

Kris Wadia, responsable de Global Delivery Network de Accenture

“El outsourcing no es una moda pasajera”

El experto en tercerización justifica las ventajas del modelo y pondera el potencial de la Argentina como centro de servicios.

Por Victoria Pelegrinelli

Más de un tercio, 48.200 personas de 130.000 que forman la fuerza laboral de Accenture integran la Global Delivery Network (GDN), división que da servicios a unos 600 clientes y a más del 70 por ciento de los 100 clientes más importantes de la consultora, que de una manera u otra utilizan esta red. El primer punto funciona en Manila y, en los últimos 18 meses, abrieron nodos en Rumania, Polonia, Estados Unidos, India (dos), Letonia y Buenos Aires. El inglés Kris Wadia, responsable de la GDN, recaló en la capital argentina y habló con INFORMATION TECHNOLOGY sobre la importancia que tiene el negocio de la tercerización para la empresa. Según la consultora Gartner Group, la facturación global que proviene de los servicios de outsourcing de IT alcanza los U\$S 105.000 millones.

¿Por qué surge la GDN?

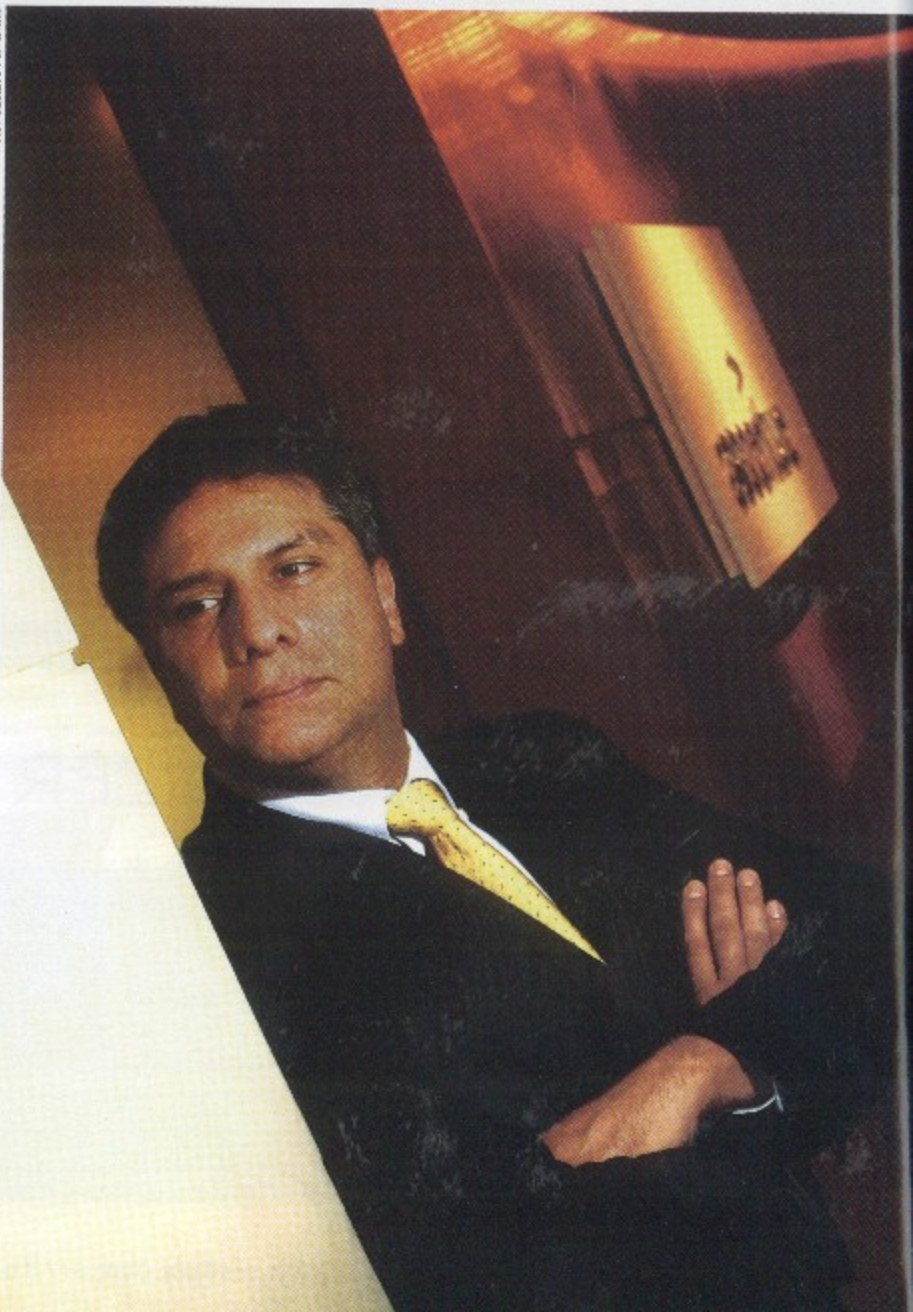
Un punto de partida sería una tendencia que se llama offshoring. La idea básica es que el trabajo va a la gente, en lugar de que la gente vaya al trabajo. Y para eso se establecen centros. El valor de los mismos es que tienen gente

