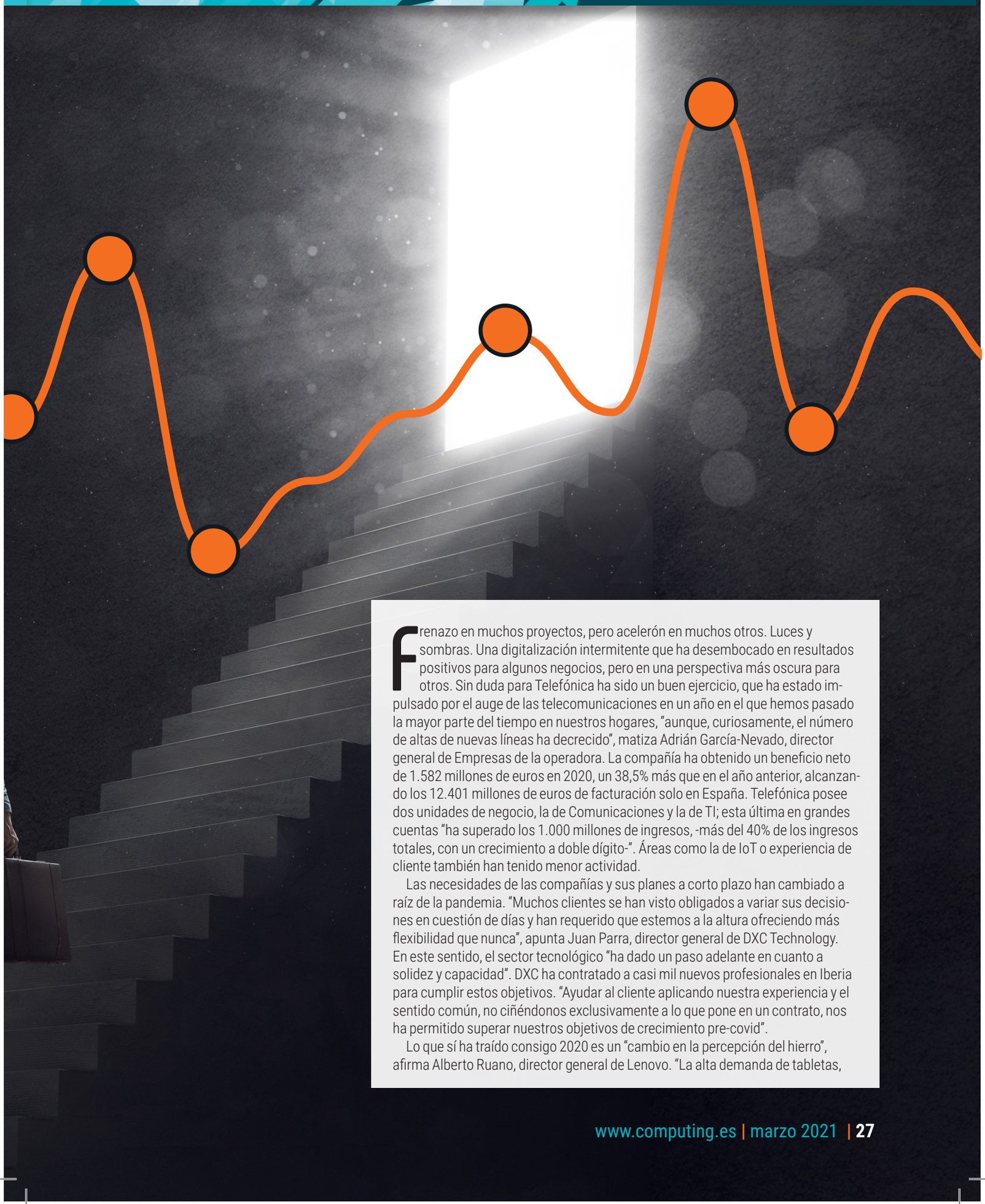
LÍDERES 2021

2020 un año de luces y sombras

Doce directivos del sector TI se ha reunido en el encuentro virtual de Líderes 2021 para analizar un año, en general, positivo para el sector tecnológico, que ha sido tractor de muchas otras industrias y negocios que han corrido peor suerte. Ahora, el optimismo y la confianza en la recuperación de la economía impulsada por los fondos europeos marcan la tónica general.

