



# Infraestructura de próxima generación

---

Accenture  
analizó  
el futuro  
regional,  
mediante  
un estudio  
realizado en  
Argentina y  
Chile del que  
participaron  
92 CIO's de  
empresas de  
primer nivel.

---

**Pablo D. Schuster** -responsable de la encuesta- es también responsable del grupo de tecnología para Argentina y Chile región que en Accenture llaman Cono Sur.

Es un grupo que está cross market, -comenta Pablo- nuestras cross market están definidas en industrias, servicios financieros, productos, recursos, gobierno y comunicaciones, y este estudio fue lanzado por un grupo cross market que le da apoyo a las verticales en proyectos de tecnología. Entendiendo por tecnología dos o tres capacidades. Una es la de infraestructura producto de la cual realizamos esta encuesta, otro grupo es el de Arquitectura y Tecnología, (Java, .Net) y el tercer grupo es el de Business Intelligence.

**Juan Manuel Gonzalez** es uno de los líderes del grupo que tuvo la responsabilidad de esta encuesta en Chile, como vimos existen tres aspectos, Juan Manuel lidera los aspectos relacionados con la infraestructura y en este contexto, para potenciar nuestras prácticas de infraestructura, es que nos subimos a la encuesta global que se hizo en países centrales como Italia, Reino Unido, Francia, Estados Unidos, Japón, y Alemania y decidimos extenderla acá, al Cono Sur, en Argentina y Chile. Así que éste es el marco que le dimos a la encuesta para ver donde están posicionados los CIO's, cómo estaba posicionada la inversión en infraestructura y poder ampliarlos así, al compartir con la comunidad de negocios donde ellos están y también enterarnos nosotros, así podemos ayudar mejor a las compañías a desarrollar sus prácticas, su infraestructura tecnológica, explicó Pablo.

**Juan Manuel Gonzalez** es senior executive de Accenture del área de tecnología y está a cargo de la práctica de infraestructura para Argentina y Chile. Con casi 10 años de experiencia en la firma, está viajando mucho por América Latina participando de proyectos de tecnología en México, Venezuela, Brasil y Chile, siempre con implantaciones relacionadas con tecnología dentro de sus clientes y sustentado en esta experiencia con Pablo D. Schuster, ellos desde hace ya un año y medio están trabajando con un grupo mucho más extenso, con una dotación próxima a llegar a las 50 personas.

**A nivel de infraestructura y comparándolo con la encuesta mundial, a la cual Ustedes se suben, ¿cómo están viendo la región?**

**PS:** Según lo que se desprende de los estudios que hicimos para Argentina y Chile, Argentina está recién ahora despegando, los CIO's encuestados nos comentaron que tienen un mayor presupuesto que el año anterior, están haciendo recién ahora el "catch up", producto de la crisis de 2001 que provocó un congelamiento de proyectos tecnológicos, para ser más preciso el congelamiento fue económico, y consecuentemente tecnológico por lógica. El 76% de los CIO's nos dijo que teníamos en Argentina mayor presupuesto que el año anterior. En Chile pasó algo similar, pero no fue producto de una crisis, como en Argentina, sino producto de otras circunstancias que comentará Juan Manuel, que el presupuesto esté centralizado y bajo control, creemos es señal de una inmejorable oportunidad para hacer un buen "catch up" ahora que hay más presupuesto y que el objetivo central que tienen los CIO's es mejorar el servicio, ellos están concentrados en eso y creemos que la perspectiva es buena. No hay que olvidar que partimos de una situación complicada por lo cual creemos que la dirección es correcta.

**JMG:** Los signos sobre un presupuesto mayor al año anterior son claros, el 65% de los CIO's manifestaron tener un presupuesto mayor al año anterior y algunos casos también en forma significativa por más del 20%, un porcentaje importante de ellos.

Lo que vemos respecto de Chile o particularmente la visión que estamos teniendo, es que en general en la región y en comparación con el marco global, Chile está bien posicionado, creo que hay señales que indican que están en la dirección correcta en ambos, en varios blancos, el foco, no está en la reducción de costos, no está en la parte táctica sino más bien en lo que es soportar el crecimiento del negocio, la mayoría de los desafíos que eligieron fueron para soportar el crecimiento del negocio, nivel del servicio, governance, alineación de la tecnología con el negocio, esos son ciertamente los desafíos que consideramos "claves". También comprobamos que hubo una aceptable buena adopción de tecnologías, que a nivel global algunas son emergentes o que están con un nivel de adopción relativamente bajo, en Chile ya están con un nivel de adopción similar a global, y bien por encima de Argentina. Por lo cual me parece que están bien direccionados, tienen bien claro hacia donde quieren ir, el tema ahora es ver si pueden sostener esta tendencia y si logran invertir en esas tecnologías que están manifestando intención de invertir y si realmente buscan ese salto adicional para empezar a utilizar a la innovación, como un concepto competitivo en si mismo.

