

Todavía no hay resultados oficiales pero todo indica que el sector de los servicios TI cerrará el año 2008 con una facturación de 9.528 millones de euros, un 9% más que el pasado año, aunque dos puntos menos sobre el 11% previsto inicialmente. El 'outsourcing' vuelve a ser el principal motor de aumento de los ingresos de las consultoras.

Es momento del 'outsourcing'

La externalización es el gran motor del crecimiento del sector de servicios TI

Fernando Muñoz

Se puede decir más alto pero no más claro: "Los servicios de TI no se verán afectados por la crítica situación económica global". Éstas son las palabras que siempre esgrime el director de la Asociación de Empresas de Consultoría (AEC), José de Rafael, cada vez que se le pregunta sobre los efectos que pudiera tener la crisis en el sector. Además, asegura que "pocos sectores pueden decir tan claramente como éste que pueden ayudar al país a salir de la crisis y a situarnos en mejor posición para cuando se salga de ella". Ahora bien, el directivo deja bien claro que "sólo aquellas organizaciones que mejor gestionen sus activos en estos momentos de incertidumbre serán las que marcarán un antes y un después".

Para Vicente Lage, socio director de Cumbria Consulting, "todavía es pronto para determinar cómo evolucionará la industria durante el año. El impacto más arduo de la crisis acaba de empezar, por lo que tanto los clientes como los proveedores se encuentran en una situación de 'esperar y ver". A

corto plazo, Luis Garma, director general de Grupo Delaware, observa "una tendencia creciente hacia la reducción de costes, ya sea originada por la eliminación de actividades que no aportan valor o por la automatización de aquellas tareas que no dependen de un alto nivel de consultoría". Sin embargo, el directivo señala que "en el medio plazo no está tan claro que esta reducción se siga produciendo, ya que el objetivo de los servicios es mejorar el valor añadido para el cliente, con beneficios que van más allá del servicio en sí y que permitan a la empresa diferenciarse de la competencia".

Reducción de costes

Nadie duda de que los proyectos que permitan la reducción inmediata de costes se verán fortalecidos, así como aquellos que lleven a un mejor control sobre los riesgos o seguridad. Sin embargo, aquellos con ROI más lejano, que supongan procesos fuertes de inversión, se verán reducidos o aplazados. No obstante, Vicente Lage señala que "es



posible que en este proceso en ocasiones se vaya demasiado lejos, aplazando proyectos de mejora en los procesos de gestión (clientes y operaciones) que no deberían aplazarse si se quiere mantener o alcanzar una posición ganadora".

1.- ¿Cómo cree que afectará la crisis al sector de los servicios de TI? 2.- ¿Cuáles son sus predicciones para este sector en 2009? 3.- ¿Qué tendencias observa en el mercado de servicios tecnológicos para este año?

"No hay que caer en la trampa de la austeridad"



José Vicente Giménez, socio director de sistemas de integración y tecnología de Accenture.

- 1.- El sector sufrirá un proceso de concentración derivado de la situación de mercado. Éste favorecerá la profesionalización y la prestación de servicios basados en soluciones más industrializadas en lugar de la capacidad de proveer personas.
- 2.- Habrá una contracción moderada del sector, sobre todo en aquello que tenga que ver con el gasto discrecional. No hay que caer en la trampa de la austeridad que incita a congelar, e incluso cortar, los presupuestos de TI pretendiendo mantener el mismo nivel de servicio.
- 3.- La profesionalización e industrialización del mercado serán dos consecuencias positivas de la actual situación. Todo ello encaminado a favorecer la reducción de costes, la calidad y la mejora de la eficiencia.

"La crisis de confianza afectará al mercado de los servicios TI"



Diego Pavia, director general de Atos Origin España y Portugal.

- 1.- Una situación como la actual impactará negativamente en el mercado de servicios, que sufrirá cierta contracción, que no decrecimiento real, derivada de la percepción negativa de la confianza.
- 2.- La crisis de confianza en que está sumida la actividad económica afectará sin duda al mercado de los servicios de TI en España. No obstante, el informe del EITO (European Information Technology Observatory) prevé que España sea el país con mayor crecimiento en el período 2009-2012 en el ámbito de servicios TIC.
- 3.- La tendencia la marcarán todos aquellos servicios cuya consecuencia directa sea la optimización de procesos y costes.

"La crisis hará muy difícil la subsistencia de algunas empresas TI"



Jesús Garre, director general de Capgemini.

- 1.- La actual crisis de liquidez hará muy difícil la subsistencia de algunas empresas del sector TI, por lo que veremos algunas adquisiciones.
- 2.- El nivel de actividad del sector experimentará un moderado crecimiento durante 2009.
- 3.- Se desarrollarán proyectos y servicios en aquellas tecnologías que ayuden a mejorar la visibilidad de los costes y procesos de producción, y que permitan su optimización, también se invertirá en tecnologías que permitan ahorrar costes de TIC (*cloud computing* o SaaS, entre otras); y junto a ellas, se adoptarán tecnologías que faciliten la apertura de nuevos mercados y productos, entre las que destacan las redes sociales.

