

# La importancia de la humanización en los servicios cloud

POR **MARCIAL CHINCHILLA & EDUARD BONET**

Director Consultoría Tecnológica SAP en Seidor & Director de Data Center Services en Seidor.

En este artículo vamos a hablar de un aspecto que a menudo no se trata en los artículos sobre SAP en modalidad Cloud, pero consideramos igual o más importante para que el servicio sea exitoso tanto para el cliente como para el proveedor: **la humanización del servicio**. A continuación, explicaremos aspectos que humanizan el servicio, que a menudo son obviados cuando se compara y elige un servicio cloud del mercado, y que a nuestro parecer marcan la gran diferencia.

**S**in pretender entrar a analizar el por qué, el hecho es que los servicios cloud se proveen habitualmente con un marcado carácter impersonal dado que las interacciones del día a día se hacen con un equipo de servicio multi cliente y se realizan a través de herramientas de ticketing complementadas cada vez más con bots dotados de la inteligencia artificial que el proveedor haya estimado oportuna. Y las reuniones de seguimiento del servicio, focalizadas en el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y en explicar lo acontecido, no son el marco adecuado ni posible para compensar una inexistente comunicación durante el día a día.

La consecuencia es que una comunicación cliente-proveedor impersonal erosiona implacablemente los cimientos de la relación, pues imposibilita la comunicación efectiva y, sin ésta se rompe la confianza que es la base de cualquier acuerdo de larga duración. Muchos contratos de servicios cloud acaban convirtiéndose en una fuente constante de insatisfacciones y desconfianzas que desembocan en la no renovación.

## Un buen servicio cloud debe fomentar la comunicación oral con el cliente

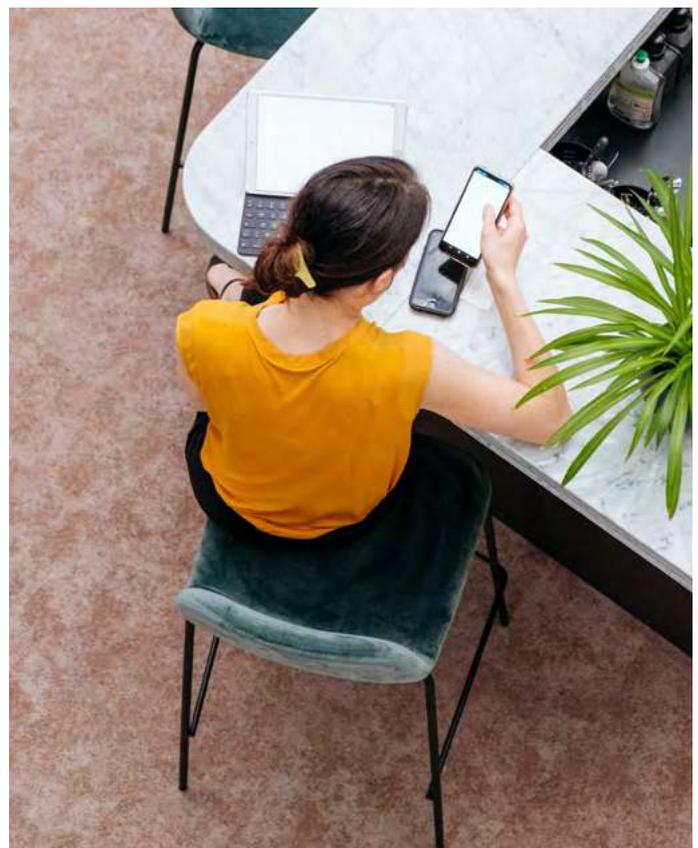
Un buen servicio cloud debe fomentar la comunicación oral con el cliente, pues en caso contrario no podrá cumplir con sus expectativas y necesidades, aunque cumpla los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos. Así, la comunicación oral:

- ▶ **Es requisito para que los clientes confíen** y comprueben que el equipo de servicio conoce realmente las particularidades de su instalación y negocio, así como su evolución.
- ▶ Es indispensable para que el equipo de servicio actúe verdaderamente como si fuera **parte del equipo interno** de los clientes.
- ▶ Es obligatoria para que los clientes puedan **tener resueltos en tiempo y forma los problemas e incidencias** que requieran de la colaboración del equipo de servicio con otros equipos de soporte del cliente o en quien hay delegado el cliente.

- ▶ Y es necesaria para que los clientes **reciban valor añadido** del servicio en forma de asesoramiento y acompañamiento.

