



# Claves para la transformación digital desde la observabilidad

**Los límites de la infraestructura empresarial son hoy más dinámicos y cambiantes que nunca. En un escenario donde los entornos IT, *cloud* y *edge* se vuelven más distribuidos y automatizados, la observabilidad emerge como un pilar fundamental para garantizar eficiencia operativa, anticipar riesgos y tomar decisiones basadas en datos. Sobre esta realidad reflexionaron Carlos González Jardón, director de gobierno de arquitectura, tecnología y procesos en ABANCA; Younes Kamil, *IT infrastructure, security and support manager* de Afflelou; Henar Pinilla Nieto, directora de tecnología y sistemas de CESCE; Diego Díaz Rabadán, responsable de aplicaciones del Grupo EULEN; Alejandro Aceituno Alvarez, *head of data* del Grupo Ruiz; Carlos Herrero, *solutions engineer* Iberia en Cisco; y Eva Fernández, *go to market director* de NTT DATA Technology Solutions.**

La observabilidad se ha convertido en un pilar estratégico para gestionar entornos digitales con eficacia, seguridad y agilidad. Aporta una visión integral y en tiempo real de sistemas e infraestructuras, lo que permite anticiparse a problemas, optimizar recursos y mejorar el rendimiento. En este contexto, los C-level coincidieron en que está transformando la forma en que las compañías entienden tanto sus sistemas como el comportamiento de sus clientes.

Henar Pinilla Nieto, directora de tecnología y sistemas de CESCE, explicó que su organización

ya está aplicando este enfoque en el ámbito de la experiencia de cliente. “Estamos empezando a meter observabilidad en la parte de experiencia del cliente y estamos viendo resultados muy incipientes, pero en principio buenos”. Pinilla destacó que la observabilidad les está ayudando a detectar la frustración del cliente en determinados puntos del proceso, un aspecto clave en un negocio “muy intensivo con nuestros clientes”.

Por su parte, Diego Díaz Rabadán, responsable de aplicaciones del Grupo EULEN, señaló que su

compañía aún se encuentra en una fase inicial. “Contamos con una parte de monitorización y de análisis de comportamientos, de flujos, de procesos *end to end*, pero a la parte de usabilidad aún no hemos llegado”.

En el sector del transporte, Alejandro Aceituno Alvarez, *head of data* del Grupo Ruiz, consideró que la observabilidad ha dejado de ser un aspecto puramente técnico para convertirse en un elemento estratégico al asegurar que “en el mundo del transporte urbano e interurbano, poder tener los datos en tiempo real y procesarlos es lo que nos ha permitido hacer un cambio de paradigma”. Aceituno enfatizó que ahora pueden anticiparse a las necesidades y “prevenir lo que antes simplemente teníamos que parchear”.

Desde el ámbito del retail, Younes Kamil, *IT infrastructure, security and support manager* en Afflelou, destacó que la observabilidad es clave para comprender y mejorar la experiencia de los usuarios en tienda. “Si no tenemos visibili-



dad sobre las aplicaciones y todos los elementos conectados, no podemos medir la experiencia del usuario”.

Además, señaló que aún existe el reto de saber cómo medirla correctamente, y que la observabilidad debe servir como herramienta para “tomar decisiones proactivas y evitar una mala experiencia”.

Por su parte, Carlos González Jardón, director de gobierno de arquitectura, tecnología y procesos en ABANCA, reflexionó sobre la evolución de esta práctica. “Históricamente siempre hemos tenido dos mundos: el puramente tecnológico y el de la problemática de los usuarios. El reto ahora es unir esos mundos, hacer que los datos técnicos hablen con el negocio”. González Jardón reconoció que esta integración no es sencilla, ya que “las herramientas dan respuesta en distintos silos” y el desafío está en ofrecer una visión agregada que combine infraestructura, aplicaciones y comportamiento del usuario.

