral, sumado a lo que ya mencioné, pensemos en temas de inclusión y diversidad. Cómo al trabajar en forma remota podemos incluir a la fuerza de trabajo talento que tal vez antes no podía acceder a ese tipo de puestos. Un ejemplo, cercano, mi caso, yo estuve en un proyecto global durante mucho tiempo y era la única persona de Latinoamérica y hace 20 años cuando ingresé en Accenture, eso no hubiera sido posible. Otro ejemplo, cuando hablábamos de la mina, estar en un centro de operación remoto donde tal vez ya no es necesario estar trabajando en campo expuestos a riesgos más operativos. Esto habilita a que otro tipo de perfiles puedan acceder a esos puestos. Y otro aspecto muy importante de valor es la sustentabilidad para el planeta.



El ejemplo este que hablaba, de estar en una reunión con 20 personas en 5 países de forma remota hace que haya un impacto directo en el medioambiente porque generamos menos huellas de carbono por no viajar. Fernando, ¿cuáles son otros beneficios que tiene la nube en cuanto a sustentabilidad?

Fernando: Los últimos estudios realizados por Accenture en relación a la nube donde estudiamos el nivel de adopción, los modelos preferidos por las compañías, qué beneficios son los más importantes, cuáles son las barreras más comunes a la hora de subir a la nube. Este estudio también destaca la relevancia de los temas de sustentabilidad, eso como primer punto. Para que se den una idea, a nivel mundial, la nube pública podría reducir emisiones de CO2 casi llegando a 59 millones de toneladas. Esto equivale aproximadamente a 22 millones de autos en las calles. Imagínense que poder mover la operación de tecnología a la nube pública a nivel mundial podría equivaler a sacar 22 millones de autos de las calles. Y la verdad es que esto no es solo en el ámbito más de sustentabilidad o medio ambiental, ¿no? También hay una correlación entre la sustentabilidad o el foco de la sustentabilidad y el resultado del negocio. Este estudio también muestra que las empresas con los ratings más altos asociados a conciencia de medioambiente tuvieron márgenes operativos casi 5 veces más altos que aquellas compañías con bajos resultados en términos de medioambiente. Entonces, de alguna manera les decimos que la nube pública, además, de los temas de innovación o que les da a las compañías para poder competir de igual a igual, además tiene una implicancia súper relevante en el medioambiente y que además es bueno para los negocios.

Carolina: Impresionante, la verdad que las cifras que diste son espectaculares y bueno, otro de los beneficios de la nube. Entonces, un poco para sintetizar: hablamos de menores costos, hablamos de nuevas fuentes de ingreso, mejor experiencia para las personas, más inclusión y diversidad, y menor impacto en el medioambiente.

Definitivamente hay muchas razones por las cuales la nube está generando impacto y va a seguir generando impacto, y por las cuales las empresas cada vez más tienen que pensar en este camino. Para ir cerrando, Fernando, Juan Manuel, en un tweet, ¿cómo cerrarían el podcast?

Fernando: Mirá, para mí es muy claro, Caro. La nube, el camino para llegar a ella y los beneficios que trae son una discusión de cuándo, de cómo y de con qué socios estratégicos, porque es cada vez más evidente que para poder competir independientemente de la industria en que las empresas se desarrollen, es totalmente fundamental contar a la nube como palanca fundamental.

Juan Manuel: Si Fer, y yo a eso le agregaría definitivamente la transformación cultural, tanto en la gente como en las empresas que produce la nube para conseguir mayores niveles de innovación.

Carolina: Muchas gracias porque la verdad que son puntos muy importantes. Y bueno con eso llegamos al final de este primer episodio en el que compartimos ideas, experiencias y estrategias que nos permiten pensar la tecnología como parte esencial de los negocios y de la manera de traer innovación, generar valor y transformar la vida de las personas. Gracias por acompañarnos, somos Carolina Mesa, Fernando Sinagra y Juan Manuel González. Nos encontramos en el próximo episodio.

Copyright © 2021 Accenture
All rights reserved.

Accenture, its logo, and High
Performance Delivered are
trademarks of Accenture.