

Los CIOs se inclinan por los grandes proveedores aunque las firmas locales crecen en algunos rubros. Cuál debe ser el balance entre calidad y oferta según los clientes.

Viejos conocidos

Por Martina Rúa



Foto: Gustavo Fernández

Los resultados del Ranking 2010 que pondera a los mejores productos tecnológicos en cuanto a calidad y oferta reflejan cómo los CIOs cada año se ven obligados a revisar sus decisiones en función del contexto de negocios en que opera su empresa.

En un 2009 en el que se vieron exigidos los presupuestos de IT, se consolidaron las apuestas a los grandes proveedores de hardware y software. Sin embargo, en la evaluación de servicios profesionales los ejecutivos vuelven a dudar de las grandes consultoras y abren el juego a jugadores nacionales. En cambio, la elección de los productos de telecomunicaciones es la más estable del ranking, aunque también se incrementan tíbiamente los indecisos en este sector.

Volverse arriba

En el mundo de los tangibles se asienta Hewlett-Packard:

“Tener gran variedad de productos con un mismo proveedor trae ciertas ventajas y desventajas al mismo tiempo”

Gonzalo Estarli,

director de Sistemas del IAE y de la Universidad Austral

repite el primer lugar en Oferta de Productos y suma 6 puntos con un 44 por ciento de los votos de los CIOs, quedando así a más de 20 puntos de IBM, que logra el segundo puesto con 23 por ciento. Cecilia Freire, gerente de Marketing corporativo de HP Argentina, da su visión de este resultado: “Hemos vuelto a ampliar nuestra oferta de productos y servicios con la incorporación de una nueva generación de servidores y soluciones que permiten mejorar la performance de la infraestructura de IT”, analiza la ejecutiva.

En lo que se refiere a Calidad de Productos, HP comparte el podio con IBM —entre ambas cosecharon 22 por ciento de menciones— después de un año en el que Cisco había reinado con un 27,3 por ciento, pero que en esta edición cayó al 15 por ciento.

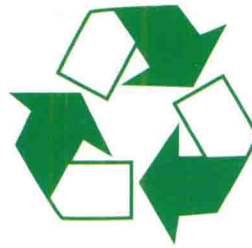
Gonzalo Estarli, director de Sistemas del IAE y de la Universidad Austral, coincide con los lugares obtenidos por los líderes del ranking. “HP es uno de los proveedores primarios de la solución de hardware que utilizamos en IAE —expresa—. Ha sabido mantener la calidad y confiabilidad de sus soluciones a lo largo del tiempo, adaptándose a las necesidades de nuestra organización. En la oferta, como cliente percibo que existe un continuo foco en

el desarrollo de nuevos productos y tecnologías.”

Dos datos adicionales resaltan en el ranking de Producto. La escalada de Apple y Sun en Calidad, con un 9 por ciento y un 6 por ciento, respectivamente —el año pasado sólo tenían el 1,7 por ciento cada una— y una caída significativa en la valoración que los CIOs

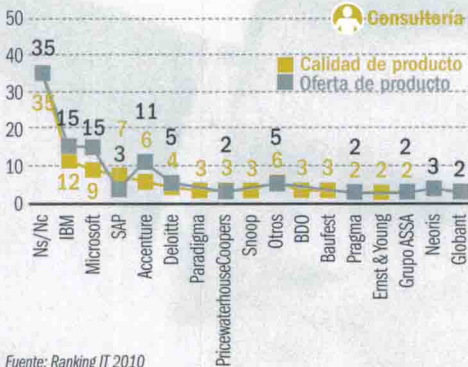
Dos que se acomodan

SAP y Microsoft reinan, y lejos, en la valoración de Calidad y de Oferta de Software, respectivamente. SAP obtuvo un 26 por ciento de los votos, tres puntos arriba que el año pasado y quedó a 15 puntos de IBM y Microsoft, que lograron el 11 por ciento. “Hemos lanzado SAP Business Suite 7 y los