### Mejoras y desafíos de la observabilidad

Los C-Level también coincidieron en que la observabilidad se ha convertido en una herramienta esencial para mejorar la eficiencia operativa, mitigar los riesgos y agilizar la resolución de incidencias. Sin embargo, advirtieron de los desafíos que plantea la aceleración tecnológica y la creciente complejidad de los sistemas.

Alejandro Aceituno Álvarez señaló que la eficiencia operativa y la mitigación de riesgos son dos beneficios de la observabilidad, cuya combinación “automáticamente benefician al pasajero”. Además, explicó que anticipar la necesidad de recursos y optimizar rutas se traduce en un servicio más ágil.

Desde ABANCA, Carlos González Jardón subrayó el valor de la observabilidad para mejorar la capacidad de respuesta ante incidentes. “Somos capaces de entender lo que pasa de forma más rápida. Antes tardábamos bastantes horas en entender un incidente; ahora tenemos mucha mejor capacidad de respuesta”. Sin embargo,



**González Jardón, director de gobierno de arquitectura, tecnología y procesos en ABANCA**

“Si no hay observabilidad, no tenemos una visión clara de lo que está pasando”

reconoció que aún es difícil medir el impacto directo sobre el cliente. “Podemos cuantificar que resolvemos antes las incidencias, pero de-

mostrar el impacto real en el cliente es bastante complejo derivada de entornos tecnológicos cada vez más heterogéneos (distintas tecnológicas, soluciones *on-premise* y *cloud*, etc.)"

Carlos Herrero, *solutions engineer* Iberia en Cisco, coincidió en la importancia de vincular la observabilidad con los objetivos de negocio. "Se ha pasado de una monitorización técnica a tener requerimientos de negocio: KPI, *dashboards* y experiencia de usuario. Si somos capaces de mejorar la experiencia, vamos a mejorar el negocio".

En la misma línea, Eva Fernández, *go to market director* de NTT DATA, añadió que la integración de datos y la automatización serán el siguiente paso. "Tenemos mucha información de muchos subsistemas. El reto ahora es unirlo todo y sacar provecho del dato. No es algo *plug and play*, requiere colaboración y conocimiento de ambos mundos".

González Jardón advirtió, además, de que la velocidad con la que evoluciona la tecnología difi-



Younes Kamil, *IT infrastructure, security and support manager* en Afflelou

"Si no tenemos visibilidad sobre las aplicaciones y sobre todos los elementos conectados, no podemos medir la experiencia de usuario"

culta la estabilidad. "Estamos viviendo un mundo de transformación acelerada, de nuevas tecnologías, y esa rapidez no ayuda a garantizar la resiliencia. La observabilidad te da visibilidad, y nos puede ayudar a centrarnos en las soluciones". En esa misma línea, Henar Pinilla Nieto apuntó que "la velocidad tampoco está ayudando nada" porque "no te dejan ni estabilizar absolutamente nada y ya tienes que estar en la siguiente".

Además, los expertos coincidieron en que los plazos de despliegue, cada vez más cortos, provocan que la monitorización y la calidad se vean relegadas. "El desafío es evitar la tentación de sacrificar la calidad y la monitorización en aras de la rapidez", remarcó González Jardón.

No obstante, Herrero defendió que la observabilidad libera tiempo y recursos a largo plazo. "No va a ser un coste, va a ser un beneficio. Va a haber un retorno y vuestros equipos podrán dedicarse a innovar".

Por su parte, Ana González del Val, *leader inside sales* en Cisco, destacó el papel creciente de la

inteligencia artificial en los sistemas de red. “Se está introduciendo IA para configuración, detección de errores y autocorrección. Así habrá menos problemas que observar”.

Aunque González Jardón coincidió en que esa automatización acabará llegando, advirtió de que aún queda camino por recorrer. “Vamos a tardar en llegar, quizá un año o puede que más. Los sistemas son más complejos y los plazos, cada vez más exigentes”. Según explicó, las empresas atraviesan “un pequeño invierno operativo”, en el que la agilidad ha dejado paso a la resiliencia. “El incremento en la complejidad y la interdependencia tecnológica requiere un foco en la resiliencia para asegurar que la estabilidad del sistema sea evidente para el cliente y genere tranquilidad”.

