

Percepción de un servicio

La Administración, y los servicios que ofrece al ciudadano, han venido realizando un amplio proceso de modernización durante estos últimos años. El siglo XXI está contemplando la transformación de los modelos de relación entre cualquier proveedor y su cliente en todos los ámbitos de actuación, ya sea en el mundo laboral, el cultural, el de comunicación social o el educativo. Como denominador común en todos estos procesos de transformación aparece las tecnologías de la información con luz propia.

POR JOSÉ BASTIDA

Como denominador común en todos estos procesos de transformación aparece las tecnologías de la información (TI) con luz propia. Dichas tecnologías, están hoy tan imbricadas en la cadena de valor en algunos sectores de actividad que no es posible separar el producto y servicio de la tecnología (casos del sector financiero o sector de las telecomunicaciones), impactando en los procesos de interacción de las personas con su entorno, ya sea con la Administración, con la empresa, dentro de la propia empresa, con los amigos, en viajes, en la alimentación, en la formación,...

Gracias a la tecnología, la Administración ha tenido la oportunidad de cambiar su imagen como prestador de servicios al ciudadano. Mediante dicho cambio, el modelo de interacción entre la Administración y el ciudadano pasa a realizarse bajo la modalidad "one to one" en lugar de utilizar el modelo tradicional "one to many". La Administración deja de ser un ente abstracto para tener personalidad propia y poder utilizar el correo electrónico y la tecnología de

internet para establecer una comunicación directa, segura, bidireccional y de alta disponibilidad con el ciudadano. Es, por tanto, evidente que las tecnologías de la información permiten aumentar la proximidad del ciudadano con la Administración

Estamos utilizando ya una serie de servicios destacados con la Administración, destacando muchos de los ofrecidos cuando nos relacionamos e interactuamos con la Seguridad

Social y la Agencia Tributaria, pero las oportunidades de aplicación son amplísimas. Dicha utilización, ha generado y genera unas expectativas de servicio que los ciudadanos exigimos a las administraciones y que requieren a su vez unas importantes inversiones en infraestructura y recursos dedicados al mantenimiento de las mismas. Por todo ello, claramente existe una correlación positiva entre la tecnología y la percepción de»



la calidad de un servicio, aupando a TI al nivel de catalizador clave en la modernización de la Administración.

En el entorno económico actual, la tecnología vuelve a destacar por su protagonismo. La crisis económica global, está contribuyendo a acelerar el cambio cultural que supone la utilización de la tecnología en su versión más moderna, como es el cloud computing. El término cloud computing quizás no resulta familiar para todo el mundo, pero sí en cambio sus aplicaciones (Google, Facebook o YouTube). Cloud computing es como utilizar transporte público en vez del vehículo privado : si funciona bien, resulta más económico y te lleva más lejos. Según un estudio reciente de Microsoft realizado en 16 países de varios continentes, dentro de tres años, un 39% de las pymes estarán pagando uno o más servicios de computación en la nube y según la consultora Forrester Research, el volumen del mercado global de cloud computing se multiplicará por 6 en la próxima década. Sin embargo, es importante considerar el cloud computing como una evolución natural de la infraestructura existente y del mapa de aplicaciones que una empresa esté utilizando. No se trata de un producto específico, sino de una evolución, una transformación, de los productos y servicios que utilizamos hoy. Dicha transformación es bien recibida por el ciudadano ya que tiene efectos claramente democratizadores, pues permite ofrecer el mismo servicio a disposición de todos los ciudadanos.

Paralelamente, las redes de acceso, la diversidad y variedad de dispositivos y los sistemas informáticos actuales facilitan que el ciudadano pueda relacionarse y solicitar servicios a las diferentes administraciones a cualquier hora y desde cualquier

lugar, exigiendo que tanto las infraestructuras como las aplicaciones y servicios asociados estén disponibles en todo momento.

Por todo ello, y ante la situación actual de alta volatilidad de la economía, el cloud computing se percibe como un facilitador de la reducción de costes. La reducción de costes es sólo el principio, ya que las tecnologías y servicios cloud permite además innovar productos, mejorar operaciones, compartir información con clientes, partners y proveedores, y ejecutar importantes aplicaciones empresariales. A pesar de todas estas previsiones acerca del mercado potencial del cloud computing, aparecen varios inhibidores que dificultan su desarrollo, entre los que podríamos destacar los siguientes:

- Seguridad y privacidad de datos. Amazon no pudo recuperar 11 horas de histórico después de la caída que se produjo en sus sistemas de su CPD de Virginia.
- Dificultades de integración del entorno cloud con la tecnología ya existente.
- El coste por sí sólo no puede ser el único argumento en organizaciones con modelos de operación de IT ya eficientes.
- Soporte y tiempo de respuesta para aplicaciones críticas y procesos de negocio (problemas de soporte planteados a Google a finales de abril, pueden afectar al crecimiento esperado de los servicios web)
- La disponibilidad del sistema. La disrupción del servicio debido a las caídas del sistema de Amazon a finales de abril obligan a repensar las estrategias de cloud y las fases de despliegue en muchas organizaciones

Es aquí, donde IPM, con más de 30 años en el mercado español, juega el papel de integrador de soluciones que las Corporaciones demandan

ya que aporta una oferta de soporte y servicios diferenciales para el data center. Con nuestros partners tecnológicos, como EMC, VMware y Cisco, nos encargamos de “hacer que la tecnología funcione” aportando soluciones integradas para la transformación del data center consiguiendo los objetivos de reducción de costes y mejoras de eficiencia y flexibilidad perseguidos. Desde IPM podemos ayudar a definir y diferenciar estrategias adecuadas de tratamiento de información para el archivado, copia y restauración de datos. La administración, como responsable de archivar y custodiara largo plazo la información que los ciudadanos le suministramos y confiamos, deberá maximizar su disponibilidad y minimizar su coste, evitando duplicidades entre los diversos organismos de la administración. Será con procesos y herramientas adecuadas para la gestión de contenidos cuando la administración podrá conseguir los criterios de calidad de servicio, eficiencia y reducción de costes perseguidos.

Para acabar, comentar que los problemas de servicio sufridos hace unas semanas por Google y Amazon refuerzan el concepto de asegurar que los “basics” funcionen, es decir que la disponibilidad de los sistemas sea del 99,999%, que los datos estén seguros y que puedan recuperarse ante cualquier incidencia y que haya un soporte con garantía detrás de todo. Todas estas premisas habrán de respetarse al pie de la letra si queremos asegurar que se cumplen las expectativas de despliegue de las tecnologías y procesos asociados al cloud computing ya anunciadas para esta década. 📌

José Bastida
Vicepresidente de IPM