



TATA

TATA CONSULTANCY SERVICES

TCS

Una década de crecimiento

Cuando abrió hace 10 años sus puertas en Zonamerica, la filial uruguaya de Tata Consultancy Services (TCS) contaba apenas con 15 empleados y no tenía clientes. Hoy, el Global Delivery Center de Uruguay emplea a unas 1.000 personas y atiende cuentas de empresas internacionales, una lista que incluye nombres que figuran en el ranking *Fortune 500*. La experiencia sirvió también como plataforma de lanzamiento para la región, donde TCS opera actualmente otros siete centros. En este aniversario emblemático para El Parque y la industria del software local, **Club Zonamerica** conversó con algunos de los protagonistas de esta historia

Txt. Pablo Izmirlian

Fotos. Álvaro Portillo (San Antonio Studio)



TCS y el Grupo TATA

Tata Consultancy Services (TCS) fue fundada en 1968 y hoy es la principal empresa de servicios de TI de Asia. Su sede central está en Mumbai, India, y cuenta con operaciones en más de 40 países en todo el mundo. La empresa forma parte del Grupo Tata, fundado por Jamsetji Tata en 1868, el conglomerado industrial más grande de la India que integran más de 100 empresas operativas en áreas de negocios como ingeniería, comunicación y tecnologías de la información, materiales, servicios, energía, productos de consumo y químicos.

Fuente: <http://www.tcs.com>



E es un caso de éxito digno de ser analizado, inédito para un país como Uruguay y que refleja los profundos y vertiginosos cambios a nivel global y local de la última década. Todo empezó en mayo de 2002, cuando Tata Consultancy Services (TCS), empresa de servicios de IT, soluciones de negocios y *outsourcing*, se instaló en Zonamerica.

Una de las mayores crisis económicas afectaba en aquel momento a toda la región, y sin embargo esta empresa de la India, poco conocida por estas latitudes, elegía Uruguay para iniciar sus operaciones en el continente. Desde entonces no ha parado de crecer.

La filial en Uruguay rápidamente se ganó el respeto y la credibilidad de sus primeros clientes, comenzó a sumar empleados y expandir su línea de servicios, y se convirtió también en la plataforma de lanzamiento para el proyecto regional de TCS, que hoy cuenta con otros siete centros de desarrollo en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Perú, Ecuador y México. En Zonamerica, TCS se instaló originalmente en el edificio 324. Luego, en 2007, llegaría la expansión con el edificio Jamsetji Tata, también conocido como Edificio 600, diseñado especialmente para la compañía y que sumó unos 2.630 m² con una inversión

aproximada de US\$ 3 millones. La empresa cuenta además con oficinas en el Centro.

Además del crecimiento de su plantilla y la inauguración de su propio edificio en Zonamerica, otros dos hitos marcaron esta década: la obtención del Nivel 5 de CMMi, el estándar de calidad más alto de la industria del software, convirtiendo a TCS Uruguay en la primera empresa latinoamericana en conseguir esa certificación, y la apertura de un centro de entrenamiento regional denominado KDC, *Knowledge Development Center*.

“La gente me pregunta, ¿por qué comenzaste tu operación en Montevideo? Si vas a Latinoamérica vas a Brasil, México... ¿por qué comenzaste en Montevideo?”, dice Natarajan Chandrasekaran, CEO de TCS, en su discurso durante una reciente visita a Montevideo para celebrar los 10 años de la compañía en Uruguay. La confianza que le despertó su primera estadía en el país, el entorno de un parque

de negocios como Zonamerica y las garantías que ofreció el gobierno uruguayo, en aquel momento encabezado por Jorge Batlle, fueron clave para que la empresa decidiera finalmente instalarse aquí.

Antes de las palabras de “Chandra”, como lo llaman afectuosamente en TCS, quien habla frente a los invitados es

La filial en Uruguay rápidamente se ganó el respeto y la credibilidad de sus primeros clientes, comenzó a sumar empleados y expandir su línea de servicios

Gabriel Rozman, uruguayo, vicepresidente ejecutivo a cargo de Mercados Emergentes de TCS, quien hace 10 años fue el principal impulsor de que la compañía se instalara aquí y supervisó directamente su llegada. “Que haya existido Zonamerica fue una razón muy grande por la que decidimos venir”, dice Rozman. En la mesa los acompañan Henry Manzano, CEO de TCS Latin America, y Ankur Prakash, COO de TCS Latin America, quienes también pronuncian palabras que celebran este gran momento de la compañía a nivel global y en la región en particular.

