



Texto
Ambrosio Rodríguez

JUAN PARRA, DIRECTOR GENERAL DE DXC TECHNOLOGY



DXC.technology



**“Se aplaude poco
por los tecnólogos”**



En plena crisis por la Covid-19, ¿cómo ha pillado a DXC esta situación?

Como compañía tecnológica tenemos dos ámbitos de trabajo en esta crisis. El primero es asegurar que protegemos a nuestros empleados en cuanto a salud; somos 6.700 empleados y en una semana los movimos a todos a trabajar desde casa salvo a unos 150 que lo hacen directamente en hospitales. Además, teniendo en cuenta que prestamos servicios difíciles de gestionar, como BPO, de service desk tecnológico... nuestros profesionales han tomado confianza porque se han hecho las cosas bien y rápido. Al final, ha sido positivo para todos.

La segunda parte es ayudar a las empresas y a los negocios con el objetivo de que puedan seguir con su funcionamiento.

¿El teletrabajo llega para quedarse?

La ventaja de DXC es que teníamos a mucha gente con capacidades de trabajo en remoto, me refiero a profesionales de gestión de infraestructuras, desarrollo de aplicaciones, puestos de gestión. Ya contábamos con soluciones tecnológicas y el modelo de trabajo, y los procesos para que en ciertos días trabajaran en remoto. Por eso, para nosotros no ha sido un cambio radical, aunque sí para ciertos puestos que considerábamos que era imposible que trabajaran en remoto, algo que hemos conseguido con las evoluciones tecnológicas.

Y el teletrabajo no es que haya llegado para quedarse, ya estaba en nuestro caso. En cambio, de cara a los clientes, algunos de los cuales sí eran reacios a ello y querían que todo el trabajo se hiciera en sus propias dependencias, hemos visto que se hacen en remoto esos proyectos, y satisfactoriamente. La grata sorpresa es que está funcionando bien y es productivo.

¿Ve algún aspecto negativo en esta nueva forma de colaboración?

Sobre todo, el impacto negativo ha sido en la parte sanitaria y económica, más que el que pueda haber en los procesos de las empresas.

¿Se han visto afectados los servicios prestados a los clientes?

No hay ningún contrato que no se haya podido prestar. Incluso los más complejos que mencionaba, de BPO o de gestión de procesos, los estamos realizando en remoto. Ahora, si me preguntas hace dos meses si se podían hacer, hubiera dicho que no. Se va a abrir una nueva manera de enfocar el trabajo como proveedores

de servicios, al comprobar que los proyectos se pueden realizar en remoto y que se facilitará además la conciliación familiar de los trabajadores, algo que tenemos muy presente en nuestra organización. Y de cara a los clientes, vemos que pueden percibir que el trabajo en remoto tiene muchos aspectos positivos que les puede ayudar.

¿Cómo ve que ha podido impactar la crisis en los negocios?

Aquí hay de todo. La crisis que trae el coronavirus no incide por igual en todos los sectores. Hay algunos muy impactados: turismo, hostelería, transporte... que están tomando pocas decisiones de calado porque se centran en gestionar su propia subsistencia. Hay otras organizaciones cuya labor se ha incrementado muchísimo y con las que trabajamos en nuevos proyectos, como logística, retail o alimentación. Banca, también. Quedan otras compañías que cambian su dinámica, tenían un foco ligado a unas áreas y ahora hay que redoblar el de otras áreas, un ejemplo es Carrefour, que comercializa de todo. Los productos de alimentación han tenido un repunte mientras que otros fuera de este ámbito han experimentado un freno importante. Hemos tenido que ver con estos clientes cómo variar los sistemas y evolucionar las soluciones para enfocarlas a las áreas más relevantes para ellos.

¿Cómo ha tenido que reorganizarse DXC ante la nueva situación?

Mantenemos desde hace ya muchos años una relación muy cercana con nuestros clientes. El impacto para nosotros ha sido menor, no tenemos pensado hacer ningún ERTE. Estamos muy cerca de nuestros empleados. Antes de la crisis hablábamos con ellos sobre el papel relevante que desempeñamos en los procesos de transformación de las organizaciones, ahora lo hacemos de nuestro papel para que las empresas sigan funcionando en estos momentos: los sistemas de los supermercados, de los centros hospitalarios... En la nueva situación hemos pasado de un sentimiento de importancia a uno de responsabilidad y nuestros empleados son conscientes de ello.

