

**ENTREVISTA A ANDREU VILAMITJANA PÉREZ**

DIRECTOR GENERAL COMERCIAL DE T-SYSTEMS IBERIA

# “La crisis ofrece grandes oportunidades a quienes consigan ofrecer servicios innovadores”

Con una infraestructura de centros informáticos y redes a nivel mundial, T-Systems ofrece tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) a grupos multinacionales e instituciones públicas. La filial de servicios para empresas de Deutsche Telekom facilita soluciones integradas para un futuro en red entre las empresas y la sociedad. Entrevistamos a Andreu Vilamitjana Pérez, Director General Comercial de la compañía.

POR MAOLE CEREZO

**¿**Cuál es la estrategia de su compañía para cerrar el presente año?

Nos encontramos inmersos en una crisis de confianza que afecta a todos los sectores, pero en diferente medida según la economía del país. Todas las previsiones apuntan a una mejoría del sector para 2011, aunque existe bastante incertidumbre entre los analistas sobre cómo se va a comportar el mercado. Uno de los objetivos de este año, y a lo largo de los próximos, va a ser ampliar nuestro catálogo de servicios en clientes existentes a través de T-Systems Eltec, nueva división de Field Services. Este año estamos haciendo mucho énfasis en servicios dinámicos de SAP y Cloud Computing, que son los que pueden permitir a las organizaciones mejorar sus procesos y reducir costes. Nuestra estrategia siempre se adapta a las necesidades del momento, y lo principal ahora es que éstas comprendan que la tecnología per-

mite seguir mejorando sin incurrir en mayores gastos.

**¿**Cuáles son las fortalezas de T-Systems en el mercado de consultoría TIC?

Nuestra principal fortaleza son los profesionales de T-Systems. Contamos con un claro liderazgo como socio tecnológico en sectores industriales estratégicos, como el del automóvil o el sector público, que vamos a seguir potenciando para reafirmarnos en nuestra posición.

T-Systems cuenta también con una alianza global de servicios con SAP AG, por lo que hace unos meses se convirtió en Partner Global de Servicios SAP. Con este acuerdo, y tras haber colaborado con éxito durante 8 años para dar servicios a clientes conjuntos, T-Systems lleva ahora su experiencia al Programa de Partners SAP Global Services. En el modelo de servicios SAP dinámicos escalables T-Systems es, a día de hoy, líder en el mercado mundial.

En definitiva, la capacidad de ofrecer a los clientes las soluciones más innovadoras del mercado es una de nuestras principales ventajas competitivas. Ofrecemos un amplio porfolio de soluciones de Cloud Computing y Servicios Dinámicos. Además, la innovación en nuestra compañía viene apoyada por la implantación de centros D-Core y de Realidad Virtual, que permiten ofrecer a nuestros clientes la posibilidad de investigar y desarrollar nuevos productos y servicios antes de llevarlos a la práctica.

**¿**Qué contrato destacaría de los firmados recientemente con la Administración Pública en nuestro país?

En el sector público, la compañía cuenta entre sus clientes con siete ministerios de la Administración General del Estado, así como Red.es y Correos. Además, desarrolla proyectos para 15 de los 17 gobiernos autonómicos, el 40% de los ayuntamientos españoles, 4 parlamentos, 2



tribunales de cuentas y varias universidades públicas.

Actualmente tenemos numerosos clientes significativos dentro del sector de la Administración Pública. Por destacar alguno, que precisamente ha renovado recientemente su contrato con nosotros, podemos hablar de la Junta de Contratación del Ejército de Tierra, que nos ha confiado los servicios de mantenimiento de su equipamiento informático, a través de un contrato valorado en 1.703.382 euros.

Otro de nuestros grandes contratos en este sector ha sido con el Ministerio de Ciencia e Innovación para hacernos cargo de la explotación y gestión de sus servicios corporativos de proceso de datos, además de la provisión, alojamiento y operación de su plataforma tecnológica en régimen de hosting dedicado y de sus sistemas corporativos. Este contrato supone un hito, ya que es el primer organismo de la Administración General del Estado que apuesta por un outsourcing, de este tipo de servicios, a un proveedor externo.

También destacaría el proyecto de evolución del sistema de aplicación de Tributos g@udi, que tiene como

objeto la mejora de funcionalidades e incremento de servicios a ciudadanos, profesionales y personal de la Agencia tributaria de Cataluña, e incluye tanto los nuevos desarrollos como el mantenimiento de las aplicaciones.

¿Podría darnos unas pinceladas sobre algún caso de éxito de la AAPP en España y/o en otro país de la Unión Europea?

Uno de los casos más destacados y que se ha llevado a cabo con éxito es el de Justicia sin papeles para la Administración de Justicia en Cataluña. Dentro de este proyecto, T-Systems ha puesto en marcha una serie de mejoras que actualmente están disponibles para los usuarios, entre las que cabe destacar la unificación de la base de datos, la presentación telemática de demandas para los procuradores y la gestión de requerimientos policiales con el cuerpo de Mossos de Esquadra, esta última premiada con el Premio Calidad de la Justicia 2010 del CGPJ.