El discurso de Chandra es breve y emotivo: “Personalmente tengo un afecto especial por esta ciudad y este centro, porque es el primero y estamos extremadamente orgullosos por lo que hemos creado y por la gente que tenemos”, dice, y como buen CEO menciona cifras que ilustran el crecimiento de TCS en los últimos diez años. La empresa pasó de tener 15.000 personas a sumar una plantilla de 240.000 empleados a nivel global, y mientras reportaba 700 millones de dólares de ganancias hace una década, en el último año fiscal superó la marca de los 10.000 millones.

Solo la red latinoamericana de TCS suma unas 8.000 personas, de las cuales unas 1.000 pertenecen al Delivery Center de Uruguay, de donde han salido algunas figuras claves para el desarrollo de TCS en la región. “Hemos exportado mucho talento”, apunta Rozman durante la conferencia. Chandra, por su parte, subraya que “los números son importantes, pero lo que es más importante es que fuimos capaces de hacer crecer nuestro modelo de negocio”.

TCS en Latinoamérica

Presente en:

Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Perú, Ecuador, Uruguay, México

Cantidad de empleados:

8.000 aprox.

Primer centro:

Montevideo, Uruguay

Certificación:

Nivel 5 de CMMi, el estándar de calidad más alto de la industria

Gabriel Rozman
Vicepresidente Ejecutivo
de Mercados Emergentes



“Preferí no hacer mucho ruido y ponerme a trabajar”

Cuando Gabriel Rozman dijo hace diez años que TCS debía instalarse en Uruguay no faltaron quienes le advirtieron que el mercado no podría satisfacer las demandas de una empresa de ese porte, pero el tiempo le dio la razón.

Como uno de los artífices de la llegada de TCS a Uruguay, ¿qué significa para usted este aniversario?

Es la concreción de un sueño. Cuando yo dije hace diez años que íbamos a crecer a 1.000 personas, la gente me decía, “si en Uruguay toda la gente que tiene formación en tecnologías de la información no llega a 1.000”, y sin embargo no solamente hemos crecido nosotros, mucha de nuestra gente se ha ido a formar nuevas compañías. A nosotros nos han seguido, Sabre, RCI, todos vinieron a vernos a nosotros, por qué habíamos venido a Uruguay. Con Zonamerica sobre

todo fue una sociedad que hicimos. Cuando vine en 2002 era una zona más industrial, [Orlando] Dovat tuvo la idea de reconvertirla. Nosotros los ayudamos y ellos nos ayudaron a nosotros. Ha sido un *partnership* de diez años buenísimo.

¿Qué recuerdos tiene de aquellos primeros meses, cuando empezaron a operar aquí?

Buenos, éramos 15... y yo dije “no digamos nada hasta que no llegemos por lo menos a tener 100 personas, porque si no es una vergüenza”. Todo el mundo viene a Uruguay, dicen “vamos a abrir una industria, bla bla bla”, y muy pocos lo hacen. Yo preferí no hacer mucho ruido y ponerme a trabajar, y al principio fue duro porque a TATA la conocían poco, a los indios menos y a Uruguay menos aún. Hoy todavía es una lucha para que la gente reconozca a Uruguay como centro de producción de software, y somos buenos, realmente somos muy buenos. Somos tan buenos como cualquier otro.

La experiencia uruguaya sirvió como punta de lanza para las operaciones de TCS en toda Latinoamérica. ¿Cómo es esa operación hoy en la región?

La compañía madre es uruguaya todavía, las otras son subsidiarias de Uruguay. Tenemos el CEO en Chile, el COO vive en México, estamos muy distribuidos porque, como dijo Henry [Manzano], nos vemos como una región integrada, pero Uruguay sigue siendo una pieza muy importante.

¿Reconoce algunos hitos particulares en estos diez años?

Sí, el primer cliente, que demoró como seis meses, un cliente de Chile. La certificación más alta de software la conseguimos en 2004. Después en 2007 llegamos a cinco años con 5.000 personas [en Latinoamérica]... todos hitos muy importantes. Hoy tenemos clientes americanos de primera línea, empresas muy importantes.

¿En particular, al día de hoy cuánta gente trabaja en TCS Uruguay?

Mil personas. Varía entre 970, 1.020... porque depende del tamaño de los proyectos, que suben y bajan.

