

## Muchos retornos felices

Hola y bienvenidos a Infonomics Letter de julio de 2012. Sí, estoy de vuelta, después de haberme recuperado en gran medida de la enfermedad que afectó mientras estaba en ciudad de México. Resultó ser una dosis bastante grave de la gripe que estaba incubando cuando abordé el vuelo desde Melbourne. Gracias a la ayuda de un médico mexicano muy hábil, me fue bien en el camino a la recuperación en el momento en que volvía Melbourne, a pesar de la bronquitis secundaria ha probado ser un poco terco.

Mi regreso a Melbourne, coincidió con una experiencia muy agradable - ser nombrado como el profesional TIC de Victoria del Año. Los detalles de la adjudicación se encuentran en "[Es agradable ser reconocido](#)".

Los registros están a punto de cerrar para la próxima ronda de seminarios alinear la tecnología a los negocios.

Un colega pasado, dijo recientemente: "Yo sé que eres un experto en el gobierno de TI, pero ¿qué es lo que realmente hacen?" Hmmm - parece un buen momento para explicar, en "[¿Cómo te puedo ayudar?](#)".

Las historietas de Dilbert ofrecen una reflexión ingeniosa de la estupidez que tan a menudo aflige a nuestro uso de la tecnología. La tira del [Domingo 29 de julio](#) es un ejemplo de ello (haga clic en el enlace - Yo no estaba dispuesta a pagar la cuota de licencia). Se enlaza muy bien con una breve reseña del libro muy útil de Rob Livingstone, "[Navegando a través de la Nube](#)". Pasé algún tiempo con Rob recientemente, y nuestra conversación está ahora disponible como un podcast - los detalles están en el "[Diálogo: Gobernabilidad y la nube](#)".

Una tendencia interesante parece estar surgiendo en el mercado. Es el verdadero motor para el "muchas felicidades", lema de esta edición. Las principales empresas en Australia y otras partes del mundo se están alejando, al menos en parte, de la contratación externa, y están reforzando sus equipos internos de TI. Estamos estudiando este fenómeno emergente en "[Bienvenido a casa](#)".

El éxito con TI parece tan esquivo como siempre para muchas organizaciones, en todos los sectores de la economía. Sin embargo, los analistas dicen que el uso eficaz de TI es un elemento clave para la productividad y por lo tanto para mejorar el desempeño económico. Ha sido mi punto de vista desde hace tiempo que la razón del fracaso de tantas inversiones en TI para ofrecer un valor real tiene menos que ver con los proveedores de TI y mucho más que ver con la forma como los líderes de negocios participa en la agenda de TI. El mes que viene, vamos a explorar esto, "El liderazgo empresarial y la productividad", tema en profundidad.

Por último, Colm Baldwin, un investigador del Instituto de Innovación en Valor de Irlanda busca personas que han

participado en importantes proyectos de TI para responder a una [breve encuesta](#) - por favor, responde hasta el 3 de agosto.

¡Por favor, disfrute! Mark Toomey, 31 de julio.

## Es agradable ser reconocido

El 4 de julio, el día que llegué de vuelta a Australia desde ciudad de México, yo estaba encantado de recibir el premio al profesional TIC de Victoria, para el año 2012.

El iAwards premia a ambos, compañías a la vanguardia de la innovación tecnológica, así como profesionales líderes en la industria. Lo más importante, iAwards premia los logros propios de innovadores de Australia. El objetivo del programa es proporcionar a las partes interesadas externas a las empresas, la industria y el gobierno con una visión clara de las personas que lideran las TIC en Australia y la calidad de la innovación que se produce.

El profesional TIC del Año reconoce a un profesional de la industria de las TIC para ofrecer productos innovadores, compromiso y logros en su campo y su dedicación a la promoción de la profesión de las TIC y ayudar a construir las TIC en Australia en un líder mundial que es la envidia de muchos países.

Como el ganador del estado, ahora estoy en la contienda por el premio nacional, el ganador que será anunciado el 9 de agosto. Haga clic en el gráfico para más información.



Me gustaría expresar mi más sincero agradecimiento a mis muchos seguidores de todas partes del mundo, cada uno jugó un papel en la construcción de mi experiencia y conocimientos, y los muchos que ayudaron a establecer el mercado único que he servido desde mediados de 2008.

