

Según Sogeti, el 80% de las inversiones en testing y calidad tienen como objetivo la seguridad y un 78% asegurar una buena experiencia de usuario

La transformación digital dispara hasta el 35% las inversiones en testing y calidad de software en los presupuestos TI de las empresas

Sin embargo, el informe de Sogeti alerta sobre la falta de madurez y eficacia del modelo para abordar esta disciplina, ya que lo adecuado sería destinar a ella no más del 30% de los presupuestos TI y para 2018 las previsiones apuntan a que será del 40%

Madrid, 21 de octubre de 2015.- Según el séptimo informe *World Quality Report (WQR)*¹ de **Sogeti, Capgemini** y **HP**, el proceso de transformación digital que están asumiendo las empresas ha disparado las inversiones en *testing* y soluciones para asegurar la calidad de las aplicaciones críticas de negocio. Concretamente, y según este informe, estas inversiones ya suponen el 35% de los presupuestos TI de las organizaciones, 9 puntos por encima del 26% que supusieron en 2014 y 12 puntos por encima del 23% de 2013.

Respecto a las prioridades que han determinado las inversiones en testing y calidad de las empresas, en primer lugar (80%), aparece la seguridad y muy cerca (un 78%), asegurar una buena experiencia de usuario, fruto del proceso de transformación digital antes mencionado y en el que la satisfacción del cliente, en un escenario de relación omnicanal, y con ciclos de vida las aplicaciones más cortos, se ha convertido en vital para las empresas.

Este esfuerzo por asegurar la satisfacción del cliente, queda demostrado en que la mayor partida presupuestaria en calidad y testing en los nuevos desarrollos se destina a soluciones de movilidad o canales de relación directa con clientes (35%), seguido, pero de lejos, por el entorno *cloud*, con un 18%, las soluciones de análisis del negocio (17%), aplicaciones legacy, un 16% y un 13% a soluciones ERP de *back office*.

Falta de eficacia y madurez en los modelos de testing

A pesar de este crecimiento de las inversiones en soluciones de calidad y *testing*, el informe de Sogeti alerta sobre el peligro de la falta de madurez y eficacia a la hora de abordarlo dentro de las organizaciones ya que, de ser así, las inversiones no deberían suponer más del 30% de los presupuestos de TI, y en 2015 este porcentaje fue del 35%. Además, las previsiones para 2018, apuntan a un 40%. Para Sogeti, este porcentaje es preocupante, más aún en el contexto actual de infraestructuras tecnológicas muy complejas.

Según el *World Quality Report*, de las tres partidas que componen cualquier solución QA (*Quality Assurance*) y *testing*: recursos humanos, herramientas y hardware e infraestructuras, es destacable que la que más crezca (un 4% respecto a 2014), sea la de hardware, hasta situarse en un 37%. Según el informe de Sogeti, es un cambio de tendencia que significa retroceder y tender hacia el 40% que supuso este gasto en 2013. Frente a ello, la inversión en recursos humanos ha descendido un 5%, hasta situarse en un 33% del gasto total, y las inversiones en herramientas también han decrecido hasta el 30% del gasto total.

Para José Luis Antón, Director de la Unidad de negocio de QA y Testing de Sogeti, *"la inesperada inversión en hardware que refleja el informe, demuestra la ineficacia de los modelos de QA y testing adoptados por las empresas, teniendo en cuenta la disponibilidad de soluciones virtuales y en la nube que proponen los modelos eficientes para abordar estas prácticas y que no requieren invertir en nuevo hardware o infraestructuras"*.

Según el informe de Sogeti, esta ineficacia a la hora de abordar el *testing* explica las altas inversiones en QA y *testing* por el uso intensivo, aún, de costosos procesos manuales para abordarlo. Concretamente, el 39% de las empresas declaran enfrentarse a este problema y a pesar de que, según el informe, ha crecido la partida presupuestaria de testing automatizado, concretamente un 45%, frente a un 28% de 2014, esto no redundará en los beneficios esperados de esta práctica.