¿Cuáles identifica como los mayores desafíos para los próximos años?

Número uno es conseguir gente, que en Uruguay es muy difícil. Cuando Chandra dijo que vamos a duplicar y tener 1.000 más este año... de dónde los saco, ¿no? Las universidades no los producen aquí, se gradúan muy pocos. Se vuelve muy difícil hacer eso. Después están los costos. Es un desafío muy grande. Esto no es competir contra IBM, es Uruguay compitiendo como país, con los costos altos de Internet, de electricidad, de todo eso, compitiendo contra Chile, Colombia. TCS Uruguay es cien por ciento exportación, nos concentramos en EEUU, realmente trabajamos para el mercado americano. No quiero competir contra la industria local, a menos que sea un trabajo muy grande para el gobierno, porque quiero crear y hemos creado mucha industria.

WOMEN

el programa exclusivo para la mujer

Disfrutá de estos descuentos inspirados en vos, todos los días.



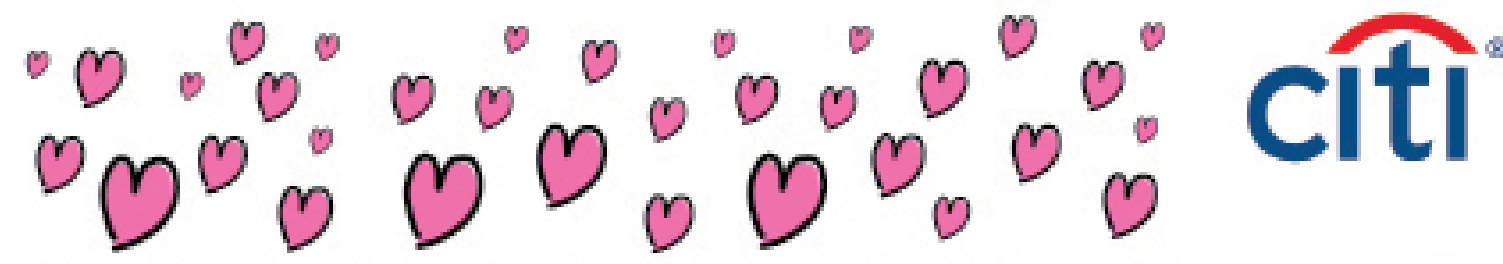
en peluquerías



en indumentaria femenina en todos los shoppings y en todas las farmacias y perfumerías



PEDÍ TU TARJETA WOMEN AL 0800 - 2484 (CITI)



Perforación: Promoción válida del 18 de mayo al 31 de agosto de 2012, únicamente para Tarjetas de Crédito MasterCard (Citi) emitidas por Citibank S.A. Uruguay, exclusivamente en todos los establecimientos que están identificados bajo el rubro "Peluquerías" dentro del territorio de la República Oriental del Uruguay. Tipo de descuento: 50% (cinco descuentos por ciento) por tarjeta. Instalaciones femeninas en shoppings. Promoción válida del 10 de mayo al 31 de agosto de 2012, únicamente para Tarjetas de Crédito MasterCard (Citi) emitidas por Citibank S.A. Uruguay, exclusivamente en todos los establecimientos que están identificados bajo el rubro "Ropa para Damas". Base para la familia" válidas dentro de los shoppings y dentro del territorio de la República Oriental del Uruguay. Tipo de descuento: 30% (treinta por ciento) por tarjeta. Farmacia y perfumerías. Promoción válida del 10 de mayo al 31 de agosto de 2012, únicamente para Tarjetas de Crédito MasterCard (Citi) emitidas por Citibank S.A. Uruguay, exclusivamente en todos los establecimientos que están identificados bajo el rubro "Farmacias y Perfumerías" dentro del territorio de la República Oriental del Uruguay. Tipo de descuento: 30% (treinta por ciento) por tarjeta. Para todos los casos, la devolución del depósito se realizará dentro de los 60 días de emisión de la tarjeta y aparecerá como un crédito en el consumo de nuestra. No combinable con otros programas o descuentos de Citibank S.A. Uruguay. Consultá la lista de comercios al teléfono 0800 248484. Citibank es miembro de la que presta los productos y servicios en la ciudad de los bancos. Citi y el diseño del logo es una Marca Registrada de Citigroup Inc.