**¿Accenture mide a las empresas por un grado de madurez de las empresas para poder adoptar SOA?**

**PS:** Tenemos un "tool", que es un assessment que nos permite conocer el estado de maduración de una compañía y proponer acciones correctivas, si el grado de maduración no es suficiente para saltar a un concepto SOA.

**En el marco del análisis que propone este assessment ¿Cómo ven a la región como para empezar a integrar servicios sobre la infraestructura existente?**

**PS:** Argentina no se escapa del tema infraestructura -respecto a SOA, el estado es muy incipiente y cuando le preguntamos a los CIO's cuales eran las cosas en las que pensaban hacer estratégicamente, nos comentaron que las acciones que pensaban tomar para dar soporte al crecimiento de sus negocios, estaban dentro de sus iniciativas estratégicas para los próximos 2 o 3 años, en esta trama SOA surge como una de las alternativas clave que van a encarar. Como les decía antes, en el Cono Sur no nos escapamos a las generales de la ley, cuando decíamos que la inversión en la tecnología estaba recién ahora empezando a despegar, como por ejemplo, cuando vemos los temas de virtualización de redes o una red orientada a servicios, también cubre parte importante del foco que le pensaban dar en inversiones tecnológicas y especialmente en redes de comunicaciones para los próximos 2 o 3 años. Los CIO's hoy están dedicados a prestar batalla en varios frentes, por lo cual seguimos estando ahí con buena posibilidad de mejora pensando en invertir, pero no por la situación actual.

**JMG:** En Chile están un poco mejor posicionados en todo lo que es actualización, por ejemplo en estandarización y consolidación se ha venido trabajando bastante,



CONO SUR

El verdadero desafío de SOA, no es tecnología

- Implementar un plan a largo plazo
- Tomar la regulación seriamente
- Repensar su lista de talentos
- Aplicar los principios de SOA
- Alineamiento real entre negocios e IT

BUSINESS TECHNOLOGY LEADERSHIP

# La Nueva RAZA de los CIO's

Son intuitivos, demuestran su talento en los negocios, saben reaccionar al cambio continuo.