RANKING DE EMPRESAS SEGÚN CALIDAD Y OFERTA DE PRODUCTOS

(En porcentaje)



Fuente: Ranking IT 2010

le dieron a la oferta de Dell, que quedó en la mitad de su performance del año pasado y obtuvo un 9 por ciento. “El segmento de hardware se mantiene bastante constante con el paso del tiempo. Mucho de esto tiene que ver con el conocimiento de marca que desarrollaron los proveedores; más allá de que realmente sean los mejores o no, el más conocido es el más votado”, opina Sergio Corizzo, CIO de la compañía de accesorios e industrial de cuero Prüne.

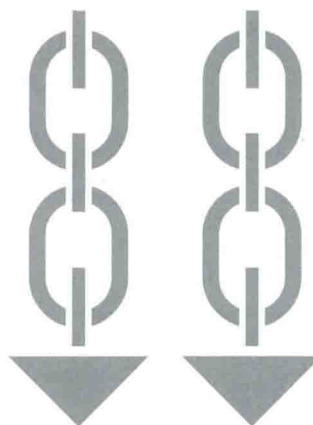
paquetes de mejoras funcionales que permiten actualizar las aplicaciones de manera gradual y sin interrumpir el normal funcionamiento del negocio. La calidad de los productos, en este sentido hace que no sea casual que se hayan entregado más de 1.800 servicios de upgrade a nivel global solamente desde la Argentina”, explica Javier Colomb, gerente de Desarrollo de Negocios de SAP Argentina. Sergio Cristaldo, jefe de Sistemas

de Sodimac, comparte que la alemana lidere el ranking, aunque aclara que le daría más crédito a Oracle y Microstrategy dado que tuvo muy buenos resultados con ellos en la empresa.

En tanto, Corizzo, de Prüne, analiza las diferencias entre Calidad y Oferta: “La cantidad no siempre se condice con la calidad y, por otro lado, los jugadores involucrados fluctúan mucho. Esto se relaciona con las necesidades cambiantes del mercado, en un momento en que se busca diversidad de funcionalidades y afianzar lo que ya se tiene. Es ahí donde los proveedores tienen que entender la dinámica de los usuarios, cosa que no se viene dando en los últimos 12 o 18 meses”.

En Oferta de Producto, y con un 50 por ciento de los votos, Microsoft sigue primera —aunque con 8 puntos menos que el año pasado— a más de 35 puntos de Oracle, que presenta una mejor valoración y obtiene 14 por ciento contra el 9 por ciento que cosechó en la edición anterior de este ranking. “Microsoft es la organización que más cantidad de soluciones de software nos provee; creo que tener una gran variedad de productos con un mismo proveedor trae aparejadas ciertas ventajas y desventajas al mismo tiempo. Pero si se buscan sinergias en el mantenimiento e integración, entonces es un diferencial”, opina Estarli, CIO del IAE.

Gabriel Andrada, director del Sector Corporativo de Microsoft para la Argentina y Uruguay, reflexiona sobre los resultados. “El crecimiento del negocio de Microsoft Argentina en herramientas como Sharepoint fue exponencial. Las soluciones de colaboración subieron un 47 por ciento con respec-



to del año anterior y las de comunicaciones unificadas, en tanto, lo hicieron un 60 por ciento. También crecimos un 20 por ciento con SQL Server en bases de datos y aplicaciones de negocios de misión crítica”, argumenta el ejecutivo del proveedor de Redmond. En forma paralela, en la categoría de software crecieron también los indecisos, ya que un 24 por ciento de los encuestados no se jugó por la calidad o la oferta de alguno de los proveedores, mientras que en la edición pasada eran menos las dudas en este segmento.

