

Accenture apuesta al crecimiento sostenido

Se espera el despertar de la demanda del sector público y de la banca, en el marco de una realidad que marca que no hay recursos para hacer frente a ese desafío.

El 2007 en Argentina va a ser un año de demanda clara en el sector industrial de la industria pesada, acero, cemento, energía y petróleo. La industria de consumo masivo viene con demanda creciente y las empresas de telecomunicaciones siguen muy firmes en la demanda de tecnología.

Si el año 2007 se comporta parecido al 2006, la expectativa es que haya crecimientos en las empresas del nodo tecnológico del orden del 15 al 20 %, partiendo de la premisa que los grandes sectores que demandan tecnología, la banca y las empresas de servicios públicos, sigan con sus negocios como hasta hoy, sería muy diferente si éstos sectores deciden invertir en tecnología, cosa que no han hecho todavía.

En los bancos hay alguna esporádica inversión, pero no los encuentras invirtiendo de man-

era importante en tecnología, todavía están dudosos del retorno de esta inversión, los bancos todavía están en debates que en las empresas industriales ya no existen más, debaten si van a usar una solución regional o local versus una solución global, en las empresas industriales esa discusión no existe más, ya eligieron por la solución global.

Hay varias razones para ese debate, una pasa porque las soluciones globales no están maduras en la Argentina, por otro lado éstas requieren planes a más largo plazo y el caso de negocio tiene que ser más visible, aún así los bancos están empezando a moverse tímidamente, es posible que tengamos un año con más demanda, pero todavía tímida.

El gran misterio es lo que nos van a deparar las empresas de servicios públicos, si se lanzan al mercado nuevamente o siguen como están, en el 2000 todas las em-

presas de servicios públicos se encontraban haciendo un "catch up" tecnológico importante, las encontrabas a todas con sistemas comerciales nuevos o cosas parecidas, vino la crisis y todas se aplacaron.

Hoy estamos ahogados por recursos y si se disparara la demanda de los bancos y de las empresas de servicios públicos, estaríamos en un gran problema, no podríamos cubrir la demanda



Álvarez Roldán
Presidente de Accenture
Argentina

de recursos humanos para tal situación, porque lo que ha pasado en la Argentina es que apareció el exterior como demandante de recursos.

Argentina no era un país que exportara sistemas, pero ahora cada vez poco a poco exporta más, se posiciona más en el radar del exterior, no es que esté compitiendo con la India, sino que se posiciona poco a poco en una solución especializada de mediano volumen, a niveles globales diría niveles de bajo volumen que atiende nichos específicos.

Argentina jamás competirá con la India, China o Filipinas, porque todos estos lugares tienen volúmenes muy importantes de profesionales dedicados al off-shore, en el caso de Argentina esta situación es más específica, es interesante observar que dentro de América, dentro del mismo huso horario, Argentina empieza a ser un player que va creciendo, esta demanda del exterior empezó a saturar la plaza de recursos humanos, la angustia de los recursos humanos, todos que nos sacamos entre todos la gente, sumado que han cambiado los valores de los chicos que salen de las universidades, más una demanda creciente, configura un cóctel muy complicado.

Te diría que hoy por hoy una de las principales preocupaciones de un CEO de una empresa grande de tecnología, es de don-

de va a sacar los recursos humanos para un nuevo proyecto, como los va a capacitar, como los va a retener, como les va a dar carrera y futuro.

¿Qué opinión le merecen los cursos express para formar recursos en 32 horas?

Eso no sirve para nada, si tienes que formar a una persona, la tienes que formar en una tecnología, en procesos de trabajo, en valores, en comportamiento, hay que disponer de una formación integral con la profundidad y flexibilidad necesarias, para que el que se forma pueda producir lo que quieres que produzca, los cursos express son como las galletitas express, te pueden sacar el hambre por un ratito, pero no te van a solucionar el problema.

El tema de fondo pasa por el escenario y hay varios escenarios, Escenario 1: Argentina 2007 parecido al 2006, estamos llegando a nuestra máxima capacidad de crecimiento.

Escenario 2: Argentina 2007 donde se despiertan los bancos en forma agresiva, empiezan a mover la cabeza... crisis total en el mundo de abastecimiento de recursos humanos.