Texto: Laura del Río



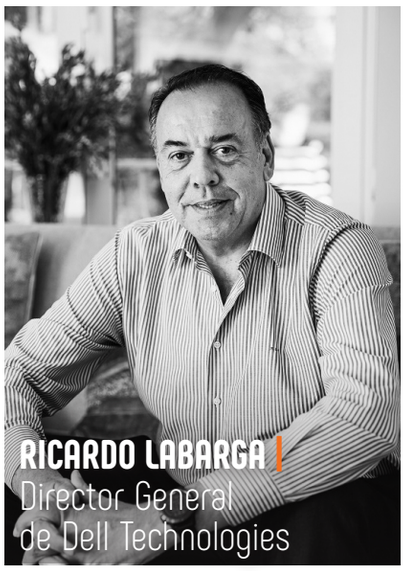
Frenazo en muchos proyectos, pero acelerón en muchos otros. Luces y sombras. Una digitalización intermitente que ha desembocado en resultados positivos para algunos negocios, pero en una perspectiva más oscura para otros. Sin duda para Telefónica ha sido un buen ejercicio, que ha estado impulsado por el auge de las telecomunicaciones en un año en el que hemos pasado la mayor parte del tiempo en nuestros hogares, "aunque, curiosamente, el número de altas de nuevas líneas ha decrecido", matiza Adrián García-Nevado, director general de Empresas de la operadora. La compañía ha obtenido un beneficio neto de 1.582 millones de euros en 2020, un 38,5% más que en el año anterior, alcanzando los 12.401 millones de euros de facturación solo en España. Telefónica posee dos unidades de negocio, la de Comunicaciones y la de TI; esta última en grandes cuentas "ha superado los 1.000 millones de ingresos, -más del 40% de los ingresos totales, con un crecimiento a doble dígito-". Áreas como la de IoT o experiencia de cliente también han tenido menor actividad.

Las necesidades de las compañías y sus planes a corto plazo han cambiado a raíz de la pandemia. "Muchos clientes se han visto obligados a variar sus decisiones en cuestión de días y han requerido que estemos a la altura ofreciendo más flexibilidad que nunca", apunta Juan Parra, director general de DXC Technology. En este sentido, el sector tecnológico "ha dado un paso adelante en cuanto a solidez y capacidad". DXC ha contratado a casi mil nuevos profesionales en Iberia para cumplir estos objetivos. "Ayudar al cliente aplicando nuestra experiencia y el sentido común, no ciñéndonos exclusivamente a lo que pone en un contrato, nos ha permitido superar nuestros objetivos de crecimiento pre-covid".

Lo que sí ha traído consigo 2020 es un "cambio en la percepción del hierro", afirma Alberto Ruano, director general de Lenovo. "La alta demanda de tabletas,

BRUNO CHAO | Managing Director de Accenture Technology

"Mantenemos una línea directa con el gabinete de presidencia para plantear al Gobierno estrategias y proyectos que estimulen la recuperación. La iniciativa privada tiene que desempeñar un papel proactivo en la evolución económica del país"



RICARDO LABARGA | Director General de Dell Technologies

"A pesar de la relevancia que ha adquirido TI en los últimos meses, las pérdidas humanas y económicas que ha producido la Covid-19 son difícilmente compensables con cualquier otra cosa"

JUAN PARRA | Director General de DXC Technology

"2021 va a ser un año en el que se va a dar una carrera tecnológica. Va a tener lugar un proceso competitivo por parte de las empresas, sean del sector que sean, mucho mayor que el que ha existido en los últimos años, para atender mejor a sus clientes"

pantallas de ordenador, PC y todo tipo de dispositivos ha provocado que los fabricantes sean incapaces de mantener tan alto el nivel de producción. Y se espera que este ritmo se mantenga en 2021". La necesidad de otras compañías de actualizarse ha hecho que las empresas TI hayan sido las más beneficiadas por la covid. "Pertenecemos a un sector privilegiado. El 2020 nos ha hecho mejores y solo nos queda continuar trabajando por mejorar". Ruano reconoce que, actualmente, "vamos en torno a dos trimestres por detrás de las necesidades del mercado. Tenemos que intentar ir acortando estos tiempos lo antes posible, aunque tardaremos cerca de un año en volver al ritmo normal".