“Hemos recurrido a proveedores locales de consultoría de manera satisfactoria”

Sergio Cristaldo,
jefe de Sistemas de Sodimac

CIO del IAE le “llama mucho la atención este alto porcentaje de respuestas sin contestar cuando se pregunta sobre la calidad”. A su entender, “tal vez haya un punto pendiente a trabajar entre los clientes y proveedores en función de las expectativas del servicio”. Desde IBM, sin embargo, festejan ser la empresa más nombrada en calidad: “IBM ejecuta un proceso de calidad que abarca el diseño de la solución y la estrategia del proyecto. Este proceso combina el entendimiento de la industria del cliente, junto con una metodología de iden-

tificación de la problemática del cliente y una actividad de ‘quality assurance’ que analiza la solución en forma integral”, cuenta Alejandro Yvorra, responsable de Global Business Services para la Argentina de IBM. Sobre la cantidad de respuestas indecisas, Yvorra lo atribuye a que el entorno de negocios planteó el desafío de ejecutar proyectos comprimiendo el presupuesto de IT y del negocio; y que esto los obligó a reducir alcance, a dilatar la ejecución, a desempeñarse con niveles de riesgo mayores a los estándares y a tomar mayores riesgos

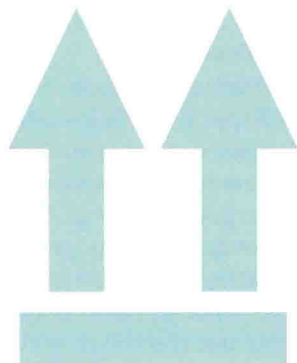


Foto: Gustavo Fernández

Vacante

El cambio es abrupto en consultoría y servicios de IT: los CIOs volvieron a refugiarse en el Ns/Nc que el año pasado había mermado, quitándoles así muchos puntos a las consultoras internacionales.

El 35 por ciento de los encuestados no premió ni la oferta ni la calidad de ninguna consultora; e IBM quedó en primer lugar con un modesto 12 por ciento en Calidad (el año pasado obtuvo un 17,3 por ciento) y 15 por ciento en Oferta (8 puntos menos que en 2009). El que más sufrió en la apreciación de los CIOs sobre calidad fue SAP, que perdió el liderazgo de 2009 y descendió a un 7 por ciento. Al



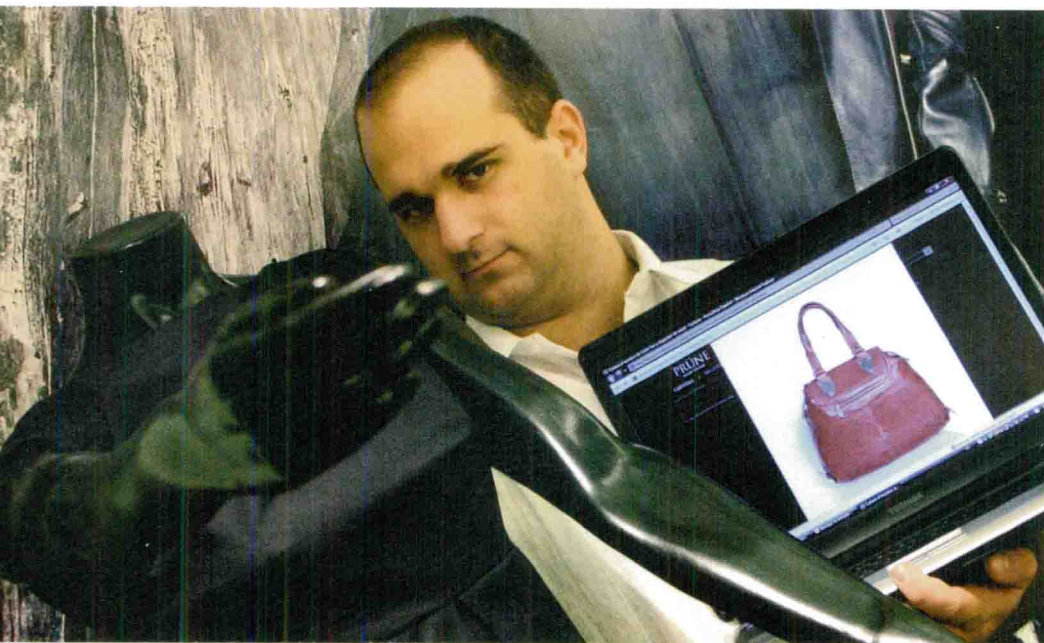


Foto: Gustavo Fernández

con más reformulaciones de los planes de los proyectos.

