

Roberto López Gago, responsable de Oracle University de Oracle Ibérica

## “Los clientes demandan cada vez más la certificación como garantía de éxito de una implementación”

**Oracle University se encarga de gestionar la formación técnica sobre cualquier producto Oracle, incluyendo también el entorno universitario y el de formación profesional. Oracle University existe en España desde los mismos orígenes de la firma en nuestro país, allá por 1977 y según su responsable, Roberto López, “se trata probablemente de la entidad privada de formación más importante del mundo por volumen de negocio y de empleados”.**

Ana García Huerta

**C**ómo es el modelo de comercialización e impartición de la formación en tecnología Oracle que se gestiona desde Oracle University?

Es un modelo donde complementamos nuestra propia fuerza de ventas e instructores con nuestra red de colaboradores. Se trata de dar una correcta cobertura geográfica con centros propios y asociados, y también, tener una total cobertura tecnológica en todas las áreas de especialización de Oracle. Hay, por ejemplo, determinados productos que han venido en distintas adquisiciones donde hemos decidido trabajar directamente con colaboradores.

**¿Por qué?**

Porque tenemos colaboradores específicos y especializados para revender e impartir la formación en esos productos.

**“CUORE tiene que cobrar más fuerza si cabe en la comunidad Oracle y desde Oracle University queremos trabajar para ello. Nuestros instructores tienen mucho que aportar a la revista de la comunidad de usuarios de Oracle y van a hacerlo a partir del próximo número”.**

Ocurre en general con las distintas áreas de aplicaciones, pero hay una casuística muy variada. Se trata no sólo de tener mayor capilaridad para llegar a más lugares geográficamente sino también, contar con aquellos profesionales que, históricamente han colaborado desde un punto de vista de formación con las empresas que adquirimos y por lo tanto, están capacitados y tienen

un mejor conocimiento de aquellos productos que integramos en nuestro portafolio.

**Oracle University es responsable de la formación asociada a cualquier producto que tenga Oracle y eso es decir muchísimo. Si contemplamos todas las soluciones de Oracle más las adquisiciones de los últimos años el portfolio es interminable. ¿Con esas empresas adquiridas también se integraron las áreas de formación y su capital de conocimiento?**

Siempre, y ese es uno de nuestros continuos desafíos. Cada nueva adquisición implica que Oracle University debe asumir la capacidad en recursos e instructores de impartir los cursos relacionados a los nuevos productos que se integran. Al final siempre es positivo, ya que, en definitiva, lo que se está haciendo es absorber la capacidad de delivery que tienen esas compañías e invertir en esas tecnologías.

**Y lo mismo sucederá con los partners. ¿También los han “heredado”?**

Efectivamente, Oracle University, tenía tiempo atrás, una red de colaboradores que se ha visto ampliada y mejorada, lógicamente, con los colaboradores que tenían las compañías que hemos adquirido.

**¿Cómo se articula la venta de formación? ¿Es Oracle una escuela formativa, en cierto sentido?**

Además de nuestros centros colaboradores (Oracle Approved Education Center – OAEC), tenemos centros en Madrid, Barcelona y Lisboa. Todos ellos, junto con nuestra red de revendedores de formación (Oracle Approved Education Reseller – OAER), pueden posicionar ante nuestros clientes nuestras soluciones y formatos de formación. Por otro lado, depende del periodo del año pero lo normal es que necesitemos muchas aulas, además de las que tenemos en nuestros centros, ya que no llegamos a dar cobertura a la demanda que tenemos en determinados meses donde puede haber 35-40 cursos en paralelo semanalmente. Es decir, independientemente de si la venta ha sido directa o no, necesitamos apoyarnos en la logística de nuestros centros colaboradores.



“ En una sociedad como la actual, las entidades formativas deben afrontar el reto de dar una respuesta eficiente, de calidad y complementaria al modelo convencional de formación presencial, que en muchos casos ya no se ajusta a las necesidades individuales o colectivas de las organizaciones”.

### ¿Cómo es la relación con sus partners?

Estamos encantados con ellos. En resumidas cuentas, son parte básica y necesaria de nuestro éxito, aunque no hay exclusividad en ningún sentido y trabajamos tanto con grandes centros como con pequeños colaboradores.