"El sector de servicios TIC debería ser de los más inmunes a la crisis"



Benito Vázquez, consejero delegado de Everis.

- 1.- La principal amenaza es el freno a la inversión en innovación y a la creatividad, ya que son valores de largo y medio plazo. Además, las compañías están analizando y midiendo mucho sus proyectos de transformación y racionalizándolos.
- 2.- A pesar de la situación general de crisis, el sector de servicios TIC debería de ser de los más inmunes a ésta. Debemos tener en cuenta que la tecnología ahorra costes e influye claramente en la productividad, la eficiencia y la competitividad de las compañías.
- 3.- Se afianzará la mezcla inteligente de *nearshoring* y *offshoring* y aquí España debe jugar un papel destacado, ya que tenemos gente bien formada, talento, y conocimiento del mercado latinoamericano.

La crisis también afectará a los márgenes. Según apunta José F. Olascoaga, presidente de Entel, "los clientes van a 'apretar' en las condiciones, aunque creo que las empresas y organismos que están embarcados en proyectos indispensables para mejorar sus negocios van a seguir con ellos y, con precaución

y mesura, van a iniciar otros que sean capaces de hacerles ganar competitividad y ahorrar costes". Por su parte, José Manuel de Riva, presidente de Grupo Gesfor, destaca que "sólo aquellos servicios TIC que, más que ahorrar costes TIC a las empresas, les ofrezcan la posibilidad de mejorar en general

su eficacia, serán los más demandados. En este sentido, la capacidad de consultoría para la gestión del cambio será un aspecto a tener muy en cuenta".

Por áreas de servicio, José De Rafael confía que en 2009 el *outsourcing* seguirá creciendo, "concretamente el de proceso de negocios

"En 2009 crecerán los servicios que estén alineados con el negocio"



Juan María Porcar, director general de Fujitsu Services.

- 1.- Las áreas de TI que contribuyen a incrementar la eficiencia y a innovar las organizaciones según sus necesidades de negocio no se verán afectadas negativamente por la crisis.
- 2.- En 2009 crecerán los servicios que estén alineados con las necesidades de negocio de las organizaciones, reduciendo costes de operación e innovando el negocio para hacerlo más eficiente y preparado para competir.
- 3.- Las organizaciones van a necesitar ser más competitivas con igual o menor presupuesto de TI, lo que llevará a un incremento de la contratación de servicios gestionados. Tecnologías como la virtualización del puesto de trabajo, servidores y almacenamiento también permiten una gestión de los recursos más efectiva.

"La externalización y los servicios gestionados serán los protagonistas"



Joseba Ruiz de Alegriá, director general de Ibermática.

- 1.- El sector tecnológico la notará, obviamente, porque sus clientes la van a percibir. Pero lo hará con un cierto retraso, ya que hay una elevada cantidad de servicios iniciados antes de la crisis que se siguen ejecutando y que, por tanto, continúan ocupando actualmente la cartera de proyectos.
- 2.- Sin lugar a dudas este año nos ofrece a las empresas del sector una buena oportunidad para reflexionar sobre los retos que nos esperan en este nuevo escenario y para trabajar en la formación y especialización de los profesionales. El sector debe plantearse este año en términos de oportunidad.
- 3.- En 2009, y dado el escenario de crisis generalizada que afecta a todos los sectores, la externalización y los servicios gestionados, de nuevo, van a ser los grandes protagonistas.

"Será un buen momento para consolidar proyectos que ofrezcan un mayor ROI"



Jaime Arrazola, director de IBM Global Technology Services para España, Portugal, Grecia e Israel.

- 1.- Los CIO están viendo cómo sus presupuestos se mantienen estables o son inferiores a los de años anteriores. Esto les está llevando a posponer aquellos proyectos que no ofrezcan un ROI a corto plazo y a dar prioridad a aquellas iniciativas tecnológicas que permitan hacer más con menos.
- 2.- Este momento presenta una oportunidad para aquellos proveedores que se centren en aquellos servicios que no sean una *commodity*.
- 3.- Los clientes demandarán aquellos proyectos que presenten un ROI rápido, que les permitan transformarse para ser más productivos y generar más valor. También habrá una tendencia para consolidar proyectos y proveedores en iniciativas de mayor alcance que ofrezcan un mayor ROI.

"El 'outsourcing' está creando nuevas oportunidades de negocio"



Enrique Muñoz, director de relaciones institucionales y comunicación de Informática El Corte Inglés.

- 1.- La coyuntura económica durante el presente año afectará sin duda a ciertas áreas del mercado de las TI. No obstante, su incidencia en el ámbito específico de los servicios TI será menor debido a que éstos se contratan para mejorar la eficiencia de las organizaciones.
- 2.- En un entorno económico como el actual, las administraciones y las empresas necesitan controlar más que nunca su rentabilidad y costes, lo que se consigue a través de la optimización de los procesos de negocio y de las infraestructuras de TI.
- 3.- La predisposición de las empresas a contratar servicios de *outsourcing*, impulsada por la crisis, está creando nuevas oportunidades de negocio para los proveedores de TI.