Gracias a estas mejoras, el ciudadano se beneficia inmediatamente por la agilización de trámites que redundan en una mayor eficiencia del

proceso. En el caso de la implantación del sistema de Gestión de Requerimientos Policiales, éste permite ahorrar más 750.000 folios, correspondientes a los, aproximadamente, 190.000 requerimientos enviados a los cuerpos policiales, a la vez que 23.000 horas de trabajo. Otro ejemplo es la presentación telemática de demandas, actualmente ya en fase de implantación, que cuando esté completamente desplegada supondrá también un importantísimo ahorro de papel y tiempo.

¿Cómo ha afrontado T-Systems los últimos tiempos de recesión económica?

Aunque durante el pasado año el sector TIC no ha sido uno de los segmentos más castigados por la crisis, por primera vez en quince años ha obtenido resultados negativos, con un decrecimiento del 4%. Y, sin duda, uno de los factores determinantes que nos ha llevado a esta situación ha sido la guerra de precios que se inició el pasado año como consecuencia de la coyuntura económica.

A pesar de ello, el balance de 2009 para T-Systems fue positivo en líneas generales, ya que conseguimos una »

optimización de los costes y una mejora de la eficiencia, lo que nos permitió ver crecer nuestros resultados. A esto hay que añadirle la incorporación de Metrolico a mediados de año, un movimiento que nos está permitiendo reforzar nuestro posicionamiento en los sectores tecnológicos de mayor proyección y sobrellevar este año con optimismo.

Con la crisis, hay clientes y corporaciones que se plantean grandes inversiones como factor determinante para multiplicar su efectividad, ya que invertir en este momento es conseguir una importante ventaja competitiva. Nuestra compañía, por su capacidad para proporcionar soluciones TIC reales — integración de tecnologías de la información con tecnologías de la comunicación desde un único proveedor —, cuenta con una posición privilegiada para adaptarse a las necesidades actuales de los clientes y ofrecerles soluciones que aporten una mayor eficacia, velocidad y flexibilidad, a la vez que permiten reducir costes.

**¿Qué servicios son esenciales, según su criterio, para cualquier organización?**

Los servicios TIC esenciales en la actualidad serán aquellos que contribuyan a garantizar el control de costes, como los servicios dinámicos de pago por uso y los servicios SaaS y los que mejoren la eficiencia y la productividad, como las soluciones de movilidad y de convergencia IT+TC.

T-Systems, por su capacidad para proporcionar soluciones TIC reales de integración de tecnologías de la información con tecnologías de la comunicación desde un único proveedor, cuenta con una posición privilegiada para adaptarse a las necesidades actuales de los clientes y

ofrecerles soluciones que aporten una mayor eficacia, velocidad y flexibilidad, a la vez que permiten reducir costes.

**¿En qué servicios están centrándose actualmente?**

Como viene siendo habitual en los últimos años, el outsourcing es el que tira del sector y genera la mayor parte de los ingresos, pero creemos que tanto los servicios vinculados a seguridad como los de cloud computing van a ser los que experimenten un mayor crecimiento en 2010. Los servicios de seguridad porque en el entorno actual, en el que las amenazas evolucionan continuamente y el crimen informático ha encontrado nuevas formas de atacar, se ha convertido en un elemento crítico para las organizaciones. Y los servicios de cloud computing, o servicios dinámicos avanzados como los denominamos en T-Systems, son un modelo que se está consolidando y que cuenta con un mayor número de usuarios, por la flexibilidad que ofrecen a las organizaciones a la hora de contratar servicios bajo demanda, algo fundamental en el momento actual de crisis, ya que permite adaptar los servicios a las necesidades reales de cada una de ellas.

Contamos con los recursos necesarios y la voluntad para crecer en determinados ámbitos concretos, como los servicios de campo, la gestión de infraestructuras, PLM o SAP y estamos atentos a posibles oportunidades que puedan beneficiar al negocio.

Según las estimaciones de IDC, los sectores que más van a confiar en las TIC son el de sanidad, energía, seguros, telecomunicaciones, así como el sector público. Sin embargo, los proveedores debemos identificar qué áreas dentro de cada sector suponen

la mayor oportunidad y posicionarnos como líderes. En este sentido, T-Systems ha apostado claramente este año por los servicios de campo, donde tras la adquisición de Metrolico, se ha convertido en el proveedor líder en España. También vamos a impulsar los servicios dinámicos, de pago por uso, que creemos son clave en periodos de crisis y, dentro del sector público, por la modernización del ámbito de justicia.

**¿Qué fórmula propone a las organizaciones para salir airoso en los tiempos que corren?**

En este contexto, la crisis ha modificado el proceso de toma de decisión de los clientes a la hora de contratar servicios y el ahorro de costes se ha convertido en el objetivo principal en la toma de decisión, predominando la contratación de servicios que permitan garantizar el control de costes.

Los retos a los que nuestros clientes se enfrentan ahora son mucho más diversos y multifacéticos que antes: incluyen los desarrollos tecnológicos y cambios en los hábitos de consumo (Web 2.0), la evolución de los mercados financieros (crisis económica mundial e innovación y los rápidos ciclos de producción, el nuevo papel intervencionista del gobierno) y el ritmo creciente de la globalización.

Las TIC van a ser un componente crítico para salir de la crisis al proporcionar soluciones tecnológicas que demuestran eficiencia, ahorro de costes y competitividad.

La crisis ofrece grandes oportunidades a aquellos jugadores que consigan ofrecer servicios innovadores y diferenciarse de los competidores y T-Systems se encuentra en una posición privilegiada para aprovechar dichas oportunidades del mercado. 🍀