Pero si el sector TIC no solo se ha salvado de la quema, sino que ha tenido resultados positivos, el departamento TI de las empresas de todos los sectores también se ha visto favorecido. "El área TI ha sido el centro de la toma de decisiones de todas las empresas en los últimos meses, ya no es un departamento aislado", celebra Albert Triola, country leader de Oracle, que lleva menos de nueve meses en el cargo, -"desde que tomé las riendas apenas he podido pisar la oficina"-. El ámbito TI se ha apoyado definitivamente en la cloud para superar un año lleno de obstáculos. "La necesidad de evolucionar y ser más innovadores ha llevado a las empresas a implantar políticas cloud en tiempos 25 veces más rápidos, según la consultora McKinsey". Así las cosas, la estrategia de la nube de segunda generación de Oracle "no para de crecer", una nube "más enfocada en la seguridad y la escalabilidad y en optimizar la eficiencia".

Para Inetum, el reto durante el año que hemos dejado atrás ha sido doble, ya que nació en 2020 -en pleno caos pandémico- tras la compra de Iecisa por parte de Gfi dando lugar a la nueva compañía. "Los sectores más perjudicados, como la hostelería o el turismo, han retrasado muchos proyectos digitales y, en algunos casos, han ade-

"La tecnología y la innovación son claves para hacer efectiva la transición hacia un modelo económico más competitivo, inclusivo y sostenible capaz de generar empleo de calidad"

"Los sectores más perjudicados, como la hostelería o el turismo, han retrasado muchos proyectos digitales y, en algunos casos, adelantado otros, por lo que hemos tenido que aprender a ser más flexibles"

"La alta demanda de tabletas, pantallas de ordenador, PC y todo tipo de dispositivos ha provocado que los fabricantes sean incapaces de mantener tan alto nivel de producción. Y se espera que este ritmo se mantenga en 2021"

lantado otros por lo que, como decían mis compañeros, hemos tenido que aprender a ser más flexibles", dice Carlos Muñoz, director general de Inetum. Aunque satisfecho por los resultados de 2020, Muñoz reconoce que les queda mucho trabajo por hacer: "Tenemos que completar el proceso de fusión a nivel global durante 2021, y no vamos a escatimar en inversiones para nuestro desarrollo".

A pesar de la relevancia que ha adquirido TI en los últimos meses, Ricardo Labarga, director general de Dell Technologies, lamenta las pérdidas humanas y económicas que ha producido la Covid-19, "difícilmente compensables con cualquier otra cosa". Los proyectos destinados a obtener ventajas competitivas en esta situación excepcional, tales como: digital workplace para el trabajo remoto, ciberseguridad o inteligencia artificial, entre otros, se han visto incrementados en detrimento de otros, como la renovación de infraestructura y equipamiento". A pesar de haber pasado un primer semestre "más complicado" con la caída del negocio relacionado con la tecnología más tradicional, Dell Technologies mejoró en el segundo semestre de 2020 debido al empujón de la demanda de tecnologías emergentes como las antes mencionadas.

Para superar la crisis es vital contar con un negocio transversal, "tanto en industrias como en países" indica Bruno Chao, managing director de Accenture Technology. "Esta transversalidad nos ha permitido cerrar el año con un crecimiento de en torno al 4-5% gracias, sobre todo, a la parte de cloud y transformación digital. Aunque este aumento ha sido menor de lo que esperábamos, las grandes iniciativas de transformación han traccionado el negocio y ha hecho posible que batamos el récord de ventas de la compañía a nivel mundial en 2020". En este momento de "absoluta disrupción". "La digitalización ahora gira alrededor del cliente y de piezas clave para el negocio como la cadena de suministro, lo que supone un acelerador para la nube, desde los servicios más clásicos de migración

técnica hasta la transformación de los modelos en torno a procesos nativos en cloud". La compañía está creando una organización de 4.000 profesionales solo en España en torno a esta tecnología.