### MUNDO UNIVERSITARIO

#### ¿Cuál es la posición de Oracle University en el entorno meramente académico?

Tenemos líneas de actuación abiertas con distintas Universidades en distintos proyectos formativos. La idea es, aprovechando el plan Bolonia, estar tanto en formación de grado con la participación de los propios profesores de la Universidad, como en formación de posgrado con masters que valen como créditos a los alumnos para la carrera. Se trata de másters muy específicos sobre determinadas tecnologías actuales donde nosotros ó nuestros colaboradores imparten la formación. También en este contexto, estamos extendiendo nuestra actividad hacia centros de formación profesional.

#### ¿Cuáles son las diferencias principales entre la formación de grado que ofrecen y la de posgrado?

En la parte de grado estamos con temas más generales. En tecnología, por ejemplo, el contenido es más genérico: administración de bases de datos, desarrollo, Java, etc..., los másters posgrado tienen que tener un atractivo especial que esté muy ligado con la demanda que tenga el mercado en ese momento. Másters, por ejemplo, de SOA, de Business Intelligence, etc, en los que estamos en línea con lo que el ámbito profesional va demandando.

#### ¿Cómo se articula la relación con las universidades desde el punto de vista económico?

En grado por ejemplo, tenemos nuestro programa Oracle Academy que, con una suscripción anual, permite tener

acceso a contenidos básicos, disponer de licencias de software y un grado de soporte básico. Hay varios niveles dentro de este minicontrato que permite que las universidades puedan impartir formación sobre productos Oracle sin que haya conflicto ninguno con el fabricante. También en

grado, estamos implementando un nuevo programa a nivel local en España, se trata de Oracle Student Campus donde trabajamos con un modelo de venta de manuales a través de uno de nuestros colaboradores. Es un coste mínimo y da más cobertura que Oracle Academy, tanto en contenido como en posibilidad de acceder a la certificación oficial. Este programa además, lo estamos extendiendo a centros de formación profesional y secundaria.

En la formación de posgrado las situaciones son variadas. Normalmente las universidades tanto públicas como privadas cobran un dinero por el master. Ahí hacemos un análisis caso por caso de cómo vamos a trabajar.

En total, estamos presentes en más de 60 centros donde

continuamos generando conocimiento de Oracle en el entorno universitario.

#### ¿Existe alguna iniciativa para formación de desempleados?

Si, desde luego, es vital para todo Oracle las acciones que realizamos de Responsabilidad Social Corporativa. En este sentido, tenemos acuerdos políticos con distintos Gobiernos Regionales para formar a desempleados. El más significativo y relevante es con el Servicio Regional de Empleo de la Comunidad de Madrid. Estamos trabajando en el Centro de Formación en TIC Madrid-Sur desde hace siete años y allí hemos formado a más de dos mil desempleados. Este centro, está muy orientado a formación oficial con el fabricante porque eso tiene un interés especial para las empresas que luego buscan a trabajadores. Es importante destacar que, además de un gran índice de satisfacción en las encuestas que se hacen a los alumnos, Oracle tiene el mejor índice de reinserción dentro de los seis meses posteriores a la formación, llegando a alcanzar en algún momento hasta casi un 80%. Esto es muchísimo.

También trabajamos desde hace años en Aragón, en Galicia, este año hemos empezado en Cataluña y en Málaga, etc. Además, trabajamos con particulares que, para mejorar su currículum, necesitan reforzarlo con cierta formación. No es el sector al que estamos dirigidos pero estamos ahí para ayudarles.

#### ¿Hay algunas soluciones de las que solamente Oracle University pueda dar formación?

Formación Oficial y válida para la certificación si, sólo Oracle University. Además, aparte de nuestro conocimiento en nuestra propia tecnología, hay cursos que requieren una compleja infraestructura que difícilmente pueden tener otras compañías, Luego hay temas más básicos donde tenemos competidores.

#### ¿Cuál es el mayor reto actualmente para Oracle University?

En una sociedad como la actual, las entidades formativas deben afrontar el reto de dar una respuesta eficiente, de calidad y complementaria al modelo convencional de formación presencial, que en muchos casos ya no se ajusta a las necesidades individuales o colectivas de las organizaciones. El crecimiento de Internet y de los entornos de colaboración han generado nuevos espacios de aprendizaje, ese es el reto y el planteamiento de Oracle University, nuestros modelos de formación virtual y de autoaprendizaje, deben proponer una solución eficaz a las organizaciones y a los estudiantes permitiéndoles una mayor flexibilidad y ahorro de costes.