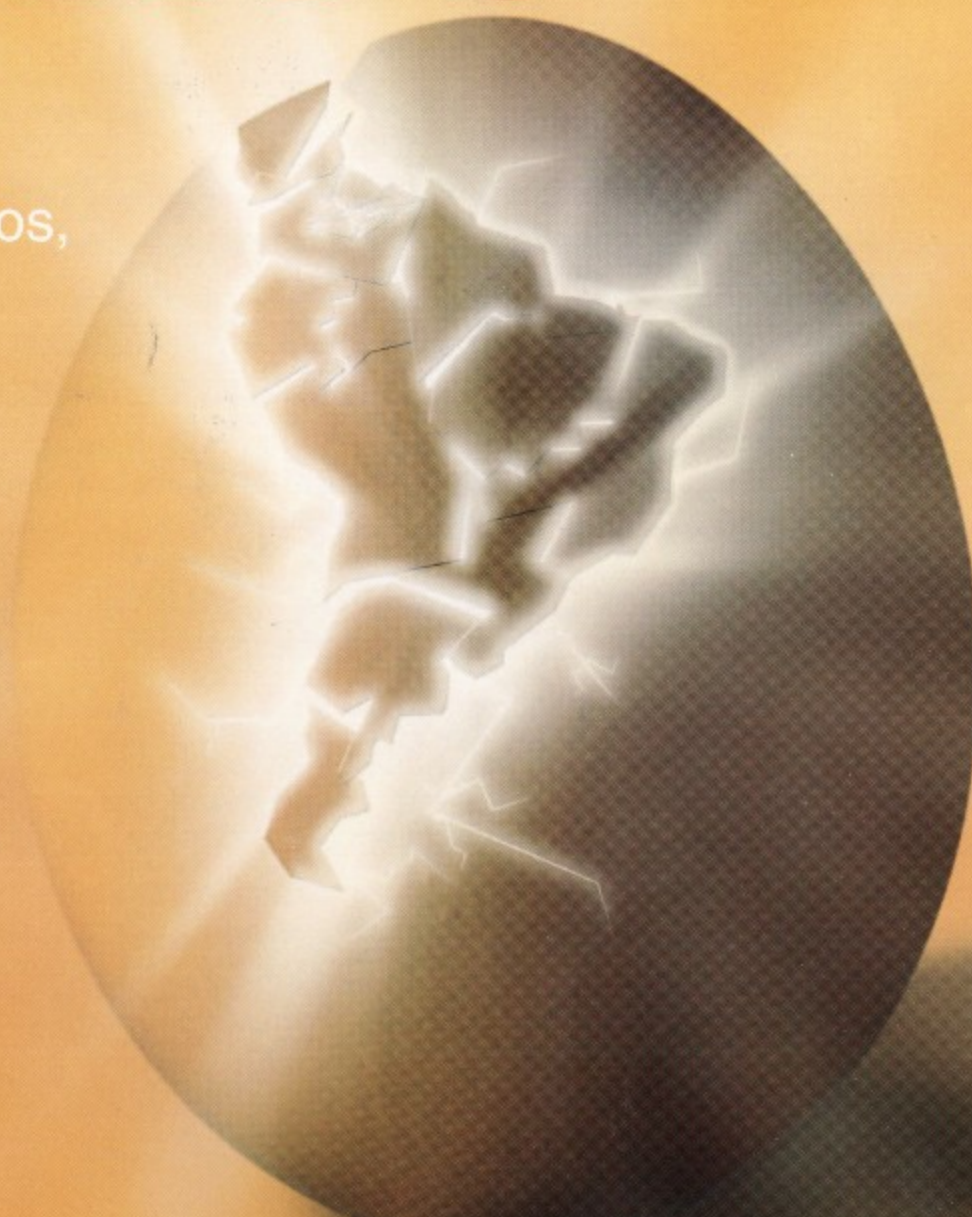
Son los **Chief Innovation Officer**

**Haciendo del IT Portfolio Management una realidad**

Ambientes PM Friendly.

Primero el progreso, luego la perfección.

Mantener el foco en el negocio.



ecio en Argentina \$ 8,50, Chile \$ 2.100, Uruguay \$ 115, Paraguay \$ 26.500

ISSN 1850-4817



9 771850 481004 00001

la parte, bueno, todo lo que son los delivery centers y todo lo que estamos importando en cuanto a lo que es tecnología hacia fuera, está empezando a ver un importante flujo de actividad y ejerce más presión todavía a todo el sistema. Chile creo que es un poquito más tranquilo, ahí también es un desafío porque todos lo vivimos, conseguir gente capacitada en tecnología, es una lucha importante pero parece no haber tanto problema en ese sentido de RR.HH.

**PS:** Nos pasa lo mismo, nosotros hacemos esta encuesta en el marco de ésta franja de tecnología y infraestructura en particular, en ese marco nosotros partimos a inicios de este año, con un grupo de 22 personas y ahora somos 50. Salimos a reclutar gente en todos los niveles de la pirámide argentina y chilena. La dificultad que encontramos para encontrar gente en Argentina fue menor a Chile. En Chile ha crecido también en forma importante el reclutamiento, porque se ha convertido en un centro de servicios. Si bien todavía no estamos a la altura de la India por ejemplo pero se han convertido en un centro de exportación de servicios que cobra cada días más importancia. Nosotros desde Argentina hacia el mundo estamos exportando servicios a múltiples geografías dentro de la propia firma y fuera de la firma.

**JMG:** Analizando la dificultad para RR.HH es interesante contar que Accenture además de tener un programa, está colaborando con universidades para acelerar

la formación del estudiante, hay cátedras a las que van profesionales de Accenture a explicar a los estudiantes como se trabaja concretamente, y después seleccionar a los mejores.

**¿Cuales son las acciones que está tomando Accenture como para dar solución a este problema, para ayudar a que esto suceda, que la magia ocurra? Considerando que la realidad marca que por más que podamos contar con los recursos financieros, si los RR.HH no existen, no hay proyección que se cumpla.**

De alguna forma participamos activamente en lo que son cátedras en facultades, en algunos casos sin ningún tipo de interés, más allá de poder dar la cátedra y tratar de generar un círculo virtuoso al acercarnos a las universidades, vinculando a los alumnos con los socios o algunos gerentes. Tanto acá como en las universidades del interior, tenemos mucha gente del interior que participan en algunas cátedras y desde nuestro lado tratamos de tener una mayor flexibilidad en el programa de pasantías, tratamos de abrirnos para que sean pasantías temporarias, tratamos de buscar la forma de que puedan participar un poco antes de que estén recibidos, ofreciendo escuelas de tecnología o escuelas en este caso de SAP o tecnología, estas son algunas de nuestras iniciativas, aunque sólo éste tema ameritaría otra nota. **ES**