Por su parte, González del Val lanzó una reflexión sobre la dificultad de justificar el valor de la observabilidad solo desde la urgencia. “La estrategia del miedo tiene recorrido corto. Es muy complicado justificar volver a invertir en lo mismo si no se demuestra el retorno”.

La observabilidad se consolida como un elemento imprescindible para las empresas que buscan mantener el control de sus entornos digitales

### **Observabilidad como solución a la complejidad tecnológica**

Lo que está claro es que la observabilidad se consolida como un elemento imprescindible para las empresas que buscan mantener el control de sus entornos digitales en un escenario marcado por la complejidad tecnológica y la creciente dependencia de terceros. Younes Kamil fue tajante al respecto: “Estamos obligados a tener observabilidad; sin ella, estaríamos

completamente a ciegas”. Explicó que la falta de visibilidad implicaría depender de terceros para entender el funcionamiento de la infraestructura y los sistemas, lo que ralentizaría la respuesta ante incidentes.

Además, insistió en que mantener y mejorar la observabilidad será aún más relevante con la llegada de nuevas tecnologías. “Cuando la IA generativa esté más desarrollada —y tenga una visión transversal y agregada de múltiples sistemas— podremos mejorarla significativamente. Incluso podríamos imaginar un agente capaz de resolver incidencias de forma autónoma”.

Desde Grupo EULEN, Diego Díaz Rabadán amplió la perspectiva y diferenció dos planos de la observabilidad. El primero “es el técnico, el de prever posibles alteraciones o impactos en los sistemas”, y el segundo es “el de negocio”. En su organización, la integración de infraestructuras *multicloud* y *on-premise* hace que la interconexión sea tan crítica como el propio funcionamiento de los sistemas. “Aunque los sistemas

estén funcionando, si la interconexión entre los sistemas no funciona, al final tampoco sirve de nada". Díaz Rabadán también destacó el papel de la inteligencia artificial para automatizar la resolución de incidencias repetitivas. Además, subrayó el valor de la observabilidad aplicada a los datos de negocio. "Nos permitirá anticiparnos a temas coyunturales permitiendo a negocio adaptarse, aún antes, para beneficiarse o protegerse de ellos".

Por su parte, Eva Fernández coincidió en que el dato debe ocupar un lugar central en la estrategia y señaló que el gran desafío pasa por unificar todas las fuentes de información y transformar la visibilidad técnica en valor tangible para el negocio. "Con las tecnologías adecuadas, unificar todo lo que los demás sistemas nos están dando y conseguir tener esa visibilidad lleva un proceso largo. No es inmediato, pero es el camino".

Carlos Herrero destacó la necesidad de que las soluciones de observabilidad abarquen tanto los entornos tradicionales como los modernos.

"Hay que seguir dando observabilidad en entornos *legacy*, con miles de líneas de código, y también en arquitecturas nuevas basadas en microservicios y servicios cloud nativos". Herro insistió, además, en la importancia de contar con una plataforma robusta que gestione el enorme volumen de datos que genera la observabilidad. "Se debe tener la plataforma adecuada, escalable, capaz de manejar datos de alto valor de forma eficiente y otros de menos valor en almacenamiento secundario. La plataforma es fundamental".

En esa línea, Henar Pinilla Nieto, advirtió de que el creciente grado de interdependencia tecnológica incrementa los riesgos operativos. "El mundo cada vez es más complejo y dependes más de terceros". Una visión compartida por Carlos González Jardón, quien alertó sobre el ritmo acelerado de cambio al asegurar que "hay una carrera de la complejidad y de las herramientas de observabilidad, y a una velocidad que es imposible".



