



ENTREVISTA A JAVIER SANZ

AUDIO TRANSCRIPT

Juan Ramón Lucas: Innovar para vivir, la innovación que hace más fácil nuestras vidas, la innovación de Accenture. Javier Sanz, managing director responsable de Cloud de Accenture. Bienvenido, buenas noches, Javier.

Javier Sanz: Hola, muy buenas noches, Juan Ramón.

Juan Ramón Lucas: Vuestra compañía, Accenture, ha hecho su encuesta anual de compras navideñas con datos que nos indican cómo están evolucionando los consumidores hacia la era digital, aunque mantienen las tradiciones. Cuéntanos, ¿qué dice en esencia esa encuesta?

Javier Sanz: Mira, yo destacaría básicamente tres conclusiones principales de este estudio. Una, que los denominados millennials mayores, gente entre 28 y 37 años, van a gastar de media más que el resto de consumidores, 682 euros versus 573. La segunda gran conclusión es que casi el 40 % considera que la experiencia de compra online cómoda favorece la compra. Y el tercero es que un 74 %, y esto además es un dato que se ve que va aumentando año a año, consideran que la seguridad de los sitios online donde compran es fundamental. Son las tres características. Estas tres al final lo que nos implican son varias cosas. Una, que nuevas generaciones muy digitales empiezan a tomar un protagonismo muy alto en los volúmenes de compra, por tanto, va a haber una mayor tendencia hacia compras online. Son gente que están muy informadas, están muy habituadas a comparar precios en unos sitios de internet y otros y, además, que van a requerir un trato muy personalizado.

Es necesario que las compañías conozcan muy bien cuáles son los gustos y que conozcan cuáles son los principales deseos de esas personas.

Juan Ramón Lucas: ¿Y qué consejo le podéis dar a los comerciantes para que tengan éxito en esta nueva era donde los datos parecen que son la clave? ¿Cómo lo han conseguido gigantes como Amazon o Google para conocer a los consumidores?

Javier Sanz: Fíjate, el primer gran consejo sería que no reinventen la rueda. Precisamente estos proveedores que acabas de comentar, Google, Amazon, Microsoft, ya han hecho gran parte de todas estas cosas, ya han empezado a analizar desde hace muchos años cómo se comportan los consumidores que tienen. Por tanto, todo aquello que se refiere a la recolección y el análisis de datos ya lo han estado ejecutando durante mucho tiempo y tienen herramientas con una potencia brutal.

Copyright © 2018 Accenture
All rights reserved.

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



Respecto a cómo lo han conseguido o cómo han conseguido conocer a sus consumidores, pues fijaos, en el mundo de Internet y en el mundo digital hay tal cantidad de datos, tal cantidad de información, que ya la extrapolación de comportamientos futuros no se realiza en base a teorías y en base a fórmulas predefinidas que luego se corroboran en la realidad; son los datos los que nos dicen la fórmula y los que son capaces de extrapolarnos cuál va a ser ese comportamiento futuro.

Juan Ramón Lucas: Por lo que comentas, va a ser fundamental atender a los datos tanto como para cambiar el modelo de negocio de muchas empresas, ¿puede ser eso clave, necesario, para su supervivencia?

Javier Sanz: Yo creo que es radicalmente sí la respuesta a las preguntas que me haces. Al final, todos los servicios cloud que estas compañías, porque tanto Google, como un Amazon como un Microsoft, en sus propios servicios de tienda online, en sus propios servicios de buscador, han estado ejecutando y han estado diseñando este tipo de servicios que ponen a favor de las distintas compañías y aquellas compañías que no sean capaces de tomar ventaja de estos servicios claramente van a estar en una gran desventaja. Todos tenemos en la cabeza ejemplos de todos los días y de todos los sectores; en el sector del taxi, Uber y Cabify son compañías que claramente han irrumpido en ese sector y que no habrían sido capaces ni no hubiesen existido servicios cloud; el mundo de los hoteles con Airbnb;

el mundo de los grandes almacenes y de los hipermercados con el propio Amazon y su tienda online. Nosotros al final vemos que en todas las industrias y en todos los países estamos hablando de que actualmente estamos trabajando en el entorno de cuatro mil proyectos de servicios cloud en todo el mundo para más de la mitad de las empresas del Fortune Global 100 y en todos ellos vemos que esto se produce y que hay disrupciones en esos mercados. Es fundamental utilizar esos servicios, servicios que van desde cosas que todos conocemos, como el Google Home y el Alexa, que puede ser aplicado y utilizado por muchas compañías, o casos en compañías en las cuales estamos trabajando, compañías del sector del gas, que incorporamos sensores en la propia vestimenta de los empleados para que cuando hay niveles de gas muy elevados haya una alarma y sea capaz de anticipar un potencial accidente.