(BPO)". En esta línea, Marcel Pujol, director de Dimension Data España, aboga por una tendencia de *multisourcing* o externalización múltiple, una modalidad de prestación de servicios que lleva a las compañías a ser más selectivas y a aumentar el número de provee-

dores de servicios con los que trabajan. Otros servicios que experimentarán una mayor demanda este año son, según Isidro Fornos, director de marketing de Sadiel, los relacionados con "la virtualización y *cloud computing*, y con las arquitecturas orientadas a la web y

con la evolución de los servidores, ya que las empresas están invirtiendo para mejorar su gestión y reducir costes. También estamos convencidos de que habrá un incremento de soluciones con modelos comerciales de fuentes abiertas, y ampliará la lista de tecnologías

"Vemos estos tiempos de crisis como una oportunidad"



Abel Linares,
presidente de
Oesía.

1.- Ante esta situación de crisis, los clientes cambiarán sus modelos de gestión a fórmulas más ágiles y flexibles donde los servicios de TI pueden ofrecerles la oportunidad de optimizar sus recursos y mejorar sus ratios de eficiencia y de control de gastos.

2.- En un ambiente mundial y globalizado afectado por una crisis generalizada, el sector de TI no se resentirá tanto y se recuperará antes que otros sectores de actividad del país. Vemos estos tiempos de crisis como una oportunidad.

3.- Compañías e instituciones mirarán cada vez más a la Red para el desarrollo de sus estructuras de TI porque ya existen arquitecturas y servicios que han marcado un paso adelante en la evolución de las tecnologías aplicadas por empresas hacia la efectividad, una mejor planificación y el ahorro de costes. En este sentido, la virtualización, el *cloud computing*, la Web 2.0, las aplicaciones móviles, el software libre o el *business intelligence* son algunas tendencias.

"El 'offshoring' desde India será importante para el sector"



Emilio Yoldi,
director
general de
Steria.

1.- En una economía globalizada ningún sector queda ajeno a los efectos de la crisis, aunque el sector de servicios TI suele estar menos expuesto al impacto de los cambios de ciclo precisamente porque las empresas buscan soluciones que les permitan ahorrar costes en tiempos como los actuales. Con una adecuada estrategia de mercado, la crisis es un foco de oportunidades para las empresas de servicios TI.

2.- En virtud de su estrategia de negocio, algunos proveedores de servicios TI saldrán reforzados y otros debilitados. Entre los primeros estarán aquéllos que cuenten con un portafolio de oferta adecuado a la situación actual y acierten al escoger a sus *partners*.

3.- El *offshoring* desde la India va a convertirse en una parte importante de la estrategia de las compañías. El sector registrará una demanda de herramientas como las pruebas de aplicaciones, la virtualización, *green IT* y SOA.

"El mercado vendrá más marcado por la demanda que por la oferta de TI"



Susana
Navarro,
directora de
marketing de
Tecnom.

1.- Las empresas TIC con una estrategia a corto plazo y problemas de liquidez desaparecerán, dando lugar a una concentración de empresas sostenibles y con cuentas de resultados equilibradas.

2.- En la situación actual es necesario revisar el portafolio de soluciones y ajustarlo a las necesidades del cliente, ya que el mercado vendrá cada vez más marcado por la demanda que por la oferta de TI. Las expectativas en cuanto a crecimiento son conservadoras, se espera un crecimiento disperso de acuerdo con los sectores.

3.- La tendencia general es la reducción de costes operativos por lo que se incrementarán los servicios de *outsourcing* como fuente generadora de eficiencia. Además destacan los servicios orientados a nuevos modelos de industrialización del desarrollo de software, SOA, SaaS y *cloud computing*.

"La crisis ha modificado el proceso de toma de decisión de los clientes"



Carles Peyra,
consejero
delegado de
T-Systems.

1.- La crisis acelerará el actual proceso de consolidación del mercado y transformación del sector, incrementando el número de compras y adquisiciones de manera que algunos de los actores del mercado desaparecerán.

2.- La crisis ha modificado el proceso de toma de decisión de los clientes al contratar servicios. Los objetivos que perseguían los clientes en sus proyectos TIC hasta 2008, como la innovación, el respeto por el medio ambiente o la calidad han dejado paso al ahorro de costes como gran motivación.

3.- El principal motor del sector continúa siendo el *outsourcing*. Gracias a esta actividad, cerca del 47% de la producción dentro del sector está asegurada, pese a la situación económica, y creemos que es además el área que mayor crecimiento va a experimentar.

que pueden generar mayor impacto con el software social, el *business intelligence* y *green computing*. Y entre las emergentes, destacaría las soluciones en movilidad, que permiten mejorar tanto la operativa interna como los

servicios que las entidades ofrecen a sus clientes". En esta línea, Francisco Javier Latasa, director general de Vass, destaca que para este año primarán los proyectos de optimización que permitan extraer el máximo rendi-

miento de las plataformas ya instaladas. Dentro de este concepto se enmarcan proyectos de BPM, BI y gestión documental, además de algo que está empezando a moverse como es el concepto de *SOA Governance*.