

12 PUNTOS PARA LA INTERNACIONALIZACIÓN DEL DIRECTOR TIC

Los retos multidisciplinares del CIO de cara a 2019

Internacionalizarse supone un reto para cualquier empresa y todas las áreas que la conforman. Para el CIO, máximo responsable de gestionar el sistema nervioso de la organización, el reto es aun mayor. El CIO debe conseguir que todo funcione como si la compañía y todos sus empleados estuvieran en el mismo lugar, como si no existieran barreras u obstáculos entre los países.

El Grupo Internacional de Autelsi acaba de publicar un informe con los retos más importantes a los que se enfrenta una organización al afrontar su globalización. Una vez más, la digitalización y la internacionalización van de la mano.

Los 12 retos en los que se centra el Estudio son:

- La seguridad (física, datos, comunicaciones, etc.) en el ámbito internacional.
- La gestión de licencias de software en todo el mundo.
- El cuadro de mando / monitorización de instalaciones internacionales.
- La contratación de proveedores, SLA y prestación de servicios en el ámbito universal.
- Los formatos de compra / centro de costes / reparto a nivel mundial.
- La organización, gestión de equipos y dependencia jerárquica del CIO a nivel global.
- La gestión de contratación de personal propio en el ámbito internacional.
- La gobernanza en los procesos de internacionalización.
- La gestión de infraestructuras de datos (CPD, cloud, etc.) en el ámbito internacional.
- La formación / actualización de personal propio en el ámbito internacional.
- La gestión de la innovación / tecnologías disruptivas en el ámbito internacional.
- Los procesos de gestión y captación de clientes a nivel internacional.

Cualquier persona involucrada en la gestión tecnológica de un proceso de internacionalización debe analizar estos 12 puntos, monitorizar-

los, establecer planes de contingencia y buscar la solución que mejor se adapte a sus necesidades. Estos retos son multidisciplinares, incluyen aspectos más tradicionales de telecomunicaciones y gestión de datos, aspectos legales y normativos, aspectos de marketing, gestión comercial y, por supuesto, de recursos humanos.

Retos de relevancia

Aunque resulta complicado resaltar unos sin hacer de menos a los demás, hay retos que van a cobrar especial relevancia durante el año 2019.

Si hay un aspecto donde el riesgo asociado es enormemente creciente es el de la ciberseguridad en entornos internacionales. Lamentablemente, muchos gobiernos son partícipes de estrategias de ataque cibernético y espionaje industrial a niveles nunca vistos antes. El propio regulador se convierte a veces en un factor de riesgo para el éxito de un proceso de internacionalización.

Pese al indudable incremento de la calidad de los servicios ofrecidos, en la mayoría de los países nos seguimos encontrando con que la gestión de proveedores tecnológicos a nivel internacional sigue estando muy lejos de su punto óptimo. Tenemos la necesidad de definir SLA a nivel global y una política de proveedores coherente con nuestra estrategia ICT global, pero que a la vez sea flexible para adaptarse a cada mercado.

Queremos destacar por último los aspectos comerciales y de marketing, que son quizás los más novedosos en el área de influencia de los CIO. Si bien hace pocos años una estrategia de internacionalización incluía la presencia física a nivel comercial o de producción en los distintos mercados, cada vez son más las compañías que usan Internet en dichos procesos, ya sea a través de estrategias de eCommerce directo, marketplaces o inbound marketing. Esto coloca a la tecnología en el centro de la internacionalización digital como nunca antes lo había estado. La convierte en el canal de ventas y, por tanto, pasa a estar más ligada aún si cabe a la evolución de las estrategias de negocio. ■



LEONARD PERA

Presidente Grupo Internacional Autelsi y Director General Open-Ideas