Cloud, cloud y más cloud

Según Gartner, el gasto en servicios de nube pública aumentará un 18% en 2021, y la cloud representará más del 14% del gasto en TI que harán las empresas en 2024. Las compañías ya están notando la velocidad que ha cogido esta plataforma. Sin ir más lejos, el negocio cloud de Hewlett Packard Enterprise también se ha incrementado, en concreto un 58%, "queremos llevar la nube a las empresas, para lo que nos estamos convirtiendo en una compañía como servicio", afirma Jose María de la Torre, presidente y consejero delegado de HPE. También persiguen un beneficio a doble dígito en los próximos años.

"En 2020 hemos estado operando en modo emergencia y ahora tenemos que estabilizar y planificar los cambios. No en vano, los analistas predicen que la inversión en transformación digital se va a duplicar en todo el mundo". En el caso de España, es "fundamental" invertir los presupuestos públicos en iniciativas que tengan un verdadero efecto transformador y convertirnos en un país "proveedor de servicios digitales, no solo consumidor". "Este va a ser el año del 5G. Aumentarán las funcionalidades del edge computing cercanas a los clientes finales sin olvidar los centros de datos, ya que imperará un modelo híbrido de trabajo presencial y remoto".

Por su parte, Enrique Polo, country leader de Salesforce, ha notado una "explosión de proyectos transformadores de menor envergadura", lo que les ha permitido captar muchos nuevos clientes. "Hemos crecido en facturación total y en número de suscriptores, pero el tipo de demanda

ADRIÁN GARCÍA-NEVADO | Director General de Empresas de Telefónica

"Telefónica posee dos unidades de negocio, la de Comunicaciones y la de TI, y esta última en grandes cuentas, ha superado los 1.000 millones de ingresos -más del 40% de los ingresos totales-, con un crecimiento a doble dígito"

MARÍA JOSÉ TALAVERA | Directora General de VMware

"La compañía ha aprovechado este periodo para flexibilizar las jornadas de los empleados determinando una nueva forma de trabajar que atraiga talento y favorezca la conciliación, reduciendo los desplazamientos y, por ende, la contaminación"

OSMAR POLO | Managing Director de T-Systems

"A pesar de haber pasado unos meses con un impacto negativo en la cuenta de resultados, hemos aguantado sin hacer un ERTE, gracias sobre todo a los proyectos TI acelerados por la Administración Pública"

y la toma de decisiones en las empresas han cambiado completamente. Ahora las decisiones tienen que ser más rápidas y el rol de quien las toma está uno o dos niveles por encima del que lo hacía hace 15 meses, por lo que necesita más garantías. Y esta tendencia se va a prolongar en 2021".

Para Rafael Brugnini, director general de SAP, los nuevos proyectos de digitalización surgidos durante estos meses han nacido bajo el brazo de las estrategias de eCommerce y la mejora de la experiencia del cliente. La digitalización de la 'supply chain' ha servido para potenciar la 'user experience', paliando los efectos de la escasez de suministros al eficientar y mantener el control de cada fase del proceso. Por su parte, el tan nombrado teletrabajo también ha servido para "tomarle el pulso" a los empleados y calibrar sus experiencias y necesidades en este nuevo contexto. En cuanto a los resultados, Brugnini habla de un decrecimiento del 1% en la facturación de la compañía a nivel mundial, pero de un incremento del 17% en el negocio cloud y un 57% en los beneficios; terminando el año con 6.000 millones de euros en cashflow. "También hemos incrementado un 2% la plantilla a nivel global y perseguimos incrementarla un 3% en España en 2021. Y hemos alcanzado un 86% en empleo en 'engagement' tanto a nivel mundial como local".

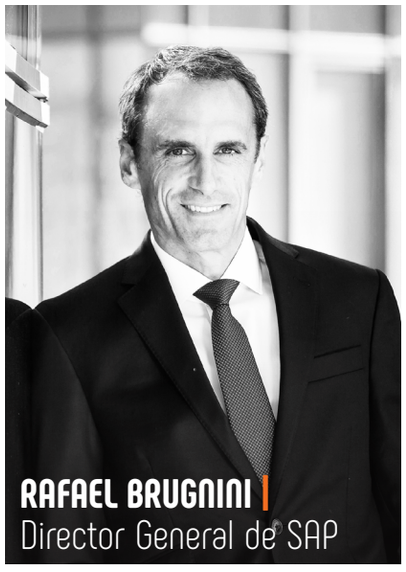
Para Deutsche Telekom, grupo al que pertenece T-Systems, también ha sido un buen año. El Grupo alemán ha aumentado su tamaño y su valor bursátil "hasta casi alcanzar a competidores de la talla de Vodafone, Orange y Telefónica juntos", cuenta Osmar Polo, managing director de T-Systems. Esta última ha facturado 4.000 millones de euros a nivel global. "A pesar de haber pasado unos meses con un impacto negativo en la cuenta de resultados, hemos aguantado sin hacer un ERTE, gracias sobre todo a

