

KRIS WADIA, EJECUTIVO SENIOR DE ACCENTURE

*En el mercado del software, ofrecer servicios a las empresas mediante una red global se presenta como*

# La estrategia para ganarle a la India

*La Argentina se incorporó a este sistema mundial y desarrolló un Delivery Center en Buenos Aires***Por Carlos Manzoni***De la Redacción de LA NACION*

La India se posicionó en los últimos años como líder en servicios informáticos para empresas de todo el mundo gracias al gran desarrollo tecnológico del país y a la enorme cantidad de profesionales capacitados para hacer un trabajo que a menudo requiere mucha gente para resolver los problemas del modo más rápido posible. Además, la diferencia de salarios entre un empleado indio y uno norteamericano se tornó también a su favor.

Ante esta realidad, ¿cómo competir por una porción del mercado de los servicios y las soluciones informáticas contra ese gigante asiático? La empresa Accenture, una compañía global de consultoría en management, tecnología y outsourcing, desarrolló una estrategia: la Red Global de Servicios Informáticos, integrada por más de 50 centros y 8000 profesionales distribuidos en todo el mundo, que colaboran entre sí bajo una misma cultura y con metodologías comunes.

Recientemente, la Argentina se incorporó a esta organización y puso en movimiento lo que se conoce mundialmente como Delivery Center Network. Por este motivo, recibió la visita del ejecutivo senior de la Red Global de Accenture, Kris Wadia, que explicó el funcionamiento y las ventajas que presenta esta estrategia, respecto del principal competidor asiático.

"La filial de Accenture en un determinado país no puede competir individualmente contra la India, porque ningún país posee la cantidad de profesionales que ellos tienen, pero sí puede hacerlo formando parte de este soporte global, que le permite contar con un mayor número de profesionales y trabajar las 24 horas del día, debido a que abarca múltiples husos horarios", explicó el ejecutivo.

Otras de las ventajas respecto del modelo indio es que esta red ofrece el conocimiento de los distintos idiomas locales y de las distintas legis-



FERNANDA CORBANI

**Kris Wadia: "India no cuenta con una red, sólo tiene centros desarrollados con criterios oportunistas"**

laciones. "Además, nosotros hemos hecho consultorías durante muchos años en las grandes compañías, por lo tanto conocemos mejor sus necesidades y podemos realizar grandes transformaciones de negocios. Esto último no puede hacerlo la India, ya que sólo toma pequeños trabajos."

Pero hay algo más, que resulta fundamental para Wadia: India no tiene una red, sólo tiene centros individuales desarrollados con criterios oportunistas. "Accenture sí tiene una red e invierte mucho para que todo pueda operar y funcionar en forma continua, independientemente del lugar del mundo en el que estén ubicadas sus sedes", agregó.

¿Cómo funciona esta red? "Tiene centros en varios puntos del mundo que permiten un servicio de sol a sol. Esto significa que un cliente puede darnos un trabajo que se comienza a realizar en la India, continúa en Filipinas y finaliza en la Argentina.

Todo eso, sin interrupción. Si hay un error, cualquiera de los otros centros está dotado de la tecnología adecuada para solucionarlo".

## Como una fábrica

Cada uno de los Delivery Centers está organizado como una fábrica que concentra conocimientos, métodos, herramientas y medidas que aseguran una producción sistematizada y una estandarización en el servicio brindado. "Esto ahorra costos y reduce los tiempos de trabajo."

Los servicios de este sistema son: desarrollos de nuevos sistemas de tecnología informática, mantenimiento de sistemas instalados y realización de procesos de negocios (contabilidad, recursos humanos, capacitación y gestión de datos críticos).

El ejecutivo destacó que en América latina sólo hay dos centros: uno en San Pablo, Brasil, y otro aquí. "La elección de la Argentina como nue-

vo miembro de esta red se debe a la gran cantidad de gente talentosa que encontramos aquí", comentó.

Hoy, el Delivery Center local funciona con 500 personas, muchas de ellas capacitadas por Accenture y se apuesta a formar nuevos profesionales en tecnología que hagan crecer la filial dentro de la red global. Sus potenciales clientes provienen del sector financiero, las empresas de telecomunicaciones, los organismos gubernamentales, las petroleras, las aerolíneas y los fabricantes de automotores.

La Red Global de Accenture tiene presencia en 48 países y, según Wadia, todavía hay mucho terreno por ganar. "Creemos que existe más espacio para crecer, porque hasta el 70 % del sistema de tecnología de nuestros clientes, sigue siendo mantenido internamente por ese mismo cliente. Por lo tanto, se necesitan nuevos sistemas."

## El desafío de formar nuevos técnicos

Accenture es una compañía global de consultoría en management, tecnología y outsourcing, que tiene como objetivo colaborar con sus clientes para ayudarles a hacer realidad la innovación que les permita optimizar sus trabajos. Tiene conocimientos en las distintas industrias, experiencia en procesos de negocios y recursos con cobertura global.

En el nivel mundial la empresa cuenta con más de 140.000 profesionales en 48 países y en el ejercicio finalizado el 31 de agosto de 2006 logró una facturación de US\$ 16.650 millones. En la Argentina, la facturación asciende a \$ 249,60 millones en el mismo período y trabajan más de 2100 profesionales.

Con el objetivo de brindar soporte a la región, esta compañía destinó un espacio propio en el centro de la ciudad de Buenos Aires. Actualmente, cuenta con 500 personas, pero el desafío es formar nuevos profesionales aptos para trabajar dentro de la red global.

"La capacitación es uno de los pilares sobre los que se basa nuestra estrategia y por eso en cada país en el que desarrollamos un centro buscamos cerrar acuerdos con las universidades, para garantizar un buen número de especialistas en tecnología", explicó Kris Wadia.

"Creemos que el trabajo se va a dirigir cada vez más hacia las redes globales y pretendemos que cada Delivery Center cuente con la gente adecuada para satisfacer las necesidades que hoy tienen las empresas de todo el mundo", concluyó.