|  |
| --- |
| IT325. Seminario de Informática.Caso de estudio: Administración Virtual Accenture |

# Integrantes del equipo: Marlene Rosas Rosas

Fecha: 13/01/15

# Accenture es una empresa global de consultoría en administración, servicios de tecnología y subcontratación, con más de 129,000 empleados en 48 países. Se especializa en ayudar a empresas y gobiernos a mejorar su desempeño. Sus sistemas de información y procesos de negocios están diseñados para que sus consultores puedan trabajar virtualmente desde cualquier lugar.

# Accenture no tiene oficinas centrales operativas ni sucursales formales. Su director de finanzas radica en Silicon Valley, California, en tanto que el de recursos humanos está en Chicago y el de tecnología se encuentra en Alemania. Los miles de consultores en administración y tecnología de Accenture están constantemente en movimiento, en las instalaciones de los clientes o bien trabajando temporalmente en oficinas que la compañía alquila en más de 100 lugares en todo el mundo.

Cuando se contrata a un nuevo consultor, el sistema de Accenture configura automáticamente una cuenta de correo electrónico y le da instrucciones acerca de donde puede recoger una computadora portátil. Los gerentes se apoyan principalmente en el teléfono y el correo electrónico para mantenerse en contacto con su personal, y muchos de ellos viajan constantemente.

Cada día, los empleados de Accenture entran al sitio Web interno de la empresa, al cual pueden acceder desde cualquier parte del mundo. Utilizan este sistema para registrar dónde están trabajando y para acceder al correo electrónico, mensajes telefónicos y sus archivos. El sistema les permite compartir documentos y otros datos con sus compañeros de Accenture y sostener videoconferencias cuando requieren una interacción cara a cara. Si un consultor o gerente está próximo a viajar a Londres, Chicago, Beijing, utiliza el sistema para localizar un cubículo con un escritorio en ese lugar. Los clientes que llaman telefónicamente a un gerente que vive en Los Ángeles son enrutados automáticamente a donde se encuentre trabajando el gerente en ese momento, aun cuando esté en varias zonas con horarios diversos por cuestiones geográficas de distancia.

Para imprimir un documento, una persona utiliza el sitio Web interno de Accenture para hacer clic en el país donde esté trabajando en ese momento. Con esta acción se despliega una lista de oficinas. Después de elegir una oficina, el empleado selecciona un piso, con lo cual se abre un plano del piso del edificio donde se muestran todas las impresoras disponibles. Cuando el empleado hace clic en una impresora, ésta imprime automáticamente los documentos del empleado.

Los empleados no pueden irrumpir en las oficinas de los colegas para realizar reuniones informales. Los participantes en un proyecto específico podrían estar trabajando desde diferentes lugares y zonas con horarios diversos de todo el mundo, por lo que la programación de conferencias telefónicas podría requerir que algunos de ellos cedieran un poco de su tiempo de descanso. Al parecer, para las conferencias telefónicas globales la hora más adecuada es la 1pm. Tiempo de Londres, que son las 9pm en Beijing, medianoche en Australia y 5am en California.

Para los ejecutivos que viajan constantemente, las diferencias de horario agrandan el problema.

Accenture subcontrata cerca de 82 por ciento de la tecnología de información que emplea. Contrara a otras compañías para que manejen su red, centros de cómputo y centro de asistencia a clientes, así como las tecnologías que utiliza en los lugares específicos. Proveedores externos proporcionan la asistencia técnica para las PCs y la tecnología para realizar conferencias de Accenture.

Accenture también subcontrata otras partes de su negocio, como la administración de los viajes de sus empleados. Sus proveedores de viajes son capaces de dar seguimiento a los movimientos de sus empleados.

Cuando un cliente importante en Copenhague pidió ver en persona al director de operaciones de Accenture, Steve Rohleder, la empresa pudo localizar a Rohleder tan pronto como su avión aterrizó en Niza, Francia, en ruta de Nueva York a la India. Rohleder pudo cambiar sus planes y volar directamente a Copenhague.

Sin embargo, algunos problemas requieren que los gerentes y los empleados de Accenture “se reúnan en persona”. Cuando Adrian Lajtha, quién vive en Londres y encabeza un grupo de servicios financieros de Accenture, se enteró de que en un equipo de proyecto en EUA se sentía abrumado, improvisó una visita al lugar donde trabajan y realizó una reunión de 3 horas con ellos. El contacto personal es especialmente útil cuando se deben abordar asuntos delicados del personal o cuando los empleados necesitan motivación y estímulos adicionales en épocas difíciles. Para los ejecutivos virtuales de Accenture esto significa más viajes y conferencias a todas horas. Por ejemplo, Durante la última desaceleración económica Lajtha sostuvo 280 reuniones en 18 meses con grupos de los 12000 empleados que supervisa.