La lectura positiva que puede desplegarse sobre estos resultados es que la coyuntura adversa llevó a muchos gerentes de IT a mirar opciones de consultoras nacionales que comenzaron a asomar en el ranking, tales como Globant, Baufest o Snoop. Sergio Cristaldo, CIO de Sodimac, cuenta su experiencia: "Hemos recurrido a proveedores locales de consultoría, siendo Baufest con el que más hemos trabajado en los últimos dos años, de manera satisfactoria. También es justo decir que por la calidad de consultoría de Accenture y Deloitte, que son dos empresas pioneras, deberían estar más cerca de las primeras posiciones", dice el gerente.

El mismo amor

El rubro de telecomunicaciones es el que se muestra más equilibrado y similar al año anterior, aunque cosechó también su cuota de respuestas indecisas. Telmex vuelve a festejar en Calidad de Producto,

"El segmento de hardware se mantiene bastante constante con el paso del tiempo"

Sergio Corizzo,
CIO de PrÛne



pero este año comparte el liderazgo con Telefónica, que escala en el ranking y lidera nuevamente en Oferta de Producto. "Nuestro plan de trabajo responde a las entrevistas periódicas que mantenemos con los clientes. El foco en la calidad siempre ha sido una prioridad de Telefónica y la manera para diferenciarnos es entender cómo nuestros servicios impactan en el negocio de ellos", dice Daniel Miodownik, director de Marketing de Telefónica Empresas. Y desde Telmex, Ángel Barros, director de Marketing de la compañía, asegura: "Supimos entender la experiencia completa del cliente y acompañarlo en un momento de crisis mediante nuestras soluciones modulares en servicios profesionales".

El CIO de PrÛne analiza el panorama de las telecomunicaciones: "Telmex hizo una fuerte campaña y acertó en el segmento de clientes al que apuntó. Duplicó su participación de mercado y fue gracias a la satisfacción de los clientes. Lo que me llama la atención es

que la diversificación de proveedores de telecomunicaciones de 2008, cuando había muchos proveedores con porcentajes similares, pasó a concentrarse en cuatro empresas que marcan la diferencia y se alejan del resto", argumenta el ejecutivo.

En el IAE, si bien se diversifican utilizando los servicios de varias empresas de telecomunicaciones eligen a Telmex "por el alto grado de confiabilidad en la prestación del servicio".

En cuanto a la valoración de Oferta de Productos, Telefónica repite la punta con el 25 por ciento de votos, a más de 5 puntos de Telecom. "Profundizamos la oferta de servicios convergentes fijo y móvil, lideramos el lanzamiento de soluciones verticales y desarrollamos una oferta completa de servicios de IT en modalidad 'cloud computing'—enumera Miodownik, de Telefónica—. Estas soluciones logran un mayor impacto cuando las ofrecemos de manera combinada, porque permiten la incorporación eficiente de tecnologías por economía de escala."

Los resultados de la encuesta reflejan cómo decidieron los CIOs en un año difícil para todas las industrias, donde tuvieron que mostrar su capacidad de adaptación y trabajo en contextos desfavorables. Para el año que comienza queda un desafío para las grandes consultoras de tecnología internacionales—que deberán volver a conquistar a sus clientes— y un reto renovado para que los proveedores muestren su flexibilidad en la oferta y en la calidad de sus productos de acuerdo al contexto de recuperación que empezó a mostrar este 2010. ■