**Henar Pinilla Nieto,**  
directora de tecnología y sistemas de CESCE

"El gran reto es la correlación y el poder dar sentido a toda esa información que estás recogiendo desde hace mucho tiempo y en tiempo real"



### Crisis de talento ¿un problema para las empresas?

La crisis de talento tecnológico continúa siendo uno de los principales desafíos para las organizaciones. Carlos González Jardón reconoció que ésta existe destacando el profundo impacto del cambio cultural impulsado por la pandemia. "Ha sido un cambio muy relevante que puedas trabajar desde cualquier parte del mundo con cualquier organización". Para afrontar la escasez de personal cualificado, ABANCA ha puesto en marcha el Proyecto Upscale, orientado al *reskilling* y *upskilling* de profesionales más allá del área tecnológica. "Sería un error que el *upskilling* y *reskilling* se centre solo en tecnología. Hay ciertos conocimientos tecnológicos que también tienes que transmitir fuera del ámbito de TI para que entiendan la problemática". González Jardón añadió que el desafío no es únicamente técnico, sino también generacional y organizativo, debido a la coexistencia de sistemas tradicionales y nuevas arquitecturas. "Te-



Diego Díaz Rabadán,  
responsable de aplicaciones del Grupo EULEN

"La observabilidad del dato  
unido a la democratización  
del uso de la IA servirán para  
impulsar al negocio"

nemos un *legacy* del que estamos intentando mitigar. Pero eso significa que personas con 30

años de experiencia en lenguajes como COBOL tienen que adaptarse a nuevas arquitecturas abiertas, microservicios o bases de datos no relacionales". También advirtió sobre la creciente complejidad del *Shadow IT*, un fenómeno en el que se adoptan soluciones tecnológicas sin control del área de TI. "Ante el desafío del *Shadow IT* y la facilidad de adoptar soluciones con un solo clic, es crucial evolucionar nuestros mecanismos de gobierno para gestionar los riesgos". Ante esto, insistió en la necesidad de fomentar la colaboración entre tecnología y negocio para establecer un lenguaje común. "Hay que acercar tecnología un poquito más a negocio, y negocio acercarse también a tecnología, para que hablen un idioma común y que negocio también entienda la problemática tecnológica". Por su parte, Diego Díaz Rabadán abordó la gestión del conocimiento mediante la inteligencia artificial corporativa como medio para mitigar riesgos asociados al uso independiente de tecnologías por parte del negocio. "Hemos visto

un problema derivado de que el negocio iba a utilizar herramientas tecnológicas por su cuenta, y lo que hemos hecho es democratizar y fomentar el uso de la IA para evitar riesgos". Para ello, han implementado soluciones estandarizadas y ofrecen formación continua a los empleados. Díaz Rabadán destacó la importancia de establecer mecanismos claros de gobernanza tecnológica que permitan combinar innovación y control, garantizando así un uso responsable y eficiente de las herramientas digitales.

### El rol de la inteligencia artificial

Este enfoque en la gobernanza y el control no solo es crucial para la gestión del conocimiento, sino también para la adopción estratégica de la inteligencia artificial en las organizaciones. En este contexto, Carlos González Jardón destacó la necesidad de adoptar un enfoque estratégico asegurando que "al final tienes que dejar de ser tan operativo para ser un poco más estratégico". Para González Jardón, esa aproximación conlle-

## La gobernanza y el control es crucial para la gestión del conocimiento y la adopción de la inteligencia artificial

va riesgos. "Estás haciendo un *vendor lock-in* y acostumbrando al usuario a una herramienta muy concreta. Tecnología tiene que ir un paso más allá y definir marcos seguros, trazables y compatibles con la regulación". En ABANCA han desarrollado una plataforma interna que abstrae al usuario de la complejidad tecnológica. "Le damos un *framework* único y siempre trabaja igual. Tecnología se encarga de analizar qué modelos son los más adecuados para el negocio y se van habilitando, manteniendo la trazabilidad en un entorno seguro. Así, si un proveedor cambia condiciones, puedo moverme sin que el usuario lo note".