A pesar de estos retos Accenture confía en que la administración virtual funciona. La empresa no tiene que sufragar los gastos operativos que implican una oficina central, los cuáles serían mucho mayores que los gastos derivados de sus extensos viajes. Los gerentes ven muchos beneficios al invertir tiempo en los lugares donde se ubican los clientes. Los gerentes que se reúnen con los empleados de menor jerarquía que trabajan directamente con los clientes consiguen información que no obtendrían si permanecieran en oficinas centrales. Y su presencia contribuye a fortalecer las relaciones con los clientes. Alrededor de 85 por ciento de las 100 cuenta más grandes de Accenture han sido sus clientes por diez o más años.

# Preguntas del caso de estudio

1.- ¿Cuáles son las ventajas de trabajar en un entorno virtual como el de Accenture? ¿Cuáles son las desventajas?

La ventaja de las empresas que trabajan en entornos virtuales como el de Accenture es que pueden crecer en la medida quieran, sin que esto implique el deterioro de su calidad con respecto a los servicios que ofrecen a sus clientes.

Una desventaja es que de entrada, virtualizar la empresa puede significar una gran inversión de capital tanto en tecnología como en capacitación de los empleados, así como un periodo de inestabilidad en lo que todas las áreas se adaptan a sus nuevos roles, retos y responsabilidades.

2.- ¿Qué tipos de empresas se beneficiarían de operar virtualmente como Accenture? ¿Todas las empresas podrían operar virtualmente como Accenture?

Todas las empresas que quieran crecer significativamente sin dejar de ofrecer la mejor calidad en sus servicios, que quieran obtener clientes en distintos países o ciudades. Si, todas las empresas podrían operar virtualmente, claro que al principio supondría una enorme inversión y trabajo de adaptación a esta nuevo forma de operar.

# Actividades por realizar

1.- Entrar al sitio Web de Accenture.com. En su página de inicio, Accenture promete ayudar a sus clientes a conseguir un “alto desempeño”. De acuerdo con Accenture, ¿cómo ayuda la tecnología de información a crear organizaciones con un alto desempeño? Sugerencia: haga clic en la palabra Technology de la página de inicio. O introduzca “information technology” en el cuadro de búsqueda de la página de inicio y lea algunos de los artículos que enlazan la TI con las empresas de alto desempeño. Escriba varios párrafos sobre la definición de Accenture de una organización de “alto desempeño” y el rol que tienen los sistemas de información para conseguir tales organizaciones.

**Mega technology waves are impacting and shaping organizations and industries in a profound way.**

Accenture’s Technology Consulting team can help you ride these waves by defining and executing a technology agenda that supports your business strategy and harnesses the power of technology innovation, while squeezing value out of your legacy environments, to drive high performance.

We combine our end-to-end portfolio of technology services—from strategy and architecture to security and infrastructure—with a proven, outcome-oriented approach to improve the design, efficiency and effectiveness of our clients’ IT capabilities.

**Aligning business and technology strategy to maximize the value of IT for today and tomorrow.**

Today’s evolving and disruptive technology landscape has implications for all business and IT leaders. That is why executives need to consider the New IT—practical strategies that intersect business and technology to address the demands of a digital world.

Technology Strategy helps business leaders plan and deploy IT for the most value, guiding their technology agenda and positioning the IT organization and the business for the future.

Bringing together business and IT perspectives, we assist organizations in evaluating technology opportunities and developing holistic, integrated technology strategies and plans that address the needs of the whole enterprise.

Our **IT Strategy** services help power the business by defining a practical road map and identifying the capabilities and operating model needed to deliver value, business growth and agility in the future.

Our **Enterprise Architecture and Application Strategy** services create a flexible and actionable blueprint that guides the selection, deployment, operation and refresh of an organization’s application and technology landscape.

2.- Analizar el caso y enlistar las diferentes tecnologías que asume usted se emplean en Accenture para lograr sus actividades.

* Infraestructura de red
* Bases de datos
* Aplicaciones web

3.- Realizar el diagrama de casos de uso de Accenture.

