

Cloud Leadership Community

Jorge Castilla: [00:00:05] Vivíamos en un falso optimismo. Es la realidad. Todos íbamos avanzando, sentíamos que nuestro avance digital y nuestros programas de avance digital estaban pues a un buen ritmo. Y este año creo que nos ha demostrado que tenemos que ir más rápido. Y lo más interesante es que hicimos una encuesta y nos dimos cuenta que el gap que se ha generado entre aquellos que tienen, digamos, un núcleo sólido digital de arquitectura digital y los otros, se ha agrandado. De hecho, se ha agrandado. Estimamos que de 2x a 5x, si es que así fuera, digamos, la forma de desestimarlos. La realidad es que. Pues fue. Fue difícil esto. De hecho, el 82% de las personas que logramos encuestar piensan que la arquitectura tecnológica va a ser fundamental para el éxito del futuro. Esto de muchos ejecutivos que participaron de México, que participaron en nuestra encuesta y si bien el 90 por ciento de las empresas, algún tipo de, digamos, de prueba o de exploración han hecho en la nube, a veces honestamente, sin siquiera saberlo. Los programas de escalación y la fortaleza es honestamente mínima. Es por eso que pensamos que este foro era interesante creado. Ahora, ¿cuál es el reto? El reto que me parece que todos tenemos enfrente es que muchos de sus programas durante un año fueron realentizados, algunos se aceleraron, pero está en todos los en todos nosotros. El verdaderamente pensar cómo aceleramos este viaje hacia la nube

Silvia Hernández: [00:02:03] Con el fin de impulsar la transformación digital y la aceleración del negocio en este país, estamos poniendo en marcha esta iniciativa formada por directivos de primer nivel de las empresas más relevantes de este país. El objetivo de esta comunidad es crear una red de líderes alrededor de Cloud con el fin de profundizar sobre los beneficios más relevantes que trae impulsar la adopción de Cloud. En cada una de las de las compañías. Igualmente vamos a identificar dónde están los *challenges*, dónde están también las capacidades necesarias y los requerimientos para poder aprovechar todos los beneficios que conlleva. Vamos a poner en marcha una serie

de sesiones trimestrales con el fin de profundizar sobre los grandes temas que trae, que trae la nube. Finalmente, vamos a poner en marcha una serie de sesiones trimestrales como estaba comentando alrededor. Bueno, pues de los grandes temas de la nube. Todo lo que tiene que ver con la aceleración del negocio, el impulso de los datos en la nube, la ciberseguridad, la modernización y la migración de aplicaciones, temas de ingeniería y, por supuesto, el cómo avanzar en una estrategia *cloud* que permita conseguir todos los beneficios que se están buscando. Iremos haciendo llegar estas convocatorias trimestrales con el contenido y con las agendas correspondientes y en estas sesiones es lo que vamos a tratar de ver cuáles son los casos de éxito a nivel global, esos casos que están consiguiendo un impacto muy relevante en términos de resultados de negocio y en términos de transformación. E igualmente, pues esperamos que muchos de vosotros nos podáis compartir vuestras experiencias. Dentro de esta red de directivos de distintas industrias en las que todas formáis y que esperamos que todo este *networking* y toda esta compartición de experiencias pueda darnos la luz para continuar más deprisa. Igualmente, y como parte de esta, como parte de esta iniciativa, hemos puesto en marcha también un *think tank* en el que bueno, pues directivos de la alta dirección de las empresas más relevantes de este país, pues vamos, van a formar parte para poder identificar todos juntos cómo acelerar la transformación digital e igualmente cómo reducir el gap en la adopción tecnológica que se percibe frente a otros países e igualmente identificar e identificar algunos espacios en los que México. Pues en un plazo de tiempo razonable. Bueno. Pues pueda liderar también globalmente y ser una referencia.

Rodrigo Kuri: [00:04:42] Nuestra visión en CitiBanamex de lo que es el cloud, nuestra visión de cómo los beneficios de Cloud lo estamos adaptando de forma privada y de forma pública en experiencias de cliente que para nosotros son las más relevantes. Una de ellas, el proceso de hacerse cliente de un banco. Se nos viene en México todo el proceso de open *banking*, que va a ser un cambio dramático en el proceso de entregar servicios financieros a los clientes. México es, junto con Brasil, los países en LATAM donde esto va a tomar forma más rápida. Toda la parte biométrica de autenticación el cómo capturamos más información de las de los *devices* que tenemos continuamente conectados Internet en todo esto. Cloud es una. Es una tecnología que consideramos estos niveles porque lo que hace fundamentalmente es poder darle escalabilidad a los servicios. Y bueno, *blockchain* y cripto que haya tenido tanto auge en además de la inteligencia artificial. Consideramos que todas estas tecnologías, todas estas tendencias están presentes de una forma u otra en nuestra estrategia de negocio. Hemos ido

adoptando distintas tecnologías emergentes como las que se referencia, que nos están permitiendo ser mucho más eficaces entregar servicio a escala y entregar, como decimos, la mejor experiencia bancaria al cliente. Hoy tenemos un punto de partida con casi nueve millones de clientes digitales que supone un gran punto de entrada a dar su siguiente paso, a formar parte de este grupo de *cloud* y sacarle el mayor provecho.