Ahora mismo, en España, el 20% de nuestra formación se imparte de forma virtual y en los próximos años, llegará a ser más del 50% de nuestra actividad. Es fantástico, los alumnos pueden estar en cualquier parte asistiendo a un curso y, de hecho, se dan muchas situaciones curiosas porque nuestros instructores dan formación también para el resto del mundo. En este tipo de formato virtual en algunos momentos dices: "vamos a hacer una parada para desayunar/comer/cenar", dependiendo de la zona horaria

**“Cuando alguien se plantea que la formación es cara o la ve como un coste comete un error. El retorno de inversión que tiene la formación es increíble y también difícilmente medible”.**

de cada uno. Cabe destacar además, que las encuestas de satisfacción en este formato están en sintonía con los índices de satisfacción general de nuestros cursos presenciales.

**Existe el mito de que la formación es cara ¿cómo desmontar esa apreciación?**

Cuando alguien se plantea que la formación es cara o la ve como un coste comete un error. El retorno de inversión que tiene la formación es increíble y también difícilmente medible. Por ejemplo, ¿Cuál es el coste para una empresa cuando se cae una base de datos o una máquina y no hay una respuesta eficiente? ¿Cuál es el coste para una empresa que hace un desarrollo propio o lo contrata y no es el óptimo ni el más eficaz? ¿Cuál es el coste para un cliente final cuando contratan a un partner que no es el adecuado y en lugar de tardar seis meses en hacer la implementación tarda un año y medio? Eso sí es un coste real. Después de la Universidad, nadie se plantea el coste que ha tenido, ya que ha sido una inversión, y es que eso es la formación, una inversión.



de nuestro negocio, pero en los últimos años han cobrado mucha importancia los temas de CRM (Siebel) en general, business intelligence y data warehouse, SOA, gestión de contenidos, seguridad y por supuesto, desde la adquisición de Sun, formación de hardware, Java y Solaris. De hecho, en el pasado el 40% de la formación de Sun Learning Services era formación de Solaris. Después de cinco o seis años sin una nueva versión, aquí tenemos Solaris 11 e igualmente ocurre con Java 7.

La demanda se ve además muy claramente a través de los partners e integradores ya que, cuando una tecnología tiene más demanda en el mercado, automáticamente se crean especializaciones y certificaciones asociadas y los partners de Oracle en este sentido, son los primeros en formarse y certificarse. En este momento, existen más de 90 especializaciones que cubren no sólo tecnología sino también las distintas áreas de aplicaciones de Oracle.

**Como en el caso de Exadata, por ejemplo.**

Por ejemplo. En soluciones novedosas, los partners tienen que estar preparados automáticamente, ya que los clientes quieren tener la seguridad de que aquel que va a implementar la solución se las sabe todas y que el fabricante así lo garantiza. Hay estratégicamente mucha fuerza desde Oracle para impulsar todo el tema de las especializaciones y las certificaciones pero es que los partners son los principales interesados. Cada vez se demanda más la certificación como garantía de éxito de la implementación. Es más, en este sentido, en las implementaciones para el sector público es normalmente obligatorio presentar los proyectos con profesionales certificados.

**Roberto López Gago**  
Oracle University Country Leader

roberto.lopez@oracle.com  
www.oracle.com

**¿Cómo primer acercamiento, qué puede aportar Oracle University a CUORE?**

CUORE tiene que cobrar más fuerza si cabe en la comunidad Oracle y desde Oracle University queremos trabajar para ello. Nuestros instructores tienen mucho que aportar a la revista de la comunidad de usuarios de Oracle y van a hacerlo a partir del próximo número. Su perfil es el de profesionales técnicos con el añadido de que son formadores vocacionales con gran capacidad pedagógica y una enorme capacidad de reciclaje continuo. Les apasiona lo que hacen. Yo fui instructor durante muchos años y es un trabajo realmente agradecido.

**¿De qué tipo de cursos existe una mayor demanda actualmente?**

La formación en base de datos es siempre la pieza central

Las cifras de Oracle University
• 297 aulas en 89 países
• Soporte en 28 lenguas
• 610.000 estudiantes formados al año
• Más de 4.600 cursos
• Más de 600 clases por semana, 90 de ellas virtuales
• Más de 300 cursos de autoformación
• 1.617 alianzas globales en educación
• 1,3 millones de profesionales certificados en Oracle

La formación en TI aporta resultados tangibles para la empresa
• Las empresas que más invierten en formación reducen las llamadas críticas hasta en un 49%
• Las que invierten estratégicamente en formación resuelven los problemas con un 78% más de rapidez
• La competencia en TI puede mejorar los resultados de la empresa hasta en un 20%