

Juan Cuya, de Canvia: “Las empresas necesitan transformarse para satisfacer a un consumidor más exigente”

¿Qué implica la transformación digital para las empresas?

La forma habitual de trabajo que tenían las personas y las corporaciones ha cambiado con la pandemia. En esta nueva era, es necesario que las personas comiencen a trabajar con nuevas herramientas. Las personas que trabajan desde su casa ahora usan los escritorios remotos para conectarse a sus labores, pero esto no sería posible si las compañías no tienen un cambio.

Cuando hablamos de transformación digital estamos hablando de la transformación completa de la empresa que tiene que ver con su cultura y abarca tanto los recursos humanos como la tecnología. El otro factor son los procesos porque no puede haber una transformación si no cambiamos los procesos. En transformación digital hay un cambio en los procesos y la tecnología, que juega un rol muy importante, especialmente la tecnología nube como habilitador de la transformación.

¿En qué consiste la migración a la nube, qué aspectos comprende?

Las empresas de diferentes industrias han iniciado el “*journey to cloud*” porque el mercado global y la forma de hacer negocios ha cambiado. El *journey to cloud* consiste en hacer una evaluación (*assessment*) de todas las aplicaciones y

soluciones de la empresa, adaptarlas a los nuevos requerimientos del mercado, y luego ponerlos en la nube.

En el ámbito universitario, por ejemplo, se usan muchas soluciones como Moodle, un aula virtual. Antes de la pandemia, los estudiantes asistían a clases presenciales, pero también llevaban cursos virtuales. Con la pandemia todos los estudiantes debían estar en línea, lo que hizo que los sistemas colapsen. La solución Moodle no estaba preparada para la conexión masiva de estudiantes. Sin embargo, esta solución se rediseñó con una arquitectura de alta estabilidad para poder atender la demanda porque en la nube los recursos son escalables.

Actualmente, las empresas se encuentran en ese *journey to cloud* que implica un *assessment*, una definición de arquitectura, migración a la nube, y una forma de trabajo diferente. Al hacer el levantamiento de información, se podrían encontrar aplicaciones "*lift and shift*", es decir, se llevan tal cual a la nube; aplicaciones que deben hacer un "*rearchitect*", es decir, cambiar algunos componentes previamente antes de ser llevados a la nube; y otras soluciones en las cuales se debe hacer un "*recost*", es decir, volver a construir la aplicación antes de llevarla a la nube.

¿Cuáles son los beneficios para las empresas de la migración a la nube en términos de costos, recursos y riesgos?

Los beneficios de las empresas en este *journey to cloud*, primero, tienen que ver con costos. Al poner una solución en la nube nos olvidamos de algunos costos como mantenimiento de sistemas operativos y de servidores, licencias de software, y de mano de obra. Con las soluciones en la nube solo se paga

por el uso del servicio y de los recursos de cómputo. Entonces, si el driver de decisión de un cliente corporativo es eficiencia en costos, la nube es una sólida opción.

Un segundo beneficio es la puesta en marcha de proyectos en el corto plazo, lo que llaman *time to market* (tiempo de llegar al mercado). Llegar al mercado con una solución más rápida que otra empresa es una ventaja competitiva.

Y el tercer beneficio tiene que ver con los recursos escalables. En la nube, de forma automática, los recursos crecen para satisfacer una necesidad específica. Por ejemplo, antes cuando las empresas de retail lanzaban campañas de venta online, el sistema se caía. Pero ahora en la nube hay funcionalidades como el *autoescalring* que permite que los recursos como memoria, o disco, se incrementen cuando las conexiones pasan un umbral, y cuando el flujo de conexiones baja, y los recursos se reducen de forma automática beneficiando al cliente.

¿La modernización de aplicaciones en qué medida impacta a los negocios?

Ir a la nube es un buen momento para aprovechar en mejorar las aplicaciones existentes porque primero hay que analizar las aplicaciones. Existen aplicaciones que son legadas, es decir muy antiguas, entonces la conexión masiva y la atención a los clientes finales podrían ser una tarea muy difícil. La modernización implica volver a hacer la aplicación legada con nueva tecnología y nuevas características.

Los beneficios son diversos: la aplicación se vuelve un nuevo

canal de venta para la compañía, incluyendo nuevos servicios de inteligencia artificial como chat bot, que puede atender 24x7 reemplazando a una persona. De esta forma se gana mayor disponibilidad para el negocio, se podría modernizar la aplicación y lograr la ansiada resiliencia, que no es más que ofrecer continuidad de la aplicación ante una eventual caída de servicios. Otro de los beneficios de la modernización es revisar la arquitectura de la aplicación y mejorarla.

La transformación digital transforma a las empresas, pero también a los consumidores. ¿Cuáles son los cambios que ha experimentado el consumidor?

La transformación digital implica un cambio cultural interno de la empresa, pero también de los consumidores. Tenemos dos tipos de consumidores: uno parcialmente digital que hace transacciones por una aplicación móvil, pero también va a una agencia bancaria; y otro 100% digital, que comprende aquella población joven que durante la pandemia logró la mayoría de edad y todo lo hace a través de sus aplicaciones.

Las empresas necesitan transformarse porque los requerimientos del consumidor se han incrementado, es más exigente. El grado de satisfacción que busca el cliente es mayor y esto va relacionado con la experiencia del usuario.

Antes de la pandemia, el ahorro de costos era muy un driver de decisión muy importante pero ahora más importante es la latencia, es decir, la capacidad de respuesta en la cual el usuario se conecta a una aplicación, y la experiencia del usuario porque si no se logra eso en un minuto, el usuario simplemente elimina la aplicación de su celular.

¿Qué se espera para los próximos meses en transformación digital?

Perú ha sido uno de los países que más se ha transformado digitalmente en América Latina y ya empezó este *journey to cloud*. Para los próximos meses esperamos que más cajas municipales, empresas de seguros, finanzas, educación y entidades de Gobierno, continúen este viaje a la nube con los beneficios que ello implica.