[\[Top\]](#)

## Seminarios de Alineación de la tecnología a los negocios para los empresarios: Última oportunidad - ¡Regístrese YA!

En agosto, el Grupo de Industria de Australia será el anfitrión de una nueva ronda del popular seminario de medio día "Alineación de la Tecnología a los Negocios". Estaré al frente de cada sesión.

- Melbourne: 14 de agosto, • Adelaida: 15 de agosto
- Sydney: 16 de agosto • Brisbane: 17 de agosto

Las sesiones anteriores han sido atendidas por directores y altos ejecutivos de empresas que confirman que el contenido tiene el nivel adecuado y pertinente a sus funciones.

Las reservas pueden hacerse en [el formulario de descarga](#) hasta el 10 de agosto. Regístrese pronto para asegurar su lugar en estas sesiones exclusivas y valiosas. [\[Top\]](#)

## ¿Cómo puedo ayudarlo?

Un colega de mis días en DMR me ha preguntado recientemente que servicios ofrezco al mercado.

Como todos los lectores de Infonomics saben, mi experiencia central para el siglo 21 es el gobierno de TI y he tenido la suerte de ser reconocido como un experto internacional en la norma correspondiente, la norma ISO 38500. Mis servicios y capacidades no se limitan estrictamente a la norma -, pero todos están influenciados por la dirección de la norma ISO 38500, y eso los hace en gran medida únicos. Aquí están algunas sugerencias:

- Aprender de que se trata el [gobierno de TI](#) desde una perspectiva de liderazgo empresarial;
- [Lea el libro definitivo](#) sobre el gobierno de TI;
- [Pon a prueba tus procesos vigentes](#) para el gobierno de TI para ver si se pueden mejorar;
- [Reformar el enfoque del gobierno de TI](#), e involucrar a los líderes de negocios en las decisiones clave;
- Desarrollar nuevas habilidades y capacidades en su práctica de consultoría;
- Dé a su Directorio una evaluación objetiva de si los directores pueden confiar en el actual enfoque de la toma de decisiones de TI;
- Evalúe su plan estratégico y el proceso de planificación para asegurar que impulsa adecuadamente el programa de TI;
- Revise la salud de sus mayores proyectos posibilitados por TI y sus mecanismos de gobierno;
- Revise la salud de sus grados sistemas de negocio posibilitados por TI y sus mecanismos de gobierno;
- Revise la salud de la gestión y el funcionamiento permanente de los principales acuerdos de externalización;
- Desafíe a los líderes de negocio y TI a explorar nuevas oportunidades de negocio posibilitadas por TI;
- Agregar una perspectiva nueva e independiente al comité de TI de la junta;
- Agregar una perspectiva nueva e independiente a su comité directivo de proyectos TI.

En este momento, tengo algo de capacidad ociosa, por lo que tal vez pueda ayudar a impulsar el valor y control de riesgos en el uso de TI en su organización. [\[Top\]](#)

## Navegando a través de la nube

Rob Livingstone es un conocido comentarista de TI en Australia. Durante el año 2011, publicó *Navegando a través de la nube*, y lo describió como una guía básica para sobrevivir a los riesgos, costos y riesgos de gobernabilidad de la computación en nube. Leí Navegando a través de la

nube durante el viaje a México recientemente, y me pareció una discusión eminentemente legible y pragmática de los problemas.

Hay una gran cantidad de publicidad en el mercado sobre la nube, y uno podría ser perdonado por pensar que, con la nube, todo el riesgo y el esfuerzo se ha retirado de TI, que ya no es una necesidad un control y gestión de la situación de TI en cualquier organización, y que se ha eliminado la mayor parte del costo de TI. Livingstone sistemáticamente desmantela y destruye cada uno de estos conceptos erróneos. Él explica cómo una solución de la nube puede proporcionar una rápida y económica puesta en marcha de una nueva empresa, y luego se convierten rápidamente en la más cara de todas las opciones. Posiciona la carga de gestión agregada que viene con ser un solo cliente de un proveedor que tiene la opción de cambiar las reglas a corto plazo. Identifica los controles que las organizaciones deben hacer al considerar las opciones en la nube, y envuelve el libro con un catálogo de 141 preguntas en 19 categorías que las organizaciones deben considerar al tomar la decisión de ir a la nube.

