

## UNA HISTORIA BREVE: LA DE ZOOM

### Análisis

IVÁN VERA

Presidente ejecutivo de INNSPIRAL



## EL DESPERTAR DIGITAL: DEL AÑO DE LAS CRISIS AL AÑO DE LAS OPORTUNIDADES

En 2011, Eric Yuan dejó la vicepresidencia de Cisco Webex y fundó Zoom Video, una *startup* para masificar el uso de las hasta entonces poco utilizadas videoconferencias *online*. Zoom fue lanzada al mercado en septiembre de 2012. La visión de teletrabajo de Yuan comenzó a dar frutos rápido. Logró 1 millón de usuarios en mayo de 2013, 10 millones en junio de 2014 y 40 millones en febrero de 2015. En enero de 2017 se convirtió en unicornio al ser valorizada en más de mil millones de dólares. Escaló su valorización a 16 billones de dólares al abrirse a la bolsa en abril de 2019. Al finalizar ese año, Zoom contaba con 10 millones de usuarios diarios y su valorización de mercado era ya de 19 billones de dólares. Al irrumpir la pandemia, la humanidad vivió un despertar digital. Todos nos volcamos a buscar las mejores soluciones para nuestras necesidades de teletrabajo, telemedicina, *e-commerce*, etc. En marzo, Zoom ya tenía 200 millones de usuarios y en abril ya eran 300 millones. El 14 de octubre la valorización de Zoom alcanzó su *peak*: US\$ 144 mil millones. ¿Yuan tuvo suerte? No creo que haya sido suerte. Yuan estaba preparado para cuando la oportunidad emergió. Esta historia es excepcionalmente impactante. Pero las oportunidades que se están presentando hoy probablemente lo serán todavía más. Lo realmente interesante de esta historia es su vívida representación del despertar digital de la humanidad. Miles de

millones nos dimos cuenta de que podemos sostener reuniones de trabajo simultáneamente con personas que viven en varios países de diferentes continentes. Hasta diciembre de 2019, para realizar muchas de estas reuniones sus participantes habrían tenido que tomar vuelos internacionales para estar presentes, o simplemente no habrían sido realizadas por inviables.

Con el teletrabajo se viabilizaron oportunidades de globalización de servicios que hasta hace poco se realizaban de manera presencial a muy alto costo. Están emergiendo servicios globales de educación en plataformas *online* que competirán con los formatos presenciales de las universidades tradicionales. Médicos especialistas podrán atender a pacientes de otros países. Se están configurando plataformas y comunidades globales de servicios profesionales especializados como, por ejemplo, de Data Scientists. Las innovaciones que veremos son inimaginables para la mayoría.

Son varias las empresas como Zoom que están innovando en el teletrabajo. Estas plataformas digitales están habilitando infinidad de innovaciones globales de servicios profesionales. El 2020 fue un año horrible de crisis sanitaria, económica y social. Pero también fue el año que nos hizo despertar a la vida digital. Podemos hacer de 2021 el año de la transformación a la vida y la innovación digital.

