

CASO 02

¿Cuál es la función del usuario final o consumidor?

Sí, pues bueno, lo primero es entender las reglas del juego. Yo creo que hemos insistido mucho en que Cloud Computing es un modelo de entrega y consumo de servicios y hay que entender cuáles son las reglas de ese modelo de consumo ¿no?

El que consume tiene que entender que no está participando en la creación o en la producción del recurso o el servicio que va a consumir, tiene que entender que no tiene todo el control de lo que pasa en esa producción, en esa cadena de suministro y entrega del servicio y tiene que asumir que hay unas condiciones de consumo que están perfectamente, en mi opinión, publicadas por el prestador de servicios, por lo tanto, hay que leerse el contrato, hay que leerse los detalles de las cláusulas que uno acepta, de manera muchas veces rápida, a través de internet y entender las condiciones de uso.

Por tanto, lo que requiere es esa adopción del rol de, yo me dedico a consumir y me tengo que centrar en lo que produzco, lo que generó, lo que construyó, con ese recurso que estoy consumiendo y no tanto en, cómo está implementado o cómo se está produciendo el servicio que voy a consumir.

Esto lo digo igual, lo digo rápidamente pero resulta que muchas veces está generando ciertos problemas de adopción, porque el usuario, ese consumidor cuando es empresarial, pues no siempre acepta tan directamente su rol y muchas veces lo que acaba pasando es que ese usuario quiere meterse en la cadena de suministro y de producción de ese servicio que está consumiendo y, por lo tanto, pues está entrando en una fábrica, digámoslo así, donde él no tiene ningún rol que jugar.

Está intentando adaptar ese modelo a su forma de trabajar, está replicando su modelo, el modelo que ha vivido empresarialmente durante muchos años de fabricarse sus servicios y sus herramientas, está intentando llevárselo al prestador de servicios Cloud, cuando no es tan directo ¿no? Es más, el prestador, como veremos enseguida, lo que está buscando es industrializar y automatizar al extremo y lo que no puede es fácilmente asumir interferencias o integraciones particulares para una petición particular.

Entonces, bueno, hay que entender, cuál es el modelo, como decía, cuál es el rol de cada uno, asumir que el consumidor lo que tiene que hacer es leerse bien las condiciones de uso, las condiciones del contrato, saber qué está consumiendo y quién es responsable de qué, cuánto cuesta lo que está consumiendo, cuáles son las condiciones de seguridad, de continuidad y, en base a eso, si está de acuerdo, firmar y empezar a consumir y sino, pues en Cloud, esto funciona en modo menú, el menú del día es éste y si no te gusta este bar, habrá que irse a otro bar, pero no veo tan fácil, por lo menos de manera masiva, pues que cada consumidor pueda, voy a decirlo así, imponer sus condiciones de uso al prestador.

Todo esto siempre tiene matices y excepciones, no quiero parecer académico o teórico, porque hay compañías que hablan con prestadores de servicios Cloud y llegan a acuerdos particulares, perfecto, esto pasa, pero hay una base y que no pasa para cualquiera que bueno que se cae con una singularidad o una petición específica.

Esa transformación que hemos hablado antes tiene ese impacto ahora para el consumidor y quiero hacer hincapié, hay que aceptar el rol, hay que entender el rol, nuestro foco está en consumir, nuestro foco está en, con ese recurso, crear valor y no tanto en ver cómo se ha construido ese recurso, cómo se ha montado la cadena de suministro, la cadena de producción, debería darme igual.

Si lo digo otra vez con la analogía de antes, a ver, todo es discutible pero yo creo que si yo voy a una vending machine y cojo un refresco o cojo una chocolatina, bueno no me he preocupado de cómo ha llegado ahí la chocolatina, no me he preocupado de cómo se ha fabricado la chocolatina, sí me leo los ingredientes, sí me leo cuánto cuesta, si me leo cuándo caduca, pero no tanto la producción sino que estoy adquiriendo y para qué lo voy a consumir. Por lo tanto, aceptemos el rol que nos toca jugar cuando somos el usuario.