Se une a lo anterior, la falta de criterio sobre qué necesita ser testado y a qué nivel. De hecho, el 41% de las empresas declara que el segundo reto que más presión les supone es el de determinar la mejor cobertura de testing para asegurar que los requerimientos y las expectativas de los usuarios finales se cumplen en el actual contexto de aplicaciones multicanal, y un 33% en qué áreas deben enfocar las pruebas. Además, la escasa reutilización de los conjuntos de pruebas a través de la organización, da una idea de los bajos niveles de industrialización y estandarización de estas disciplinas dentro de las empresas.

Como consecuencia, las operaciones de QA y *testing* en la mayoría de las organizaciones están dispersas y no son tratadas como una disciplina cohesiva, provocando que no tengan un dibujo claro de sus inversiones. Esta forma dispar de trabajar queda evidenciada en el informe por el hecho de que sólo el 37% de las empresas dispone de un TCOE (Testing Center of Excellence), y de ellas, sólo un 28% declara tenerlo totalmente desarrollado y operativo.

Los sectores más sensibles a la transformación digital, los más inversores

La pérdida de negocio, clientes y reputación se ha convertido en la gran preocupación de las empresas en el nuevo entorno de transformación digital. Según el informe de Sogeti, hay sectores más sensibles a este nuevo escenario (High Tech, financiero y medios de comunicación) y, obviamente son las que más invierten en asegurar la calidad de sus aplicaciones de negocio. Igualmente, y según el informe, son también los que mayor grado de madurez demuestran a la hora de poner en marcha una política de QA y *testing*, al crear dentro de las organizaciones la figura del *Chief Digital Officer* (Responsable del área digital).

Así y según el informe, el 62% de los encuestados del mercado de high tech afirman contar con este tipo de profesionales, en el entorno financiero un 57% y en el caso de TME (Telecoms, Media y Entertainment), un 54%.

Por otra parte, estos mismos sectores son los que más parte del presupuesto de TI gastan en testing y QA: TME (38%), servicios financieros (37%) y High Tech (37%). Las organizaciones de esos mercados reconocen que la ausencia de calidad supone un alto riesgo y un reto que les obliga a invertir una alta proporción de su presupuesto en mitigar las consecuencias. Dichas industrias son las que más necesitan un alto grado de satisfacción del usuario final, por su alta vinculación con la transformación digital.

En particular, el mercado de los medios y el entretenimiento se ve muy afectado, debido al creciente uso de sus clientes desde dispositivos móviles y esto le obliga a realizar un importante esfuerzo para ofrecer nuevos productos y servicios que generen impactos positivos en la satisfacción del usuario. Este hecho refleja la

actual batalla que se está viviendo en dicho sector para atraer y retener clientes a través de soluciones innovadoras y paquetes de servicios. En el lado opuesto, encontramos la industria y la salud, que apenas dedican un 30% de su presupuesto a garantizar la seguridad de sus aplicaciones.

Sobre SOGETI

Sogeti es un proveedor líder en servicios profesionales de tecnología, especializado en Software Control & Testing, Soluciones Microsoft y High Tech Consulting. Sogeti colabora estrechamente con sus clientes y les ayuda en la innovación tecnológica para obtener mejores resultados. El Grupo Sogeti reúne a más de 20.000 profesionales distribuidos en 15 países y está presente en más de 100 ciudades de Europa, E.E.U.U. e India. Sogeti es una compañía perteneciente al grupo Capgemini S.A., que cotiza en la bolsa de París. Para más información: www.es.sogeti.com.

ⁱ La séptima edición del World Quality Report 2015-2016 está basado en 1.560 entrevistas a responsables de tecnología, directores de calidad y directores de aplicaciones de empresas privadas de más de 1.000 trabajadores y administraciones públicas en 32 países de Europa, Estados Unidos y Asia/Oceanía. El informe analiza la situación actual en tendencias, metodologías, herramientas y procesos en el entorno del testing y la calidad de las aplicaciones.