

De la infraestructura a las soluciones SaaS: especialización y colaboración

Félix Díez Sacristán.

Una de las consecuencias más destacadas e intensas de la globalización es lo que se ha denominado transformación o disrupción digital que afecta a todos los procesos tanto empresariales y puramente productivos, como administrativos, culturales y de cualquier otra índole. Entre los cambios sobrevenidos por esta globalización tecnológica se observa la emergencia, en el mercado de los proveedores de servicios TIC, de oligopolios que acaparan un extraordinario poder de mercado (los popularmente denominados como grandes campeones).

En una economía tan conectada, sin apreciables barreras de entrada, con evidentes caracteres colaborativos, y tendencia a la centralización, esta aparente anomalía de la oferta se combate, no desde genuinas y cualificadas propuestas de valor, sino con el auxilio de las diferentes regulaciones nacionales (e incluso recurriendo a aspectos locales y/o localistas de tintes próximos al proteccionismo). En realidad la falta de armonización regulatoria implica un mercado fragmentado (o ausencia de un mercado único) y es una fuerza de contención o barrera sin futuro, dado que la tendencia ineluctable es hacia una gobernanza global (hoy incipiente y por hacer) junto a un estado de bienestar fuerte que garantice la no exclusión.

En este entorno global la infraestructura para las TIC –incluso la infraestructura inteligente— ha devenido una mercancía más (*commodity*). Entendemos por infraestructura el conjunto de recursos de proceso integrados en equipos servidores de propósito general o especializado, y ubicados en centros de datos singulares, junto con el software básico que los hace operar y las redes de comunicaciones que interconectan los antedichos recursos. Y la “entrega” de esta mercancía se efectúa desde una parrilla rica de componentes, accesibles desde Internet, más concretamente desde un portal o aplicativo de auto-provisión, bajo demanda, en pago por uso, y sin servidumbres a modo de sobreventas, dada la elasticidad de la oferta, es decir la posibilidad real de activar y/o desactivar la entrega en función de las necesidades. Este modelo de prestación no es sino el denominado *cloud computing* o computación en la nube, dónde la palabra nube remite directamente a Internet aludiendo a su icono más universal.

Las oportunidades que el *cloud computing* abre para el desarrollo económico y mejora de la productividad tienen que ver con la eficiencia en el uso de los recursos físicos básicos (servidores, repositorios, redes), con la agilidad para acceder a los mismos y usarlos eficientemente y sobre todo con la innovación que conlleva lo que hace del *cloud computing* uno de los motores fundamentales de transformación de todos los procesos corporativos.

Otras características del *cloud computing* –escalabilidad, seguridad, homogeneidad, ubicuidad, resiliencia, bajo coste, etc.– convierten este modelo de servicio de externalización, es decir de delegación de actividades no nucleares y en definitiva de confianza, en el elegido mayoritariamente tanto por las empresas prestadoras como por los clientes, y en efecto, el uso del *cloud computing* ha alcanzado unas cuotas de participación en el mercado muy elevadas, con unos crecimientos anuales constatados y previstos que hacen pensar que en un futuro inmediato las soluciones autónomas (in house) o basadas en equipamiento físico dedicado y privado serán francamente minoritarias. El *cloud computing* devendrá un insumo más de la actividad económica, una *utility*, en el mismo sentido que la electricidad o la telefonía.

Sin embargo entre los proveedores de plataforma o infraestructura como servicio (el modelo mayoritariamente implantado en la industria y ofrecido por la generalidad de empresas del sector y muy especialmente por los grandes gigantes tecnológicos) y los usuarios finales (empleados o ciudadanos que – no se olvide— requieren funcionalidades, es decir aplicativos), se impone la participación de un agente intermediario y facilitador, papel acometido y llevado a cabo por las empresas proveedoras de soluciones finales es decir de software y/o aplicaciones como servicio (*SaaS*). Sin entrar en detalles técnicos, lejos del alcance de esta nota, conviene advertir que son precisamente las aplicaciones de código abierto, con acceso público (sin protección perimetral), y con mínima interdependencia entre sus componentes, las más desarrolladas y demandas y asimismo las más preparadas para ser “embarcadas” en la nube.

Las compañías que disponen de oferta *SaaS* se ubican por tanto entre los proveedores de infraestructura (*IaaS* y *PaaS*), de los que son clientes, y los usuarios del servicio, y es habitual que, aun integrando o construyendo con soluciones generales, aprovechen su conocimiento específico del mercado (eventualmente local) y sus singularidades para pergeñar ofertas verticales, focalizadas, segmentadas y personalizadas.

Es importante destacar que la colaboración entre estos dos tipos de proveedores, lo que podemos llamar proveedor *cloud* –o con abuso del lenguaje— *utility computing provider*, y el usuario de *cloud computing* o proveedor *SaaS*, complementada con una oferta de servicios delegados y gestionados de alto valor, dará lugar a grupos capaces de aprovechar en toda su extensión las oportunidades que ofrece el *cloud computing* y permitirá sustanciar negocios rentables de provisión de aplicaciones *one to many*. Se trata de una unión holística, es decir una suerte de colaboración en la que el conjunto es claramente superior a la suma de las partes por separado. Colaboración o agregación de empresas de foco que en última instancia puede garantizar ofertas “finas” o de alto potencial que permitan escapar a la tiranía de las grandes corporaciones de IT a través de una proposición de valor creíble sin muletas adicionales.

Se impone por tanto un modelo de negocio más allá del clásico de integrador y que superando la atomización de la oferta de servicios IT, sea capaz de sustanciar una propuesta que conjugue y aproveche las complementariedades de proveedores de infraestructura (incluyendo CPD), especialistas en servicios de gestión continua, desarrolladores de software y proveedores de aplicaciones. Estos equipos multifuncionales habrán de jugar un papel determinante para aumentar la facturación media por cliente (ARPU), disminuir la tasa de abandono (*churn*) por oferta incompleta, y mejorar los márgenes (e.g. al disminuir los costes comerciales de captación). Son múltiples los entornos de negocio en los que esta propuesta de valor – especialización más colaboración— es aplicable: *cross selling*; *up selling*; desarrollo de software; integración de sistemas; migración, transición y despliegue en la nube de nuevos servicios; movilidad; servicios horizontales; etc.

Félix Díez Sacristán. Director General de Servicios de Hosting en Internet (InterHost)