

5. Implantación y migración a servicios cloud

5.4. Formación de Operadores y Usuarios de Nuevos Servicios

Cuando hablamos de Cloud Computing (computación en nube) estamos hablando de un servicio a través de una red de telecomunicaciones pública, generalmente, Internet, permitiendo la gestión y suministro de aplicaciones, información y datos.

En el entorno empresarial, su creciente importancia es indiscutible, ya que permite que las empresas puedan crecer rápidamente sin necesidad de añadir equipamiento tecnológico, software ni recursos humanos.

En lo que respecta a la formación y capacitación en las empresas, el Cloud Computing permite que el aprendizaje se integre en los procesos de trabajo con un costo muy bajo, teniendo un impacto directo en el desempeño del colaborador así como también en su autonomía para llevar a cabo las distintas tareas que se presenten.

El entorno digital nos permite establecer en las organizaciones formas de aprender donde la persona se convierte en protagonista decidiendo qué, por qué, dónde, cómo, a qué coste y con quién aprender, es decir, que las experiencias de aprendizaje serán únicas.

Existen plataformas de formación que se adaptan a ese modelo de aprendizaje, donde es muy importante la interactividad, la comunicación abierta y transparente, la continuidad y el acceso, la flexibilidad, y la estimulación múltiple.

En el caso del Cloud Computing, la plataforma deberá dar respuesta a la necesidad de los usuarios, de poder disponer en todo tiempo y lugar de sus archivos y datos, como así también de las aplicaciones más utilizadas de formación y conocimiento.

El usuario técnico entiende el enfoque no técnico. Pero a menudo me enfrento a nueva presentación donde la audiencia no es técnica, y es un error muy habitual mezclar al usuario técnico y no técnico en estos cursos.

Después de mucho tiempo interactuando con distintos agentes del sector se pueden llegar a una serie de conclusiones genéricas según estén más en uno u otro de los dos tipos principales de usuarios: el usuario técnico y el usuario “no técnico”.

USUARIO TÉCNICO



Este usuario es el principal consumidor de IaaS y de PaaS, aunque también lo son los consumidores de SaaS y los responsables de TI con capacidad de decisión.

Estos saben lo que había antes del “cloud computing”, si puede o no sustituir alguna de las piezas que hasta ahora manejan y evidentemente entienden perfectamente la parte técnica que hay detrás.

Su motivación es más por el hecho de aprovechar la esencia del “cloud computing” que los costes. Cuidado, no digo que no importen los costes que es la consecuencia directa de usar “cloud computing”, lo que digo es que intentan aprovechar el “cloud computing” para solucionar su problema de ajustar los recursos a una demanda posiblemente impredecible.

Saben lo que es cloud privado y público y podrían decantarse más por el “cloud privado” que por el “cloud público”. Pesa más la parte técnica y la seguridad que la parte de inversión, mantenimiento, etc. Suelen ser directores, responsables, coordinadores de IT y consultoras.

USUARIO NO TÉCNICO

Este usuario es típicamente consumidor de SaaS. El IaaS y PaaS no les interesa, posiblemente ni lo entiendan y ni lo distinguan de lo que es un hosting.

La mayoría no sabe que había y hay soluciones como el “asp” como sustituto del SaaS. No saben porqué SaaS es “cloud computing”, ni falta que les hace. Ellos desean un software online en vez de un software en local, que les solucione su necesidad. Tampoco saben qué es el “cloud” público ni del resto de las formas de despliegue porque estamos hablando de SaaS.

Para este tipo de usuario el “multitenancy”, elasticidad, escalabilidad, virtualización es chino. Su motivación principal para la adopción de SaaS son los costes y focalizarse en su negocio. La instalación y el mantenimiento del software, los “backups”, la máquina son un engorro.

No preguntan por la seguridad. Este dato es cierto y aunque va cambiando aún todavía se pregunta poco: ¿Dónde están mis datos? ¿Qué procedimientos de seguridad tiene el proveedor? En esta categoría se encuentran, en general, los particulares, los autónomos, las micropymes y las pymes sin departamento de TI.

Referencias:

- [As the cloud storage industry grows, cloud certifications offer value.](#)
- [Certificate of Cloud Security Knowledge.](#)