“Competimos con integradores tradicionales, como IBM y EDS, y de nicho”

KRIS WADIA



Foto: Gustavo Ferrández



acostumbrada a hacer la tarea una y otra vez, con mucho conocimiento de la industria en la que operan y eso permite la automatización, de la misma manera que uno lo tendría en un área de fabricación de manufactura. Lo que hemos hecho en Accenture es tomar esto y llevarlo a un nivel totalmente nuevo, tendiendo una red de centros. Este modelo nos permite asegurarnos de que la misma metodología, arquitectura y herramientas son seguidas independientemente de qué centro las está aplicando. Esto significa que los clientes que quieren tomar ventajas de este servicio, pueden hacerlo en todo el mundo, incluyendo a la Argentina.

EL NODO LOCAL

A cargo de la operación local de la GDN está María José Tournier, executive partner de Accenture. "En la Argentina estamos trabajando con una gran variedad de tecnologías, como JAVA, .NET, Cobol —que sigue vigente—, SAP, Oracle, y no sólo en proyectos de desarrollo sino en contratos de outsourcing, donde hacemos trabajos de aplicaciones, de mantenimiento sobre aplicativos", explica la ejecutiva. Además, frente a la pregunta sobre si el retraso tecnológico y el salto que provocó en las empresas las invitan a hacer outsourcing, dice: "La tecnología y los procesos del delivery center ayudan a las empresas a implementar los procesos que ya tenemos implementados nosotros".

En cuanto a la falta de profesionales que toda la industria está sufriendo, Tournier reconoce que es una preocupación: "Para poder lograr este grupo de gente implementamos una capacitación no sólo técnica, sino de procesos. En general también vamos a las universidades y a los terciarios. Hacemos mucho énfasis en la capacitación inicial, porque es el futuro para lograr en la Argentina nuevos profesionales en la tecnología".

¿Por qué eligieron a la Argentina?

Creo que el punto de partida siempre es el "pool" de talentos que tiene este país. No se trata de los edificios, no se trata de las redes: se trata de la gente que marca la diferencia. En la Argentina desde hace un par de años estamos trabajando y queríamos llevar esto al próximo nivel,

para asegurarnos de potenciar este centro de varias maneras. Además, juegan a favor la ubicación en una zona horaria conveniente para nuestros clientes en Estados Unidos y también una sólida infraestructura. **¿Cuáles son actualmente las tecnologías y procesos que más se hacen bajo la modalidad offshore?**

Lo mejor es dividir esto en tres tecnologías. En primer lugar, las estándar —como los mainframes—; en segundo, los paquetes —SAP, Oracle, Siebel— que cada vez están siendo más offshore, no sólo

para programación, sino también para el trabajo funcional; y en tercer término, las de vanguardia, todo lo que hace a testear nuevas tecnologías.

¿Cómo se está dando la competencia? Hay diversos players con fuerte presencia en este mercado, como IBM o EDS.

Accenture siempre tuvo competidores en dos amplias categorías. Los integradores tradicionales, como IBM o EDS, y los de nicho, con importancia por geografía o por industria. Nada ha cambiado en los últimos tiempos. Pero hasta el 70 por ciento de los ambientes de tecnología de los clientes sigue estando dentro de las compañías, por lo tanto hay posibilidades de crecer tanto en servicios de consultoría como de outsourcing.

¿Qué le diría a un CIO que no terceriza?

La tendencia al outsourcing global no es una moda pasajera, se trata de una forma de hacer negocios de aquí en adelante. Aunque la focalización inicial sea por geografías, los más experimentados CIOs están analizando a los proveedores de servicios y están poniendo a la



geografía como parte del desafío del servicio, en lugar de seleccionarla por sí misma. Con los avances en las técnicas de medición, acuerdos de nivel de servicios y herramientas basadas en la Web, es perfectamente posible para el CIO tener una perfecta visibilidad de qué se está haciendo. Por lo tanto, los miedos tradicionales a perder el control ya no tienen sentido.

¿Qué está pasando con el sector Pyme?

Nuestro cliente es el de las grandes empresas en distintas geografías, pero siempre estamos interesados en servir a las empresas de mediano tamaño que creemos que se pueden convertir en los líderes del mercado del mañana. Aunque también hay muchos proveedores de servicios más pequeños que están dispuestos a ofrecer sus servicios a menores costos para este mercado.

¿Compliance es un tema importante? Porque la variedad de legislaciones y regulaciones es enorme.

Aplica para muchas empresas y dominamos ese campo; es parte de nuestro trabajo con el cliente, estamos familiarizados con lo que implica y con los auditores. Lo dividimos en dos: alojamos a los países por estados de complejidad de la normativa y por idioma. Para un cliente procesamos facturas de 40 países, en tres centros diferentes y múltiples idioma. ■