Quiero subrayar que se aplaude por los médicos, por los militares, por los policías y bomberos, ante lo que estoy de acuerdo; sin embargo, se aplaude poco por los tecnólogos, por todas las empresas del sector y por su labor para que funcionen todos los servicios esenciales.

« Juan Parra, director general de DXC Technology, comenta a Computing la actual situación de la compañía y del sector en su conjunto ante el efecto del coronavirus. Subraya el éxito de los proyectos en remoto que han tenido que realizar y la satisfacción de sus clientes, así como el papel relevante que está desempeñando el sector TIC en los procesos de transformación de las organizaciones. Apunta al reto de hacer frente al mayor nivel de vulnerabilidades que se produce en este tiempo de pandemia. A nivel de compañía espera un año de crecimiento, "nos hemos convertido en una empresa sólida, somos un buque que marcha a buena velocidad y es para estar contento" .





¿QUÉ PROYECTOS SIGNIFICATIVOS ESTÁN MARCANDO LA SENDA DE LA COMPAÑÍA?

Estamos cambiando el core asegurador de VidaCaixa, la filial del grupo CaixaBank y la empresa de seguros de vida de más facturación de España. Buscaban una plataforma de mercado que les permitiera acelerar el lanzamiento de nuevos productos con soluciones comerciales personalizadas por canal. Tras un proceso de selección muy exhaustivo eligieron nuestra plataforma AIA GT, líder

en implantaciones de Bancaseguros mundial, para iniciar un ambicioso proyecto de transformación. Un proyecto significativo y complejo que confirma la ambición de VidaCaixa por seguir creciendo.

También hay que reseñar el proyecto de transformación de infraestructuras, tanto a cloud pública como privada, en Acciona a nivel mundial, que llevamos ejecutando desde noviembre de 2019.

Otros ejemplos son los de Ferrovial, donde seguimos evolucionando, y FCC, con la que hemos extendido nuestra relación por más tiempo. La AAPP representa el 10-12% de nuestra facturación. A principios de año, hemos sido adjudicatarios para gestionar todo el datacenter de la Secretaría General de la Administración Digital, SGAD, y así consolidar en un datacenter diferentes organismos públicos.

En el sector Servicios se compra base instalada y capacidad, pero sobre todo gente con conocimiento

Cuando se montó el hospital de campaña de Ifema, allí estábamos también nosotros, gente que arriesgaba igualmente su salud con un alto sentido de la responsabilidad. Nuestro sector está siendo poco reconocido por esto.

¿DXC va a cumplir con sus previsiones para el próximo ejercicio?

Creo, y espero, que sí. Acabamos de empezar el año el uno de abril. Dependemos mucho de cómo evolucione el negocio de las empresas, pero tenemos una base muy sólida con muchos clientes con un negocio muy diversificado.

A nivel de Iberia el año fiscal que acabamos de terminar ha sido bueno y hemos crecido lo que hemos previsto, a doble dígito. La expectativa de incremento para este año no es doble dígito, pero está al límite. Y la rentabilidad de la compañía es bastante saludable, la adecuada en un mercado tan competitivo como el que tenemos, compaginamos la parte competitiva y la de rentabilidad, el objetivo es mantenerla.

¿Cuáles son los proyectos que están teniendo más peso?

La parte cloud está creciendo muchísimo, al igual que la del puesto de trabajo, la de adaptación de aplicaciones para el trabajo en remoto, la de continuidad de negocio... son áreas a las que se las está prestando atención. No habían alcanzado una situación de cambio tan relevante antes y ahora sí lo están consiguiendo. Teníamos empresas con conexión en remoto, pero con un 10 o 15% de los trabajadores, ahora llegan al 95%. Es cierto que no estaban preparadas para algo así, ni los sistemas de acceso ni en ciberseguridad.

¿Han detectado más ataques tras la llegada de la pandemia?

Sí, claro. En el día a día actual los ataques son

continuos, trabajamos con unos 260 clientes en Iberia y la media de ataques sofisticados que reciben es alta.