**TCS Uruguay
Generación 2002**

Diez años después

El aviso en el diario ofrecía la posibilidad de trabajar para una empresa multinacional, capacitarse en el exterior y oportunidades de crecimiento profesional. Rosina Marmion y Santiago Priario estaban entre las más de 600 personas que se postularon, y tras el proceso de selección fueron contratados en el grupo de los quince primeros empleados de TCS Uruguay. Hoy recuerdan así estos diez años de carrera dentro de la compañía.

Rosina Marmion
Delivery Manager

“El desafío es crecer todo el tiempo”

Estabas en el grupo original de las primeras 15 personas que contrató TCS.

Soy de los 15 que empezaron en 2002, estudiaba Licenciatura en Sistemas, y había salido un anuncio en el diario, pero a su vez también habían publicado en la facultad, en las carteleras. Era una cosa bastante particular porque te ofrecían la posibilidad de viajar a capacitarte, que hace diez años atrás no era demasiado común. Tuve varias entrevistas con una consultora hasta que quedé seleccionada y viajamos a India por dos meses.

¿Qué te acordás de ese viaje?

Todo... porque en ese momento no se sabía mucho ni del país ni de la empresa, entonces era todo bastante especial. Éramos 15 personas que no nos conocíamos, entonces tenía también mucho de integrarse con quienes sabías que iban a ser tu equipo de trabajo... y conocer un país con una cultura totalmente diferente, visitar lugares como el Taj Mahal, que en ese momento ni soñaba con conocer. La comida fue también todo un tema... el picante sobre todo. La anécdota es que pedíamos comida, preguntábamos si era picante y siempre nos decían que no, las probábamos y... no podíamos comer. Fue toda una experiencia.

¿En esa primera época en qué área te desempeñabas?

Entré para programar en .Net, pero enseguida empecé a viajar bastante como analista de requerimientos y me instalé en Chile un tiempo, y en México, me tiré más para el lado del *management*.

¿Qué cambió en ese crecimiento, de una empresa de 15 personas a una de 1.000?

Ahora estamos distribuidos en dos locaciones, entonces capaz que no tenés tanto contacto como antes con todas las personas. En ciertos eventos sí se da esa integración, pero no conocés a todas las personas como las conocías antes; pero por otro lado las oportunidades realmente se multiplicaron porque al haber cuentas más grandes hay más roles y más oportunidades de carrera también, eso está bueno.

Uruguay ahora es parte de una red latinoamericana de TCS, ¿cuáles son los desafíos a futuro?

Somos parte de una red global de entrega, trabajamos con clientes globales americanos y europeos, y el desafío más

grande está en, justamente, conseguir el talento y hacerlo crecer como también se nos dio a nosotros la oportunidad de crecer. El desafío es crecer todo el tiempo, 1.500, 2.000 personas para el próximo año, también encontrar la locación, el espacio físico para poder seguir creciendo, que es una de las cosas que tiene El Parque, disponibilidad y rapidez para generarte nuevos espacios. Hoy la globalización ya es parte del día a día de nuestro trabajo, pero es bueno seguir comunicados. También algo que es importante es el diferenciador de cómo trabaja Uruguay, eso está bueno y lo destacan los clientes, el buen contacto que hay.

¿Cuáles identificás como los hitos más importantes de estos 10 años?

Creo que los crecimientos, definitivamente. Empezamos siendo 15 y hoy estamos casi en las 1.000 personas, aspirando a 1.500, 2.000. Llegar a las 100 personas fue el primer hito, porque nos parecía que ya éramos un montón, habrá sido a finales de 2003. También cuando conseguimos el primer cliente, porque cuando TCS se instaló en realidad todavía no teníamos clientes. En 2002, cuando tuvimos nuestro primer proyecto había que ponerse a trabajar y aplicar todo lo que nos habían enseñado. En 2009 comenzamos con lo que es tercerización de procesos, eso fue un hito importante también porque abrió la gama de servicios.

Cuando encontrás a una nueva generación recién salida de facultad que empieza a trabajar en TCS, ¿qué les decís? ¿Te preguntan sobre la carrera que desarrollaste en la empresa?

Sí, claro. Un poco es transmitirles cómo fue, cuando entramos teníamos 20 años y pudimos desarrollar dentro de la empresa nuestra carrera. Me preguntan sobre todo por las posibilidades de viaje, que es muchas veces lo que a la gente joven le atrae. No son muchas las empresas que te ofrecen poder ir a trabajar a EEUU, con clientes que son algunas de las empresas más grandes del mundo.