A pesar de las precauciones que presenta, Livingstone es claramente un defensor de la computación en la nube, y el libro refleja la experiencia práctica, así como el pensamiento independiente. Es un recurso valioso para los líderes empresariales y líderes de TI por igual, y debe ser leído cuidadosamente por todo el mundo contemplando una incursión importante en este nuevo mundo. Para más detalles <http://www.navigatingthroughthecloud.com/book/> y <http://www.rob-livingstone.com/>. [\[Top\]](#)

## Diálogo: Gobernabilidad y La Nube

Además de escribir libros útiles como la *Navigating through the cloud*, Rob Livingstone es un generador prolífico de contenido útil en diversas formas. Su serie [Navigating through the Cloud Podcast Series](#) se puso en marcha en julio de 2011, y ahora está en el episodio 33.

Pasé un tiempo con Rob a principios de junio de este año, antes de mi viaje a México. Pasamos alrededor de 90 minutos discutiendo el gobierno de TI en el contexto de la nube. El resultado de esa conversación son los episodios [26](#) y [27](#) del podcast. [Las transcripciones](#) de estas sesiones están también disponibles. [\[Top\]](#)

## Bienvenido a Casa

Ha habido una gran preocupación en Australia en los últimos años acerca de la tasa decreciente de la matrícula de cursos relacionados con TI de educación terciaria. Se prevé que será un grave déficit en la disponibilidad de capacidades de TI en un futuro relativamente cercano. Aunque existen numerosos factores que contribuyen a esta situación, una "explicación" que ha surgido varias veces es que las carreras de TI no son seguras, debido a la externalización y deslocalización. De hecho, un [artículo de noticias](#) que cubre el mensaje del CIO de Westpac Bank alentando a los jóvenes a "entrar en TI" dio lugar a una

tormenta de sentimientos negativos de los trabajadores de TI. De los 107 comentarios registrados, el 67% pintó una fuerte visión negativa de las perspectivas profesionales específicamente como consecuencia de la externalización y deslocalización. Otros aspectos negativos se refieren a la falta de formación y una mala alineación de la enseñanza académica a las necesidades del mercado para el conjunto de habilidades específicas.

Independientemente de si existe evidencia empírica para sustentar la afirmación, no puede haber ninguna duda de que existe una percepción que el mercado de externalización y la deslocalización está limitando las perspectivas de carrera para los graduados en TI. Por lo tanto, es un alivio bienvenido ver indicios de una nueva tendencia, una reversión de los últimos acuerdos de externalización.

Más recientemente, vemos que esto ocurra en General Motors. El [13 de julio](#) el anuncio dice que en los próximos tres a cinco años, GM pasará de 90% de TI externalizada a un "90% interna, mediante la contratación de 'miles' de desarrolladores de software, expertos en bases de datos y otras personas a nivel mundial". ¿Por qué GM está haciendo este increíble cambio de actitud, sobre todo ahora, ya que consolida su rendimiento después de la quiebra? Según el director de información de GM, hará que la empresa sea más eficiente y productiva, dando lugar a nuevas oportunidades de innovación que lleva a una ventaja competitiva.

Un par de meses antes, en abril, [iTWire](#) nos dijo que la tecnología de Commonwealth Bank es uno de los tres pilares (junto con su gente y un sólido balance general) apoyando la estrategia a largo plazo del banco. La tecnología del banco, junto con los beneficios de productividad que apuntala, significa que "no hay necesidad de enviar empleos al extranjero".

Commonwealth Bank ha completado recientemente una revisión de su sistema principal de \$1,1 mil millones basado en el software bancario de SAP en tiempo real. Según la historia de [iTWire](#), la revisión se ha llevado a cabo en casa, y el foco en el uso de las capacidades de crecimiento local va a continuar. El CEO, Ian Narev, dijo que su experiencia con la externalización en el pasado era que a menudo existían decepciones en términos de arbitraje laboral y los niveles de servicio que fueron alcanzados, y que si bien el banco siempre lo miraba, no había planes de externalización de operaciones en este momento.