Los trabajadores cuentan con un método de acceso masivo diferente que se ha tenido que desarrollar en poco espacio de tiempo, el nivel de vulnerabilidades ha crecido. Los 'malos' se quieren aprovechar de ello. No es lo mismo trabajar en la oficina, donde el nivel de seguridad es más alto, hay mecanismos de seguridad perimetral, de gestión de identidades... que en casa, donde se está más expuesto. Hay mucho trabajo a nivel de ciberseguridad y estamos corriendo para tener menos riesgos.

¿Marca la multinacional alguna directriz específica de trabajo?

El cambio fundamental se refiere a la gestión de los edificios. Sobre el resto del negocio, es una entidad que nos da libertad a las filiales, y eso es bueno... Lo que ha cambiado es el análisis de la vuelta a la normalidad, su gestión y el nuevo modelo de oficina de la compañía. En las oficinas cabe menos gente de acuerdo con las reglas sanitarias, hay que ver cuál es la situación de riesgo de salud de los empleados, qué modelo seguimos, cómo combinamos eso. Nos tenemos que cubrir todos porque cambiarán los mecanismos de seguridad de nuestras sedes y la forma de relacionarnos. El corporativo está definiendo ciertas reglas estrictas, no nos da tanta libertad, y me parece bien.

¿Cuánto lleva al frente de DXC?

Desde el 1 de abril hace tres años, y otros dos años en HP dirigiendo el área de Servicios. Son ya cinco años. Al principio de DXC había incertidumbre, no nos conocían, empezamos con 3.800 empleados en Iberia y ahora somos 6.700. El negocio ha crecido mucho y nos hemos convertido en una empresa sólida, con gente con conocimiento, y se





Las organizaciones no estaban preparadas para algo así, ni los sistemas de acceso ni en ciberseguridad

ha creado la sensación de que somos un valor bastante seguro. Somos un buque que marcha a buena velocidad y es para estar contento.

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los empleados?

El nivel de la gente que deja la compañía es de los más bajos del sector, no llega al 2% y eso que cualquier empleado tiene un amplio abanico de empresas a las que irse. En el último año hemos contratado a casi 2.000 personas y tenemos que mantener la estructura de costes, pero hay un punto al que prestamos mucho interés y es que nuestros empleados estén satisfechos en todos los sentidos. En nuestra empresa hay muy buen ambiente.

¿Qué experiencia han obtenido de sus clientes?

Nos hemos encontrado muchos dramas en clientes que no estaban preparados. Cuando recibes un mensaje del cliente, que ya te lo agradece de forma habitual, es bonito; pero ahora cuando te reconocen que hemos conseguido tener a 400 familias trabajando en casa y que les hemos reducido el riesgo, con nuestra gente gestionando el acceso a aplicaciones, seguridad... esa parte personal y más cercana de la crisis ha sido posiblemente lo más gratificante.

El sector se ha consolidado. ¿Va a seguir esta tendencia?

El sector ha tenido dos movimientos en paralelo. Uno ha sido el de consolidación, por el que las grandes empresas de servicios se siguen

uniendo porque aquí todavía el tamaño sí importa y se necesita gran cantidad de mano de obra especializada a la que no pueden acceder las pequeñas compañías; pero, por otro lado, también han aparecido empresas de nicho en áreas nuevas de portfolio donde a las grandes les cuesta más llegar, lo que ha motivado la adquisición de estas más pequeñas. Es una dinámica más establecida que en el pasado.

Nosotros hemos adquirido alguna especializada y de nicho. Pero también, como hace año y medio, se produjo la compra de Luxoft, una compañía de 13.000 empleados y 1.000 millones de dólares especializada en el desarrollo de aplicaciones digitales. En Iberia ya tenemos clientes que utilizan sus capacidades de desarrollo.

¿Qué planes tiene DXC en este sentido?

DXC es una compañía de 150.000 empleados y 20.000 millones de facturación a nivel mundial. Entiendo que hay un grupo activo de fusiones y adquisiciones, porque el modelo tiende a consolidarse, por economía de escala y porque faltan recursos, profesionales que demandan los clientes. Esta es una carencia que se detecta desde hace tiempo, aunque participamos en programas de desarrollo en universidades, de formación, de reentrenamiento de tecnologías nuevas, aun así, sigue faltando gente. Y una de las maneras para captar talento es comprar empresas. En el sector Servicios se adquiere base instalada y capacidad, pero sobre todo gente con conocimiento.

Está claro que el sector va a seguir una línea de consolidación. ■