Esto podría tener algunas connotaciones complicadas, porque cuando empiezas a tener rotación, tienes dos elementos

que son muy visibles en forma inmediata, el primer elemento es la baja en calidad de servicio, en empresas globales la calidad de servicios la puedes cubrir porque tienes outsourcing global, pago más pero traigo gente de afuera, tendré menos margen pero la calidad se mantiene, cuando se trata de empresas más chicas...¿de dónde traes la gente para recuperar la calidad que se perdió?

El segundo elemento es una espiral de incrementos salariales, con lo cual generarías una espiral inflacionaria, que tampoco sería algo deseable, pero en el fondo cuando aumenta la demanda y la oferta se mantiene fija, suben los precios, un poco es lo que está pasando en este momento, aumentó la demanda y la oferta no crece.

En el corto plazo el dilema es cómo manejar el ecosistema en forma estable, cómo utilizar lo mejor posible a los recursos que hay, por eso nosotros y muchas empresas más, estamos migrando a modelos de factory, donde la producción de sistemas deja de ser artesanal, en la Argentina ya se está trabajando bastante en esta dirección, certificándose a nivel internacional, produciendo código y soluciones de sistemas en forma más competitiva a nivel mundial, pero todo esto es en el terreno de hacer sistemas.

El 2007 desde el punto de vista

de la consultoría propiamente dicha, del asesoramiento para mejorar la performance de un negocio, es un año que nosotros vemos creciente, donde las empresas buscan cada vez más mejores formas de hacer las cosas, porque lo que quieren es ser empresas de high performance.

Esto implica que la demanda más sofisticada vuelve al centro de la escena, hemos tenido épocas donde este tipo de demanda no creció, había más demanda de commodities. Para demandas de asesoramiento más sofisticados empresas como Accenture tienen una ventaja competitiva importante, porque en el fondo de lo que están hablando es de grandes bases de conocimiento globales, que te permiten profundizar y dar a tus clientes un mejor servicio.

¿Dentro de las tecnologías emergentes cuales son las que cree que van a impactar más en los modelos de negocio y por qué?

Hay que dividir en dos partes, primero lo que son tecnologías para el negocio tradicional, que son tecnologías repetidas entre empresas, donde no tienes desde el punto de vista tecnológico una diferencia importante, sólo tienes la misma tecnología madura que se reutiliza. Yo no creo que el año que viene

vaya a ser un año de tecnologías emergentes, vamos a ver más soluciones basadas en las necesidades específicas de un negocio, por ejemplo, vas a querer tener más tecnología para quererte meter más en la casa del cliente y entender mejor que hábito de consumo tiene y poder ofrecerle a ese cliente más cosas.

Son tecnologías maduras que las empezás a usar con objetivos de negocios donde ya el caso de negocios te empieza a dar resultados, por ejemplo, el hábito de comprar por Internet en supermercados va creciendo en forma increíble, pero sin embargo la venta sigue siendo de productos conocidos, todavía no estoy tentado a comprar en el terreno de lo menos comoditizado, si yo puedo con tecnología llegar a tu casa, explicarte eso menos comoditizado, que vos lo recibís también por TV en forma de propaganda, vos podrías crear un canal y aumentar el uso de esa tecnología, que en el fondo es la misma que la otra, te está habilitando a "matchear" lo que vos recibís por la propaganda con lo que vos podés ofrecer por la web o la red del supermercado.

En el marco de esta madurez, implica que el departamento de sistemas se tiene que transformar.

Se necesita mucho trabajo conjunto y creativo entre el área de

negocios y el área de sistemas, es vital que el área de negocios empiece a entender que la tecnología es viabilizadora de nuevos negocios, tan vital como que el área de sistemas capte esa necesidad en forma temprana, comience a entender mejor el negocio y entregue herramientas que funcionen para asegurar el objetivo.

No pienso en una transformación, mas bien diría en una evolución, los del departamento de IT van a estar más tiempo sentados en el departamento de marketing, no discutiendo porque no funciona una transacción, sino por dialogar con sus pares del negocio sobre cómo tomar más información de un cliente para venderle un nuevo producto.

¿Cuáles van a ser para Accenture los mercados objetivos del 2007?

Para el 2007 tenemos básicamente dos objetivos de negocios muy claros; el número uno es acompañar la reactivación tecnológica de la banca, para lo cual tenemos una gama de productos y servicios muy definida y el número dos es seguir posicionando a la Argentina como centro de servicios para el mundo, todo esto sobre la base de poder incorporar y retener en Accenture los mejores profesionales del mercado. 