Viridiana Zurita: [00:06:25] Cada vez más estamos viendo que la estrategia de negocio está 100% cerca y focalizada en la estrategia tecnológica, porque al final es una habilitador importante. Sabemos que la nube, uno de los casos de uso más importante, tiene que ver con todos los temas de analítica avanzada, antes hablar de utilizar los sistemas anteriores para hacer análisis de datos era muy complicado. Hacían pequeñas extracciones de información para hacer algunas extrapolaciones de cómo iba a actuar el cliente, de cuáles eran las necesidades y ahora las posibilidades en la nube te permiten realmente hacer una oferta híper personalizada.

Antonio Obregón: [00:07:06] Una transformación digital conlleva que llevemos todo eso. Por eso mencionaba la gente que con este tipo de metodología ágiles los procesos que es automatizarlos robotizarlos, etcétera. Y la tecnología, hacer ese *refresh* de tecnología que necesitamos. Y es ahí donde la nube cae y cae muy bien, porque es una de las tecnologías clave. Cuando hablamos de todas esas tecnologías emergentes que a mi gusto ya son más que emergentes, ya las tenemos hoy en día y la estamos usando en todas las compañías. Y si no somos usuarios al final de cuentas las plataformas móviles, *machine learning* es artificial, *blockchain* y *IoT*. Todo eso está habilitado en *cloud* y de ahí derivan algo súper importante que es a final de cuentas el *cloud* es tu acelerador de esto, de la transformación digital y es un acelerador también de que los negocios surjan de una manera distinta, de que también hoy en día, interconectemos servicios digitales fuera de nuestra compañía con los internos de la compañía.

Francisco Martha: [00:08:13] ¿Por qué? Porque transformarse, porque entran en un proceso de transformación digital. Y lo que es lo que yo creo es que hay fundamentalmente cuatro motivos uno, de buscar eficiencia, ser más eficiente. Dos, mejorarle la experiencia al cliente. Tres, explorar y atender nuevas oportunidades de negocio. Y la cuarta, yo lo incluyo en mi lista desde hace dieciocho meses para acá, que es atraer talento nuevo. Creo que el futuro del trabajo va a cambiar y las empresas que no estamos ahí va a ser complicado traer el talento en este mundo en que los ciclos de

adaptación son cada vez más cortos y los clientes nos comparan permanentemente con las experiencias que viven en su día a día. La única manera de llegar a ser una empresa, como se ve en el futuro, que tiene que ser abierta, omnicanal, modular, inteligente, es a través de un intenso proceso de la transformación digital. Estamos aún en etapas tempranas de un cambio radical hacia la nube. Tanto los que vamos a migrar unos hacia allá como los que ofrecen los servicios en un proceso de madurez que se mueve exponencialmente. Hoy ves capacidad. Tienes acceso a servicios y aceleradores que no teníamos hace unos meses, cuando se percibía que la nube era un simple *hosteo*.

Alonso Yáñez: [00:09:33] Creo que no hay que olvidar y es muy importante el centrarnos en nuestros clientes hacia afuera. En el caso de Walmart, tenemos, como ustedes se pueden imaginar, un universo de clientes gigantesco. Atendemos seis millones de clientes en un día normal y con una presencia física fuerte. El reto es, pues, cómo adaptarnos hacia requerimientos de nuestros clientes que cada vez son más digitales. Déjenme ponerlo así. Entonces, eso significa que estos modelos omnicanal o esta capacidad que tienen que generar las organizaciones para interactuar de manera eficiente, cada vez más versátilmente con un universo muy grande de clientes, pues se convierte en la prioridad para nosotros. De hecho, está alineada a la estrategia tecnológica con la estrategia del negocio, empujando fuertemente este modelo omnicanal y la parte de tecnología y específicamente *cloud* para nosotros se ha convertido en una columna vertebral. No buscamos la tecnología per sé, o sea, el beneficio de tener más tecnología, mejor no es el objetivo. El objetivo es cómo ayudamos a las familias de nuestros países donde operamos a nuestros clientes a tener más beneficios en un mundo, para ellos mucho más digital. Y esto implica para nosotros una carrera y la necesidad, como decía Antonio, como decía Francisco, de echar la mano a tecnologías, a metodologías como el Agile en todos sus sabores.