En la misma línea, Ana González del Val, señaló que su compañía ha seguido una filosofía similar. "Cisco ha diseñado un *framework* que

es nuestra puerta de entrada a la inteligencia artificial. Para el usuario es transparente qué modelo se está utilizando, pero para la empresa ofrece más *compliance* con las políticas de seguridad y control de datos". González del Val explicó que este marco permite encapsular el acceso a la IA y adaptarlo según el tipo de consulta. "Hay búsquedas rápidas y otras más complejas de investigación. Todo dentro del mismo entorno seguro".

En el caso de Afflelou, Younes Kamil explicó que la organización mantiene una política global más restrictiva respecto al uso de inteligencia artificial generativa: "En la matriz, por procedimiento, ChatGPT está completamente prohibido. Solo se permite el uso de la IA Gen corporativa, previa autorización del comité de uso de IA".





Sin embargo, en España se adopta un enfoque más flexible. “Aquí somos algo más permisivos, aunque controlamos estrictamente la subida de documentos confidenciales. Muchos empleados no son conscientes de qué información están compartiendo ni dónde la están subiendo, y a menudo confunden lo personal con lo profesional”.

Younes Kamil destacó además la importancia de la formación en técnicas de *prompting*. “Al principio había cierto rechazo hacia la IA porque los resultados no cumplían las expectativas. Ahora estamos empoderando a los usuarios mediante cursos de *prompting*, para que aprendan a utilizarla de forma eficaz”.

Por su parte, Alejandro Aceituno reflexionó sobre la adopción interna. “La IA la tenemos viviendo en la periferia y está haciendo todo lo posible por mudarse al centro”. Para el representante de Grupo Ruiz el desafío está en provocar la apropiación de los proyectos, en caso de que no surja de forma natural. “Si no hay

un *product owner* que represente y vele por las necesidades del equipo receptor del producto, el valor se diluye”.

Desde el sector asegurador, Henar Pinilla Nieto destacó el papel de la IA en el control de riesgos. “Hemos activado Gemini de pago para un grupo de empleados para controlar la fuga de información. No activarlo es un riesgo: si no lo haces tú, los empleados lo usarán en casa. La clave es garantizar la seguridad y el cumplimiento regulatorio”. Además, añadió que el marco normativo incrementa la complejidad. “En banca la regulación es mucho más estricta. El uso de la IA en decisiones de riesgo debes de justificar cómo has llegado a esa decisión”.

En este punto, Carlos González Jardón matizó asegurando que “metemos en el saco de IA todo, y no es lo mismo IA generativa que determinista. La determinista lleva años entre nosotros: analizar datos, patrones o tendencias siempre se ha hecho”. Para González Jardón una regulación bien definida es clave para fomentar



**Alejandro Aceituno Alvarez,**  
head of data del Grupo Ruiz

“En el mundo del transporte urbano e interurbano, poder tener los datos en tiempo real y procesarlos es lo que nos ha permitido hacer un cambio de paradigma”

la confianza y la acción: “Una normativa clara y constructiva aportaría la seguridad necesaria para que las empresas puedan innovar y operar con tranquilidad en este campo”.

Carlos Herrero, por su parte, aportó la visión tecnológica desde el ámbito de la observabilidad. “Llevamos tiempo usando IA determinista para detectar patrones o resolver incidencias. Ahora estamos incorporando IA generativa en nuestras soluciones, como Splunk, para aplicaciones *cloud* nativas. El asistente de IA puede identificar la causa raíz de un problema y explicar qué versión de la aplicación está fallando, aportando toda la evidencia”.