Santiago Priario
Delivery Manager

“Mucha gente va a tener su primera experiencia profesional en TCS”

¿Cómo comenzaste a trabajar con TCS?

Hace 10 años salió un anuncio en *El País*, que llamaba a gente que quería tener una experiencia internacional en una empresa de India que te entrenaba. Se presentaron más de 600 personas y nos contrataron a 15. Era la época del 2002, la época de la crisis acá, tampoco abundaban los trabajos. Yo con 23 años no tenía mucha experiencia laboral, tenía algo no muy formal, estaba terminando los estudios... y entonces me contrataron. Nos fuimos 15 a India, a diferentes ciudades a entrenarnos en los procesos de TCS.

¿A dónde te tocó ir?

Estuve en una ciudad que se llama Trivandrum, que queda al sur, ahí fuimos todos juntos y después nos dividimos en diferentes ciudades. La ciudad que me tocó después era Chennai, y después nos juntamos todos de vuelta en Delhi.

¿Qué te acordás de ese viaje?

Era una época de mucha tensión bélica entre India y Pakistán. Todos los días aparecían en el diario cosas como amenazas nucleares... nos poníamos bastante nerviosos, llegamos inclusive a hablar con el embajador de Uruguay en la India en aquel momento, que nos dijo que estemos tranquilos, que no pasaba nada.

¿Dónde vivían?

Vivíamos en un centro de entrenamiento, tipo un campus de universidad americana que TCS tiene en esta ciudad, Trivandrum. Ahí tienen capacidad para centenares de estudiantes al mismo tiempo, con dormitorios para quedarse. Eran ocho horas de estudio, cenábamos y dormíamos ahí mismo, era la vida dentro del campus.

¿Pudieron conocer otros lugares, pasear un poco?

Nos dio para ir al Taj Mahal, recorrer un poco, para andar en elefante también, para ver el Mundial, porque era el Mundial del 2002 y jugaba Uruguay. Fue muy entretenido.



“En mi época había que ajustar un poquito el currículum para agarrar tu primer trabajo, pero TCS trajo al mercado algo innovador: no tenés experiencia, fenómeno, vení a trabajar con nosotros que te enseñamos”

¿Y con la comida cómo te llevaste?

Hay de las dos escuelas: está el que no se adapta en toda la estadia y come solo arroz, y el que se adapta. A mí me pareció todo fantástico, no tuve ningún tipo de inconveniente. Un poco picante, pero después te acostumbrás.

¿Ninguno se quiso volver antes?

Alguno... hubo ahí un poco de Gran Hermano, alguno se quiso volver... pero bien.

¿Cuáles son para vos los hitos más importantes de estos 10 años?

Fuimos la primera empresa de Uruguay en certificarnos CMM nivel 5, que es uno de los modelos de calidad relacionados al desarrollo de software. El centro se abrió en 2002 y lo hicimos para el año 2003, éramos todos muy jóvenes y trabajamos muchísimo para lograr eso. Después cuando empezamos a trabajar para clientes globales, el primer proyecto para American Express fue todo un logro por los requerimientos de seguridad que hubo que cumplir.

¿Cómo te imaginás el futuro?

Sin duda que va a seguir creciendo TCS Uruguay, con oportunidades laborales para estudiantes universitarios que no tienen experiencia. En mi época había que ajustar un poquito el currículum para agarrar tu primer trabajo, pero TCS trajo al mercado algo innovador: no tenés experiencia, fenómeno, vení a trabajar con nosotros que te enseñamos. Creo que mucha gente va a tener su primera experiencia profesional en TCS, y eso va a continuar así en los próximos años.

CUANDO A TU CABELLO LO CUIDA UN EXPERTO EMPIEZA LA TRANSFORMACIÓN



Orlando Dovat
Presidente de Zonamerica

“TCS marcó un hito en Zonamerica”