Juan Ramón Lucas: Permíteme que me ponga en la posición del empresario, del comerciante a pie: me surgen dos dudas. Por un lado, habláis de subir muchos datos a la nube y ahí está la polémica de cuándo tendremos el 5G, la quinta generación de telefonía para transmitir datos. Eso va a influir. Y segunda duda: si decides poner los datos de tu negocio en la nube, ¿es necesario ponerlo todo o puedes usar también sistemas tuyos propios?

Javier Sanz: En cuanto al 5G ya estamos más cerca, Juan Ramón, este próximo año 2019 se empiezan a hacer las pruebas, las pruebas reales por los diferentes operadores, no obviamente la comercialización, pero ya se está realizando. Dicho eso, ya tenemos servicios. He contado algunos ejemplos de alguno de los servicios sin tener 5G.



Está claro que el 5G va a mejorar estos servicios, va a permitir que estos servicios estén más optimizados y va a permitir otros nuevos servicios en el momento en que empezamos a hablar de coche conectado, de coche autónomo, claramente el 5G va a ser imprescindible que esté en el escenario. Respecto a la segunda pregunta que haces, todo en servicios cloud o no todo en servicios cloud, la respuesta no es blanco o negro, es un modelo híbrido. En el 100 % de las compañías en las cuales estamos trabajando, el escenario híbrido, en el cual se utilizan servicios cloud y servicios tradicionales, es el formato habitual, bien sea por razones de entorno regulatorio, bien sea por razones de inversiones ya realizadas en los clientes y en las compañías con los cuales trabajamos o por otras razones, se suele producir este escenario de mundo híbrido.

Juan Ramón Lucas: Y supongo que otras cuestiones que os plantearán muchas empresas y comercios serán los problemas de competitividad y, sobre todo, los de seguridad de poder subir sus datos, ¿no?

Javier Sanz: Sí, este, claramente lo he señalado, es uno de los datos que a nivel de consumidor desde luego preocupa, pero también a nivel de las compañías. Aquí otra vez el hecho de utilizar servicios de estos grandes proveedores de servicios cloud, Amazon, Microsoft o Google como los más relevantes, podéis imaginar que ellos, los servicios que proveen al mercado, han introducido lo que se han aplicado ellos mismos; un Google no se puede permitir que su buscador sea atacado; una tienda online de Amazon no se puede permitir que sea hackeada su tienda, o los juegos Xbox online de Microsoft tampoco pueden permitir ser pirateados.

Toda esa tecnología y todas las capacidades que ellos ponen para poder asegurar esto lo aplican en sus propios servicios. Nosotros, además, estamos trabajando en entornos como el entorno bancario. Hoy conmigo ha venido Cristóbal Miralles, que es el Director de Tecnología y Operaciones de Openbank, del Grupo Banco Santander, y que, desde luego, conoce casi mejor que yo seguro todos estos escenarios que estamos comentando y todos los temas de seguridad y qué hacemos juntos.

Juan Ramón Lucas: Cristóbal Miralles, Director de Tecnología y Operaciones de Openbank, bienvenido, buenas noches.

Cristóbal Miralles: Buenas noches.

Juan Ramón Lucas: Buenas noches. Cuéntanos: desde vuestro punto de vista, ¿qué cambios va a producir eso que llamamos la nube en la sociedad y en la economía?

