



PARA MAMÁ

Un cambio de vida hace que maddog revise el soporte para sus usuarios finales tipo “Mamá y Papá” y pondere un modelo de negocio diferente para los desarrolladores de software.

POR JON “MADDOG” HALL

Mi madre, la célebre mitad del equipo “Mamá y Papá (TM)”, murió el 7 de marzo del 2011.

He escrito y hablado muchas veces sobre mi madre y mi padre y de su tradicional incapacidad para hacer frente a la tecnología orientada a los dispositivos, lo cual es tremendamente irónico al ser su hijo más joven adicto de toda la vida a cualquier cosa técnica.

Hace cuarenta años, si trabajabas con un ordenador, lo normal es que tuvieras un título universitario en ciencias de la computación (o en lo que se convirtió ciencias de la computación), tal vez un máster o incluso un doctorado. Si no podías entender lo que estaba mal con tu programa o el sistema, podías preguntar a la persona sentada en el cubículo de al lado, que tenía un nivel similar al tuyo. Con el tiempo compartido comenzaron a aumentar el número de mainframes, pero aún así, sólo personas formadas instalaban el software, configuraban la red y realizaban las copias de seguridad. En esencia, se hacían cargo de “la máquina” por ti. El equipo de soporte con el que se trabajaba en esos días también era atendido por titulados en ciencias de la computación.

Luego, hacia 1977, tanto Bill Gates como Steve Jobs pusieron mainframes en las mesas de todos, y se esperaba que cada uno fuera capaz de cuidarlo por sí mismo. Es cierto que a los mainframes se les llamaba “ordenadores personales” y que los sistemas operativos eran simples en comparación con los de las monstruosas unidades centrales de la época, pero todavía se necesitaba insta-

lar el software, hacer copias de seguridad y configurar las redes. Pasó el tiempo y la tecnología se hizo más compleja y el equipo de soporte que necesitaba el usuario final “Mamá y Papá” se trasladó más y más lejos, hasta que finalmente la persona a la que llamabas se encontraba en un país extranjero.

Ya no podías ir tan fácilmente con el problema a alguien y sentarte a averiguar qué estaba mal. En vez de eso, a menudo primero se te preguntaba si estabas sosteniendo el ratón correctamente o si acababas de reiniciar el sistema. La “ayuda” se volvía más centralizada en nombre de la “eficiencia” (y rentabilidad) para las personas y las empresas que la prestan.

La mayoría de las grandes empresas tenían sus propios equipos de soporte, pero las pequeñas y los particulares no. En la mayoría de los países, las pequeñas y medianas empresas constituyen una gran parte del producto interior bruto (incluso más con el agregado agrícola), y no suelen tener la ayuda profesional que necesitan. Conozco a un ingeniero eléctrico que dirige su propia empresa y que normalmente pasa al menos tres horas por semana cuidando de tres de sus ordenadores. Por supuesto, el software que utiliza es sofisticado, pero él preferiría pasar esas tres horas semanales dirigiendo su negocio. A partir de este ejemplo, supongamos que cada usuario final de un ordenador de sobremesa gasta 15 minutos al día, a un coste de cinco dólares, haciendo lo que podría considerarse “tareas no esenciales” para el negocio. Esto significa que los (aproximadamente) 125 mil millones de ordenadores de sobremesa malgastan 6.250 millones de dólares al día. Si se estima que 300 “trabajadores del conocimiento” pierden

15 minutos al día, es como si nueve personas nunca se presentaran a trabajar.

Muchos creen que la computación en nube soluciona este problema. La gente que utiliza software “en la nube” tendrá a otras personas que le arreglen las aplicaciones, elimine los virus, haga las copias y demás, pero incluso si el sistema funcionase perfectamente, el software que están utilizando esas personas no está hecho a la medida de sus necesidades. Tendrán que cambiar la forma en la que trabajan para amoldarse al software, y esto creará ineficiencia en sus negocios.

Vivimos en un mundo cada vez más diverso. Dar soporte a los 5 (o incluso 50) idiomas principales del mundo no es suficiente y ¿cómo van a poder influir las pequeñas comunidades de varios cientos de personas en empresas que tienen que satisfacer las necesidades de miles de millones? He oído muchas veces a representantes de las grandes compañías declarar que implementar cierta característica o realizar un cambio en su software no era “lo mejor para los intereses de su negocio”, haciendo caso omiso de lo que es mejor para los intereses de sus clientes. Como el software era de código cerrado, los clientes no podían tomar sus propias decisiones empresariales sobre la manera de usar el software existente o cambiarlo para satisfacerlas mejor.

Necesitamos parar la producción masiva del software como producto, cambiarlo por la venta de un servicio y volver a introducir el concepto de la venta de desarrollo de software, en el que se adapta el software como un servicio, para satisfacer las necesidades del usuario final. De esta manera, el control del software podrá por fin volver a manos del cliente. ■