Desde el despliegue del nuevo sistema de verdadera banca de tiempo real, el Commonwealth Bank ha puesto en marcha una agresiva campaña de marketing denominada "Can". De acuerdo con [Business Spectator](#), la campaña se basa en la expectativa de que los nuevos sistemas bancarios ofrecen un nivel de servicio y productividad que es superior a sus rivales más importantes.

Con la revisión del core banking siendo fuertemente patrocinado por el ex CEO, Ralph Norris, y actual CEO, Ian Narev, parece claro que el Commonwealth Bank ha

entendido el papel fundamental de la tecnología de la información en los negocios del siglo 21, y tiene la intención de explotar la tecnología para asegurar y mantener la ventaja en el mercado. Después de haber demostrado que TI puede ofrecer una ventaja competitiva y una importante reforma desde dentro, no parece tener probabilidad de que el Commonwealth Bank ahora vuelva a una externalización significativa.

Otra compañía que tal vez haya aprendido a la fuerza sobre las desventajas de la externalización es la Virgin de Australia. En su anterior encarnación como Virgin Blue, la aerolínea sufrió una interrupción de 24 horas intensamente dolorosas en sus operaciones nacionales, cuando el sistema externo de reservas Navitaire sufrió un fallo de hardware. Infonomics refiere este caso y sus consecuencias en [septiembre y octubre de 2010](#).

En diciembre de 2011, Virgin Blue absorbe las operaciones de su hermana, la línea aérea internacional V Australia, y la nueva entidad pasó a llamarse Virgin Australia. A continuación, en febrero de 2012 llegó el anuncio de que Virgin Australia consolidará todo el procesamiento de sus reservas en el sistema SabreSonic basado en la nube.

Según un artículo publicado en [itnews](#), la decisión de trasladar fuera del sistema Navitaire se basó en las limitaciones funcionales de un sistema que se centra en las operaciones sin tickets y no tiene nada que ver con el fracaso de septiembre 2010. Sin embargo, hay fuertes indicadores de lo que se dijo por altos ejecutivos de Virgin Australia de las importantes lecciones que se han aprendido acerca de la externalización. El proyecto, denominado "Unify", para integrar las operaciones de las dos partes de la línea aérea que antes estaban separados, tiene una orientación empresarial global sobre el cambio e implica un aumento sustancial de personal de TI, de 200 a 350. Más específicamente, el director de estrategia y soluciones Martin Campbell dijo que la tecnología que trabaje para el Programa de Unificación, se repartirá entre 100 personas de la casa y un socio con experiencia en la integración de SabreSonic, con permanente personal interno asociado a todas las partes del programa para asegurar que el conocimiento se queda en el negocio.

Itnews cita a Campbell: "Como todas las otras organizaciones, hemos pasado a través de los ejercicios en externalización y como todo el mundo, hemos aprendido las mentiras del modelo económico", dijo. "En este caso, no creemos que esto es sólo la externalización del trabajo, sin duda nos sentimos que estamos dejando en casa cierta capacidad y experiencia."

Así que aquí tenemos tres ejemplos de grandes empresas, uno un operador global y dos sobre todo operando a través de Australia, que han reconocido que hay ventajas en la retención de una parte sustancial de la capacidad de TI en casa. Ellos no están solos. En [febrero de 2012](#) Suncorp dejó en claro que TI es una parte central del grupo bancario y de seguros a medida que hay más clientes en línea, y no serán objeto de externalización.

¿Existe una tendencia aquí? Puede ser temprano, pero se trata de empresas importantes que han explorado el camino de la externalización y se han vuelto para atrás. No, yo no creo que volverán al modelo anterior a la contratación externa, pero creo que todos están poniendo un esfuerzo mucho mayor para comprender qué aspectos de TI son realmente productos básicos y qué aspectos dan agilidad, flexibilidad y ventaja competitiva.

Pero quizás lo más importante desde la perspectiva de la industria australiana es que, a medida que más compañías reconocen la importancia estratégica de TI, es probable que exista una demanda cada vez mayor, no sólo para los graduados con competencias en TIC, sino también para las personas que van a convertirse en actores clave en el mantenimiento de la ventaja competitiva posibilitada por TI. Estas son las personas que van a ser valoradas, alimentadas y crecidas por sus empleadores, y que tendrán una carrera tan interesante y diversa como las generaciones pioneras a las que sustituyan. [\[Top\]](#)