Cristóbal Miralles: Lo primero, voy a intentar explicar un poco lo que es la nube desde el punto de vista del sector bancario. No es fácil explicar el concepto de nube, pero simplificando para que sea entendido por toda la audiencia, la nube, al fin y al cabo, es un lugar donde podemos alojar de una forma segura tanto nuestro software como nuestros datos. Es una tecnología que está ya ampliamente implantada, está extendida, y que básicamente lo que está realizando es cambiar nuestro modelo de consumo de los servicios tecnológicos. Nos permite, como decía, por una parte, almacenar datos, almacenar datos de forma masiva, nos permite procesar información de forma casi ilimitada y de forma inmediata, es decir, en el momento en que lo necesitamos, y pagar solamente por aquello que consumimos, no por aquello que tenemos instalado.



Así, mientras que en las infraestructuras tradicionales que hemos tenido hasta el momento comúnmente hay que adquirir infraestructura para cubrir necesidades puntuales, lo que nosotros llamamos picos de trabajo, picos de consumo, en la cloud se paga en cada momento por el consumo que se realice, y la ampliación o disminución de la capacidad se incrementa tanto y tantas veces como se desee. ¿Esto qué nos permite? Nos permite, por una parte, almacenar grandes cantidades de datos a un precio razonable y nos permite procesar esos datos y sacar provecho de esos datos conforme lo vayamos necesitando. ¿Qué es lo que está produciendo en nuestra sociedad? Nuestra sociedad ya está acostumbrada; yo creo que hay muchas empresas que están ya dedicadas al mundo de la cloud, se está utilizando la cloud de forma masiva y la sociedad se está acostumbrando a utilizar muchos servicios, como comentaba antes Javier, hay muchos servicios ya en la cloud, servicios de streaming de películas, de series, de música, por lo cual claramente la cloud es una ventaja competitiva con respecto a lo que teníamos anteriormente. Por otra parte, también la información se hace más democrática, llega a más gente la información, llega de forma más rápida y esto también es posible gracias a grandes gigantes que permiten almacenar datos y obtenerlos de forma sencilla.

Juan Ramón Lucas: Vosotros en Openbank, ¿por qué habéis apostado por las tecnologías desde el inicio? ¿En el futuro será algo común en el sector bancario?

Cristóbal Miralles: Esto son dos preguntas. Por un lado, la primera, hay que decir que Openbank es uno de los primeros bancos que ha adoptado utilizar la nube de forma intensiva y de forma productiva, en la parte más productiva de nuestro negocio. Nosotros somos un banco digital, prácticamente es un banco 100 % digital, y como tal carecemos de una ventaja competitiva que tienen los bancos tradicionales, que son las oficinas. No tenemos empleados que puedan atender a los clientes y, por lo tanto, tienes que cubrir esta carencia, esta deficiencia que podríamos tener, este fallo, con otras cosas y otros factores que nos hagan competitivos. En concreto, la tecnología es clave. Y las ventajas en este sentido son múltiples. Por una parte, la innovación nos permite crear cosas rápidamente, ponerlas en práctica, probarlas, y si no nos funcionan, dejarlas de utilizar; nos permite incrementar los servicios de forma muy muy rápida a nuestros clientes ofreciéndoles tanto servicios financieros como servicios no financieros y tanto la actividad comercial como la actividad de riesgos se ve muy muy muy impactada por el tratamiento de datos, por el tratamiento de datos en base a matching rending. ¿Qué es lo que sucederá en la industria financiera? Que es la segunda pregunta. En realidad, ya se está transformando, en realidad el sector financiero está cambiando, están transformándose las grandes entidades, están entrando otras entidades de otros sectores que ya utilizan la tecnología para sus negocios y, por lo tanto, el panorama bancario, el sector financiero, está cambiando profundamente. En los próximos años seguro que estamos viendo una transformación completa del ecosistema financiero y por supuesto entiendo que la cloud va a ser un factor decisivo en la transformación de las empresas.



Juan Ramón Lucas: Muy bien, Cristóbal Miralles, Director de Tecnología y Operaciones de Openbank, gracias también a Javier Sanz, managing director responsable de Cloud de Accenture, por las aportaciones esta noche aquí en La Brújula. Muy buenas noches.

Cristóbal Miralles: Buenas noches, gracias.

Javier Sanz: Muy buenas noches.

Copyright © 2018 Accenture
All rights reserved.

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