Fausto Sosa: [00:11:23] El *core* de esto tiene que ver con la estrategia de negocio. En el caso nosotros, la estrategia negocio que se inició hace aproximadamente cuatro años, tiene como foco y prioridad la el incrementar la satisfacción de nuestros clientes en cada interacción que tengamos con ellos. Para ello, en su momento tuvimos que replantearnos cómo hacer esto posible y con la arquitectura empresarial que teníamos en aquel entonces. De alguna manera, hablando del del *backform* operacional, nos dimos cuenta de que eso no nos podía llevar hasta donde queríamos, ni en el tiempo, ni con la velocidad que la organización lo buscaba. Entonces nos dimos a la tarea de buscar cómo.

Como bien decía Alonso, la tecnología con un habilitador nos podría permitir llegar y construir esa visión de poder digitalizar la experiencia de nuestro cliente desde que se convierte en cliente nuestro desde que genera una solicitud de crédito, procesan una orden, reciben sus productos y servicios e tienen la posibilidad de ver sus documentos financieros, generar sus pagos y recibe soporte postventa. Todo ese *journey* que de alguna manera hemos podido digitalizar no hubiese sido posible sin el poder hacer uso de los servicios y las posibilidades que hoy la nube te permite tener. Nos ha permitido también poder experimentar de manera muy rápida, fortalecer los procesos de innovación a través de explorar tecnologías emergentes a una velocidad que antes era impensable y a un costo muchísimo más bajo de lo que antes pudiera haber sido necesario y disminuyendo el riesgo de manera significativa. Antes tenías que invertir mucho y el riesgo de que eventualmente no funcionara, pues te quedabas ahí con toda esa infraestructura, con esos servicios. Y hoy puedes dar de alta y baja cosas de manera mucho más rápida y ágil.

Daniel Concepción: [00:13:15] Y es real. Todas las industrias de esta financiera vimos en este cambio constante. Y este es el nuevo normal. Lo que es diferente, recaudamos un poquito más rápido. Parece que esta velocidad de cambio continúa acelerando. Entonces es un reto en sí mismo cómo seleccionar qué apuestas tienes que realizar o dónde tienes que conectarte cada momento. Porque si no te pasas más tiempo cambiando de coche o cambiando de destino que haciendo las cosas que realmente importan a los clientes, el primer reto que tenemos es bajo este concepto de nube hay decenas de tecnologías, hay centenares de opciones que podemos elegir. Entonces seleccionar las adecuadas que aporten valor a nuestro cliente es clave. Yo creo que hoy eso es lo primero que tenemos que hacer en nuestros centros de tecnología y el think tank es cómo seleccionar aquellas que creemos que van a aportar el máximo valor a nuestros clientes. Cómo no dejarnos encandilar por este cambio constante sin oír aquello que realmente aporta y aportar a nuestros clientes. El principal reto que tenemos nosotros, y es lo que tiene, es cómo adaptar nuestros procesos y cómo integrarnos teniendo en cuenta que estaremos distintas velocidades. Que hay cosas, tengamos modelos más tradicionales y modelos más innovadores.

Daniel Concepción: [00:14:17] ¿Cómo establecer las conexiones entre los dos? ¿Cómo hacer esa integración entre el mundo de la nube y el mundo que tenemos? Porque pronto van a convivir durante un tiempo. Tener el comienzo de la interacción es clave.

Está hasta nuestros procesos. Nos lleva también una parte de conocimiento. Hay que invertir mucho en el conocimiento de nuestros equipos y ayudarles a crecer profesionalmente. Tenemos muchísimo foco claro también en transformar nuestro personal. Que la gente dé un paso al frente y la gente se forme y entienda todas las tecnologías, porque el objetivo fundamental de todas tecnologías es estar en el servicio al cliente y primero tiene que ser muy estable y muy seguro. Entonces, para que tiene que conocerla muy bien. Pues si te lanzas a un coche y no lo conocen, nos lanzamos a la ruina, lo conocemos correctamente. Podemos cometer errores que al final impactan en el servicio al cliente o la escala de los datos, sino que son los tres principales retos que tenemos. No seleccionar lo correcto, cómo integrarlo y cómo hacer esa transformación de nuestro conocimiento para no poner en riesgo nunca la calidad y la seguridad. Ahí estamos, en este camino estamos.

Paulo Ossamu: [00:15:16] Para terminar, me gustaría enfatizar que la nube es la tecnología más innovadora y creadora de valor de nuestro tiempo. Es la base de la transformación digital que está incursionando cambios profundos en la forma en que las empresas operan, compiten y crean valor para todos sus grupos de interés. Entonces, para la mayoría de las empresas, pasar 80% o más de su negocio a la nube de forma rápida, rentable, es un movimiento realmente masivo que requiere un nuevo modelo. Yo creo que esta transición a la nube a escala y en el corazón del negocio que genera que todos transformen sus diferentes procesos y funciones de la organización a través de una estrategia de nube integrada y mediante un viaje de transformación.