ENRIQUE POLO | Country Leader de Salesforce

"Ha habido una explosión de proyectos transformadores de menor envergadura, lo que nos ha permitido captar muchos nuevos clientes. Ahora las decisiones tienen que ser más rápidas y el rol de quien las toma está uno o dos niveles por encima del que lo hacía hace un año"

ALBERT TRIOLA | Country Leader de Oracle

"La necesidad de evolucionar y ser más innovadores ha llevado a las empresas a implantar políticas cloud en tiempos 25 veces más rápidos. Así, la estrategia de la nube de segunda generación de Oracle no para de crecer"



RAFAEL BRUGNINI | Director General de SAP

"La digitalización de la supply chain ha servido para potenciar la user experience, paliando los efectos de la escasez de suministros al eficientar y mantener el control de cada fase del proceso"

los proyectos TI acelerados por la Administración Pública. También hemos aprovechado esta situación para renovar nuestras propias plataformas, acabando con el legacy, y avanzar en nuestros desarrollos cloud, creciendo con nuestros socios Microsoft, Amazon y Google".

También la nube, en este caso híbrida, junto con la digitalización del puesto de trabajo y la ciberseguridad han sido los pilares que han mantenido el portfolio de VMware, un portfolio cada vez más cercano al modelo SaaS, "y más después de la pandemia", anota Maria José Talavera, directora general de VMware. La compañía ha aprovechado este periodo para flexibilizar las jornadas de los empleados determinando una nueva forma de trabajar que atraiga talento y favorezca la conciliación, reduciendo los desplazamientos y, por ende, la contaminación. "Desde un día al trimestre libre para cada empleado hasta diez días de vacaciones adicionales para acomodarse a la nueva situación", las medidas tomadas por VMware son "en pro del bienestar y rendimiento de los empleados". En 2020 la compañía ha realizado un 20% de nuevas incorporaciones.

Perspectivas... ¿halagüeñas?

Para 2021, el Banco de España augura una caída del PIB, que se situará entre un 10,7% y un 11,6%. En 2022, con la ayuda de los fondos europeos, predice que se producirá un incremento de entre el 3,9% y el 4,8%. Para lograr este desarrollo, los líderes confían en una inversión "adecuada" y "transparente" de dichos fondos provenientes de Europa. Digitalización de las pymes -"que suponen más del 50% del tejido industrial de nuestro país"-, apostar por la formación en carreras STEM y de nuevas tecnologías, y generar empleo público de calidad fueron algunas de las partidas "fundamentales" enumeradas por los directivos para agilizar la recuperación.

José María de la Torre confía en la tecnología y la innovación para "hacer efectiva la transición hacia un modelo económico más competitivo, inclusivo y sostenible, capaz de generar empleo de calidad". En este sentido, el sector privado tiene todas las herramientas a su alcance para apoyar al público.

"Desde Accenture mantenemos una línea directa con el gabinete de presidencia para plantear al Gobierno estrategias y proyectos que estimulen la recuperación", cuenta Bruno Chao. "La iniciativa privada tiene que desempeñar un papel proactivo en la evolución económica del país".

En esta línea, 2021 va a ser un año donde se va a dar una carrera tecnológica. Juan Parra reconoce "un proceso competitivo por parte de las empresas, sean del sector que sean, mucho mayor que el que ha existido en los últimos años, para atender mejor a sus clientes y no perder dinero". Esta competición resulta sana y favorable para progresar exponencialmente en un futuro a corto plazo que puede ser decisivo para colocar a España como una potencia económica de nivel superior. ■

"Muchos clientes se han visto obligados a variar sus decisiones en cuestión de días y han requerido que estemos a la altura"