### ASUMIR LA RESPONSABILIDAD

La definición de responsabilidades es algo en lo que se pone mucho énfasis en los servicios cloud, pero habitualmente se hace sólo alrededor de dos conceptos: el primero es el caso en que haya problemas serios y graves con una gran afectación a la disponibilidad de los





sistemas, y el segundo son los ANS. Entendemos que, en un servicio cloud, la asunción de responsabilidad sobre el correcto funcionamiento y las mejores prestaciones posibles es también indispensable. Y por este motivo pensamos que:

- ▶ El alcance incluido en un servicio cloud debe prestarse mediante un **modelo económico de cuota fija independiente del número de actuaciones e intervenciones**, pues de lo contrario:
  - † Podría ocurrir que en un periodo de elevado número de incidencias los clientes tuvieran un coste superior, lo que es incompatible con ser responsable del correcto funcionamiento de los sistemas.
  - † No será un servicio proactivo pues para serlo no debe haber un alcance limitado a un tope que haga necesario un protocolo de aceptación formal de los clientes a que se consuma.
  - † No será un servicio colaborativo, es decir, el equipo de servicio no podrá actuar realmente como parte del equipo interno y la resolución de las incidencias que requieran de varios equipos sufrirían del temido ping-pong.
- ▶ **El equipo de servicio debe ser en su totalidad equipo propio**, sin subcontratas, pues de lo contrario los clientes sufrirían los efectos negativos, si los subcontratados no asumen ninguna responsabilidad frente a ellos (pues su acuerdo y responsabilidad es únicamente con quien los subcontrata).

#### ¿SISTEMAS ADAPTADOS AL NEGOCIO O NEGOCIO ADAPTADO A LOS SISTEMAS?

En algunos servicios cloud parecen haber olvidado quien es el cliente y quien el proveedor cuando se priorizan necesidades, pues suele tener un gran impacto el negocio de los clientes. En el alcance hay una serie de puntos que, aunque parezcan triviales y obvios no lo son y tienen su importancia: ¿Cuándo realizar una parada de mantenimiento? ¿Cuándo el proveedor me diga o cuando yo como cliente lo pueda realizar?, tanto por minimizar el impacto que pueda suponer esta intervención en mi negocio o por disponibilidad de recursos internos.

Estamos convencidos de que **las actualizaciones de cualquier parte del sistema deben venir marcadas por el negocio**, y el proveedor debe adaptarse a estas necesidades. Esto aun pone más en valor el hecho comentado anteriormente de la comunicación con el proveedor, el hecho que el proveedor conozca los detalles y características de mi negocio (si tengo estacionalidad, cuándo son mis periodos más críticos, cuál será la evolución de mi negocio y por tanto como necesitarán evolucionar mis sistemas).

La evolución de mis sistemas tiene que seguir las pautas y exigencias que me imponga mi negocio, no la que imponga mi proveedor de sistemas.

#### LAS SORPRESAS EN EL ENTORNO IT

En el mundo IT, **las sorpresas acostumbran a venir acompañadas de una emoción negativa**, no muy agradable. Por este motivo, es importante el hecho de poder minimizar al máximo las sorpresas que podamos tener en nuestro entorno IT.

Sabemos que alguna sorpresa vamos a tener, sea asociada a una indisponibilidad de los sistemas, o a algún problema asociado a la evolución de los sistemas, por lo que tenemos que hacer lo posible por evitarlas.

**Gracias a la comunicación, la responsabilidad y la adaptación del proveedor a nuestro negocio conseguimos reducir un buen número de sorpresas**, pero hay otros ámbitos que debemos tener en cuenta y que se traducen en evitar sorpresas adicionales que acostumbran a no ser agradables.

Creemos que es importante definir y asegurar previamente que todas las partes entienden lo mismo respecto al alcance real del servicio acordado, qué puntos entran y qué puntos no, y que quede definido previamente tanto el procedimiento como el impacto económico que puedan tener. ■

## En conclusión

Hemos destacado la importancia de la comunicación efectiva entre el cliente y el equipo de servicio, los aspectos de alcance que finalmente van a determinar que el proveedor cloud asuma realmente la responsabilidad sobre nuestros sistemas que como cliente buscamos y requerimos, y que no hay que olvidar que mis necesidades como cliente son las importantes y deben ir por delante de las del proveedor (salvo aquellas que sean de común interés como por ejemplo las relacionadas con la ciberseguridad).

Nuestras fuentes no son otras que nuestros años de experiencia en el sector y, sobre todo, los más de 170 clientes satisfechos en España que con orgullo contamos en el servicio **Seidor CLOUD4/SAP**. Más de 170 clientes que nos han hecho saber que un servicio cloud de éxito y satisfactorio para todas las partes requiere de mucha humanización.