Sin embargo, Herrero advirtió de que es esencial mantener la transparencia del modelo al asegurar que “siempre mostramos el grado de probabilidad del diagnóstico y dejamos espacio para el *feedback* del usuario”. González Jardón coincidió al recordar que “la IA no es infalible. Cualquiera que use la IA tiene que ser consciente del nivel de confiabilidad del modelo, de los



Carlos Herrero,  
solutions engineer Iberia en Cisco

“Se debe tener la plataforma adecuada, escalable, capaz de manejar datos de alto valor de forma eficiente y otros de menos valor en almacenamiento secundario”

resultados y si ese nivel es el adecuado para el proceso/ámbito en el que se está usando la IA (hay procesos poco tolerantes a fallos)”.

Eva Fernández apostó por un enfoque de integración total. “Todas las soluciones que implantamos ya incorporan IA, tanto en seguridad como en observabilidad. En NTT DATA Inc tenemos nuestro propio *framework*, un *asset* que articula el uso de la IA tanto internamente como en las herramientas que ofrecemos. La IA está en todas partes, y lo importante es saber cómo aplicarla de forma segura y eficiente”.

### Mejorar la experiencia de cliente

Esta visión conecta directamente con otro de los grandes objetivos estratégicos para las organizaciones: la mejora de la experiencia de cliente, que requiere combinar tecnología, observabilidad y datos en tiempo real para ofrecer servicios más ágiles y personalizados.

Younes Kamil reconoció que uno de los principales desafíos es mejorar la calidad del ser-

vicio percibido por el usuario. En este sentido, destacó que Afflelou ha puesto en marcha un proyecto orientado a transformar sus sistemas y procesos. Aunque la iniciativa aún se encuentra en fase de evolución, subrayó la importancia de vincular la experiencia del usuario con la eficiencia operativa. “Si somos capaces de detectar dónde nuestros sistemas están siendo subutilizados en su globalidad, podremos optimizarlos y dimensionarlos adecuadamente para evitar cualquier fricción”.

Para Younes Kamil, medir la experiencia del usuario requiere empatía y capacidad de simulación. “Es necesario ponernos en la piel del usuario. Incluso podríamos apoyarnos en tareas robotizadas que simulen el recorrido de un cliente o de un empleado al realizar una tarea o seguir un flujo de negocio. Ese es el reto en el que estamos inmersos: una batalla interesante”. Desde Cisco, Ana González del Val subrayó la importancia de disponer de herramientas que proporcionen una visión integral e independiente de

En un contexto en el que las organizaciones operan sobre infraestructuras distribuidas, lograr eficiencia requiere visibilidad completa sobre todos los sistemas

la infraestructura tecnológica. “Una de las ventajas de la herramienta de Cisco es que es independiente del fabricante de red o del tipo de aplicación, ya sea *on-premise* o en la nube”, explicó. “Te permite analizar tu propia red, la red externa y la parte *cloud*. Es una solución muy potente para entender este tipo de problemas que afectan directamente a la experiencia del usuario”.

Por su parte, Alejandro Aceituno Álvarez, puso el foco en el papel de los datos en tiempo real

como elemento transformador tanto para la satisfacción del cliente como para la eficiencia empresarial. “Tener datos en tiempo real nos ha permitido hacer muchos cambios”, afirmó. “A través de un modelo de *computer vision* sabemos en cada momento cuántos pasajeros hay en un autobús. Con esa información y un modelo predictivo, podemos anticipar si será necesario un refuerzo dos o tres paradas más adelante”. Aceituno aseguró que este enfoque no solo impacta en la satisfacción del pasajero, sino también en la optimización de los recursos. “Nos ayuda a colocar la flota de forma eficiente. No es lo mismo poner un autobús eléctrico a las cinco de la tarde que uno de gasoil, porque el coste energético varía mucho según la hora”. En su opinión, el objetivo es lograr una visión unificada de todo el sistema. “Si logramos ver todo el sistema como un organismo vivo y no como un conjunto de piezas separadas, cambia por completo la forma de entender el transporte”. Para el directivo, esta integración tecnológica

“representa una mejora directa en la experiencia del cliente y, al mismo tiempo, una reducción de costes para la empresa”. Un avance que, además de optimizar los procesos internos, permite ofrecer un servicio más inteligente, sostenible y centrado en el usuario.