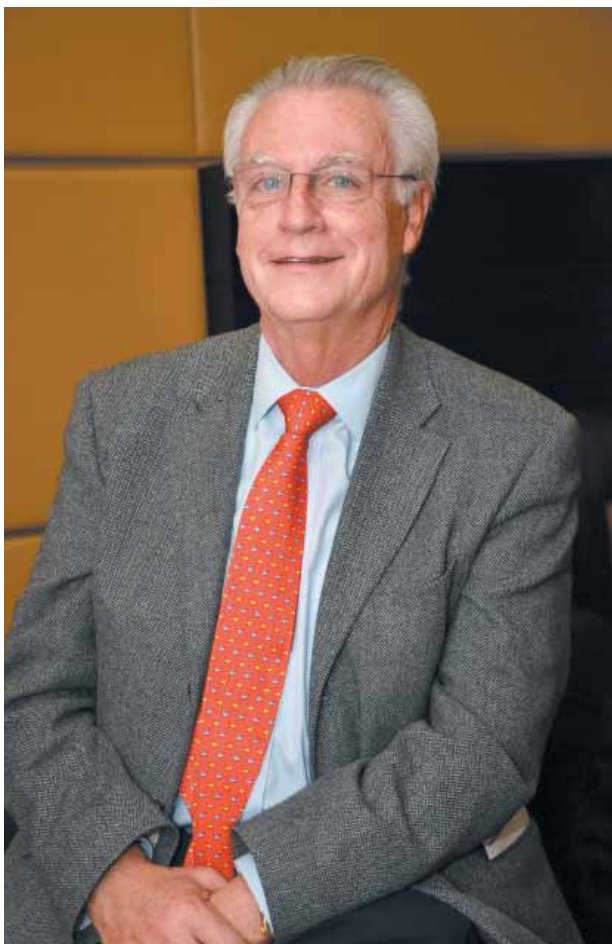
Para Orlando Dovat, cuando una empresa como TCS piensa en instalarse en El Parque no solo se pone a prueba el servicio que ofrece Zonamerica, sino la capacidad de todo el Uruguay. “Toda la infraestructura, las posibilidades, los hoteles, los institutos universitarios, la cantidad de estudiantes que se gradúan por año... hay una cantidad de factores que van a ser analizados”, dice Dovat. “Es muy interesante todo lo que genera en materia de visión de futuro”

¿Qué significa para usted este aniversario de TCS?

Lo de TCS marcó un hito en Zonamerica y en un sector de exportación no tradicional como el software. La consolidación de ese sector ocurre realmente cuando llega TCS al Uruguay, una empresa que tenía muy buenas credenciales pero generaba temores en los operadores de software. Que les iban a sacar los empleados, que iban a subir los sueldos, que iba a ser poco competitivo el sector... ese fue un aspecto de contradicciones, digamos, entre lo que parecía que era bueno y lo que el uruguayo conservador no quería cambiar. Traer una empresa de ese porte fue una cosa fantástica, y contamos con el apoyo del gobierno en ese momento. Por otro lado, cuando aparece TCS se consolida la posibilidad de que la mano de obra calificada que tiene Uruguay se pueda mostrar al mundo. Luego aparece también otra gran compañía, Sabre, con un *call center* muy sofisticado. De alguna manera Zonamerica fue patrocinando o liderando toda esta historia, y me siento orgulloso. Por el camino que vamos es el camino correcto.

¿Hubo requerimientos específicos de estas empresas al momento de instalarse?

Sí, por supuesto, siempre fue así y fuimos aprendiendo con las empresas. Los edificios, cómo tenían que ser; la forma de trabajo... todas las empresas tienen características diferentes. En el caso de la gente de TCS, no hay más despachos ni un lugar de trabajo fijo, trabajan en cualquier lugar. Son *livings* donde se encuentra un grupo y se coordina ese grupo. Es una modalidad de trabajo de colaboración y de equipo, es fantástico. Nosotros tenemos siete plataformas de trabajo y Zonamerica ha ido aprendiendo de estas compañías. Otra de las cosas que vimos es la seguridad que tenemos que dar en telecomunicaciones, la seguridad en



“Cuando aparece TCS se consolida la posibilidad de que la mano de obra calificada que tiene Uruguay se pueda mostrar al mundo”

abastecimiento eléctrico, porque no se puede caer nunca, no podíamos estar arriesgando comunicaciones con India, comunicaciones con el resto del mundo.

¿Lo sorprendió el rápido crecimiento que tuvo TCS?

A mí me sorprende más el crecimiento fantástico que están teniendo todos los días todas las empresas de Zonamerica. Antes teníamos que salir al exterior, teníamos que salir a buscar las empresas. Hoy en día crecen a una velocidad tan grande que nos están pidiendo edificios y más edificios. En este momento estamos construyendo 22.000 m2 más, además del Celebra, y hay que ver cómo se financian y cómo logramos hacer lo que la demanda de las empresas de Zonamerica exige. Por suerte no somos dependientes de una sola compañía, tenemos unas cuantas y muy buenas.