**Pablo D. Schuster,**  
socio Accenture

los niveles de adopción de redes, de servidores tienen el porcentaje de un 50 al 60% y en algunos casos esta buena adopción de ese tipo de tecnologías hace que se simplifique toda la infraestructura, que tengan una mayor capacidad de reacción. Sin dudas el camino que todos quieren recorrer hacia SOA como objetivo. En cuanto a la parte aplicativa se necesita respaldarse en la infraestructura, por lo cual, no podemos decir que el estado es óptimo pero lo que sí podemos decir es que estamos viendo con SOA a nivel general la mayoría de las empresas han alcanzado la primer fase y se han comenzado a realizar algunos pequeños proyectos piloto en algunas compañías con mayor vocación innovadora, pero nada muy relevante aún.

Estoy totalmente de acuerdo –complementa Pablo Schuster-, por ejemplo, en el gráfico que muestra las inversiones en cada una de las áreas de infraestructura TI en redes nos indica que hoy por hoy las inversiones están muy direccionadas a comunicaciones inalámbricas, realizando sus redes, asegurando sus redes y del análisis de los proyectado para los próximos 2 a 3 años surge un crecimiento muy fuerte en la virtualización de sus redes y vemos un crecimiento impresionante respecto al presente.

Da la impresión de que si bien, en los medios el próximo paso que se anuncia es SOA, en realidad, ¿la verdadera intención de los CIO's pasa por la virtualización?

**PS:** La virtualización acompaña a SOA, si una empresa necesita una arquitectura orientada a servicios, necesita que los servicios estén además acompañados por una red que este orientada a dichos servicios, amalgamando el potencial de la tecnología sobre el negocio.

Les hago una pregunta a ambos dentro de este portfolio de inversión o de proyección por llamarlo de alguna manera, ¿que grado de inversión a nivel de infraestructura va a destinar los CIO's a infraestructura estratégica y que porcentaje van a designar a reforzar lo que es informacional? Quiero apuntar a diferenciar que piensan reforzar los CIO's, si la mejora de procesos o la innovación de procesos.

**JMG:** Esa pregunta en particular no se hizo en los estudios por lo cual no tenemos ese "feeling" pero lo que sí podemos decir es que existe una buena intención, para comenzar a volcarse para el lado de la innovación de procesos. Surge del estudio que en Chile el foco está en

implementar IT, consolidar y estandarizar la infraestructura, modernizar esas 3 áreas. En SOA hoy no existe un gran foco, como consideración estratégica, pero cuando pregunto dentro de 2 a 3 años para los CIO's de Chile comentan que la inversión va a ser dirigida hacia a BCM o sea, a gestión de servicios de negocios para continuar luego con SOA, del mismo modo el Open Source también se consolida como una tendencia.

**PS:** En Argentina, la circunstancia de la situación es similar, si bien vemos como el grado de adopción actual es mucho más bajo que en Chile, el salto que hay es mucho más pronunciado, si miramos lo que están haciendo y lo que van hacer en los próximos 2 a 3 años, vemos que hoy están esforzándose en consolidar y estandarizar el centro de cómputos, mejorar el gobierno de IT, consolidar y estandarizar plataformas de sistemas operativos, cuando nos preguntás por los próximos años hay saltos importantísimos en temas como IT, actualización de infraestructura, SOA pega un salto, un salto tremendo junto al Open Source, ITIL y al BCM. Las problemáticas y estrategias proyectadas si bien son muy similares, vimos en Chile que los grados de adopción eran más altos, el salto cuantitativo entre la situación actual y la expectativa de inversión es mucho más alto. Nuestra apuesta para el tema de infraestructura claramente está relacionada a SOA, BCM, ITIL y Open Source.



Hay un problema que surge en toda la tecnología y esto quizás se aleje de la temática de la encuesta, pero está singularmente relacionado, ¿Cómo ven a nivel y cantidad de RR.HH para dar sustento de esta proyección?

**PS:** Complicado, les puedo contar lo que nos pasa a nosotros mismos, el mercado de RR.HH relacionado a la tecnología hoy en Argentina en particular es muy complicado, las universidades generan menos graduados de lo que el mercado de IT demanda, ha crecido la exportación de servicios de IT y entonces todo lo que sea relacionado a RR.HH enfocado a tener los recursos necesarios para soportar este crecimiento, es realmente un desafío. Y las áreas de RR.HH de tecnología de nuestros clientes también la están sufriendo, se esfuerzan por conseguir los recursos que conozcan de estas tecnologías compitiendo con la exportación de servicios también son demandantes intensivos de RR.HH

**JMG:** En Chile creo que ese tema está un poquito mejor, también tenemos todo el tema de "offshoring" de toda