### El reto de ver lo invisible

En un contexto en el que las organizaciones operan sobre infraestructuras cada vez más distribuidas, lograr eficiencia requiere visibilidad completa sobre todos los sistemas. En este sentido, la observabilidad se convierte en una pieza esencial. “Si no hay observabilidad, no podemos tener una visión clara de lo que está pasando, lo que obstaculiza una respuesta rápida a los problemas”, afirmó Carlos González Jardón, sintetizando uno de los grandes desafíos actuales. El objetivo es “conseguir realmente unir esos dos mundos”, el tecnológico y el empresarial. González Jardón defendió que la clave está en lograr “esa trazabilidad de convertir una visión muy



Eva Fernández, go to market director de  
NTT DATA Technology Solutions

“Tenemos mucha información de muchos subsistemas. El reto ahora es unirlo todo y sacar provecho del dato”

tecnológica, muy física, a la perspectiva de negocio”. Y añadió que “eso se tiene que hacer des-

de la observación, desde ser capaz de ver *end to end*, desde la máquina física, la máquina virtual, la red de comunicaciones y quién la está usando y quién la está consumiendo”. La complejidad, explicó, radica en un entorno donde los activos cambian constantemente. Este dinamismo complica mantener inventarios o auditorías actualizados. El gran objetivo es “ser capaz de mapear todo eso y lanzarlo”, y la base de ese trabajo está en la observación: “Primero es observando”.

Henar Pinilla Nieto coincidió en el diagnóstico, afirmando que “el problema fundamental es correlacionar esos datos de mundos completamente distintos. El gran reto es la correlación y el poder dar sentido a toda esa información que estás recogiendo desde hace muchísimo tiempo y en tiempo real”.

Diego Díaz Rabadán añadió que la capacidad de observación debe crecer al mismo ritmo que lo hacen los sistemas. “Ahora levantar servidores es súper rápido y es inmediato. La parte de observabilidad también tendrá que escalar en



la misma dimensión que escalan los servidores". En ese contexto, la eficiencia y los costes también entran en juego. Según Ana González del Val, en la observabilidad de red "se licencia también un poco en base a volumen de tráfico". Pero esto genera un dilema: "Si amplías tu ámbito de monitorización, vas a ampliar el coste de la monitorización".

Para Younes Kamil, el enfoque también debe integrar la seguridad. "Desde una perspectiva de seguridad, el autoescalado de la infraestructura debe estar bajo control", señaló, y explicó que la clave está en disponer de alertas predictivas que permitan "ser eficientes y anticiparnos a la hora de dimensionar correctamente los sistemas".

Carlos Herrero añadió que herramientas como Splunk permiten "hacer un análisis de tendencias y ver cómo está evolucionando el consumo de determinados recursos", lo que facilita liberar o ajustar recursos según las necesidades. Pero el punto más crítico, según Herrero, es la correlación de la información. "El *core* de la solución

para conseguir toda esta correlación es la parte de APM. Tienes la posibilidad de descubrir todas las llamadas entre componentes y todas las llamadas a base de datos y correlarlas con qué elemento de infraestructura está siendo utilizado por ese componente de aplicación". Solo así, "puedes llegar a entender de verdad cuando tienes un problema si está afectando a una transacción de negocio crítica o no".

### Hablar el idioma del negocio

Más allá de la tecnología, los participantes coincidieron en que el éxito de la transformación digital pasa por hablar el idioma del negocio y por redefinir el papel de los proveedores tecnológicos. "Yo creo que pediría que hablasen el lenguaje del negocio", reclamó Alejandro

## El éxito de la transformación digital pasa por hablar el idioma del negocio

Aceituno, quien añadió que esta capacidad es esencial porque "cualquier decisión a nivel de estrategia para la compañía impacta directamente en la movilidad de miles de personas". Por ello, insistió en que los proveedores deben "tener la capacidad de estudiar el negocio y de hablarnos en ese mismo lenguaje".

Desde NTT DATA, Eva Fernández respaldó esa visión, señalando que "ese es uno de los valores diferenciales que nosotros ponemos en las conversaciones", y recordando que "en España somos 22.000 personas" y gran parte proviene "del negocio de la consultoría estratégica. Estamos organizados por verticales de negocio y hablamos ese negocio de manera natural". Añadió, además, que "el potencial y valor al cliente viene por hablar su idioma de negocio" y que



su alianza con Cisco se basa precisamente en “aunar esos dos mundos: la parte tecnológica y el lenguaje de conocer a los clientes”.

Henar Pinilla Nieto profundizó en la relación con los socios tecnológicos, subrayando que “la tecnología ahora casi es una especie de *commodity*.”

Los socios tecnológicos lo que te tienen que hacer es acompañar y poder ayudar a definir unas estrategias más cercanas al negocio y que estén dando más valor al negocio en cada momento”. Diego Díaz Rabadán lo resumió con claridad: “Para mí la palabra clave es la de acompañar”.

Desde una perspectiva más operativa, Younes Kamil señaló que los proveedores deben actuar como una extensión natural del departamento de TI. “Tienen que entender el negocio y lograr integrarse de forma sencilla, sin generar fricciones con el lenguaje propio del entorno empresarial”. En su opinión, su papel debe ser el de “un motor que impulse la transformación a través de este *partner* de negocio”.

En el cierre del debate, Carlos González Jardón hizo un llamamiento a la transparencia por parte de proveedores e integradores. Subrayó la importancia de gestionar adecuadamente las expectativas desde el inicio de los proyectos, evitando promesas excesivamente optimistas. “Siempre ponemos las cosas bonitas encima de la mesa. Pero el diablo está en los detalles”. En su opinión, identificar debilidades desde el principio permite prepararse mejor y evitar sorpresas: “Cuanto antes sepas dónde tienes el talón de Aquiles o el punto de debilidad, mejor irá el proyecto y menos sustos llevarás después”.

# “Acompañamos a nuestros clientes en la práctica de la observabilidad”

En un contexto en el que las organizaciones dependen cada vez más de entornos digitales complejos, la visibilidad y el control se han convertido en factores clave para garantizar la seguridad, la eficiencia y la continuidad del negocio. Carlos Herrero, *solutions engineer* de Cisco Iberia, explica cómo la compañía está ayudando a las empresas a fortalecer su infraestructura tecnológica mediante soluciones avanzadas que permiten una gestión más inteligente, segura y conectada de sus sistemas.

Asimismo, analiza cómo la colaboración con NTT DATA contribuye a que la tecnología de Cisco evolucione en línea con las necesidades del mercado. La alianza entre ambas compañías busca aprovechar la experiencia conjunta para ofrecer respuestas más eficaces a los desafíos que enfrentan las organizaciones en su proceso de transformación digital.



# “La alianza NTT DATA - Cisco combina innovación, excelencia tecnológica, conocimiento y experiencia”

La observabilidad se ha convertido en un elemento esencial para que las organizaciones comprendan, gestionen y optimicen el rendimiento de sus sistemas digitales. Eva Fernández, *go to market director* en NTT DATA Technology Solutions, explica cómo la compañía está ayudando a que esta capacidad vaya más allá del análisis técnico y se convierta en una verdadera herramienta de transformación, aportando información útil para la toma de decisiones y la mejora continua del negocio.

Además, aborda el valor que aporta la alianza entre NTT DATA y Cisco, especialmente en proyectos donde la observabilidad tiene un impacto directo en los resultados empresariales. La colaboración entre ambas compañías permite combinaR innovación, excelencia tecnológica, conocimiento y experiencia.

