



Pautas para escoger su Socio Tecnológico

Muchos ejecutivos de las empresas de hoy deben buscar soluciones tecnológicas para sus empresas, o deben seleccionar un proveedor de tecnología para el desarrollo o implantación de un producto informático concreto. Saben lo que buscan, pero – usualmente- no saben cómo se hace ni quien es el mejor en cada disciplina.

Si bien es cierto que los nuevos perfiles gerenciales tienen una base sólida de tecnología, ésta usualmente se reduce al manejo de su propio computador, los elementos de Office y de navegación en Internet. Puede ser que algunos otros estén incluso acostumbrados al uso de alguna herramienta propia de la institución en donde trabajan: un sistema de administración de procesos o planeación; o un CRM (Sistema que facilita la gestión de la relación con el cliente); o una plataforma de E-learning; o un sistema financiero o de contabilidad.

Pero a la hora de escoger un proveedor para un nuevo desarrollo o para evaluar una nueva plataforma no tienen suficientes elementos de juicio. Nos encontramos frente a un problema con el que deben lidiar muchos hombres de negocios de hoy en día.

Y no sólo hablemos de los departamentos de marketing, legales, de venta, etc. En el mismo departamento de sistemas ocurre algo similar. La rama de Sistemas es tan grande que es imposible que una misma persona domine todo el espectro. Recuerdo una presentación reciente por una licitación para el desarrollo de un sistema para una entidad del estado, entre los miembros de la comisión de selección estaban el Director del Departamento de Sistemas de la entidad en cuestión y un “experto” invitado de otra institución. Por la forma en que plantearon las preguntas, claramente se delató que ninguno de los dos tenía una idea concreta de lo que podría hacer el producto. Finalmente, se fueron con el proveedor más barato. Que a mi entender debe haber cotizado algo distinto a lo fijado en las bases: su propuesta –de las tres participantes- era por menos de la mitad de la que le seguía! Era lógico lo que ocurrió más tarde: **El proyecto no salió adelante.**

Son muchas las experiencias fallidas a la hora de implantar una herramienta de tecnología. **La clave para no pasar una mala experiencia es escoger un buen proveedor.** Es importante resaltar el hecho de que las implantaciones o desarrollos tecnológicos no son una mera subcontratación de servicios, es algo mucho más trascendente y, por ello, al igual que cuidamos con esmero y máxima profesionalidad la selección de nuestros recursos humanos, deberemos establecer unos mecanismos “lo más seguros posibles” en la selección de nuestros socios externos.



Tecnología: Fundamento para el Crecimiento Competitivo

Según Porter, en su conferencia en nuestro país, señaló de diversas formas que –si queremos sobrevivir en este mundo globalizado- debemos ser más competitivos. La tecnología no es el único factor que determina la competitividad, aunque hoy está muy extendido el criterio de que entre todas las cosas que pueden cambiar las reglas de la competencia, el cambio tecnológico figura como la más prominente. La tecnología es un elemento muy importante como para confiarlo a cualquiera!

Es muy importante que las empresas sepan escoger un socio tecnológico adecuado para llevar a cabo sus planes. Hoy en día existen muchos proveedores que afirman estar en la capacidad de ayudar a desarrollar o implantar distintas soluciones, sin embargo, son pocas las empresas que realmente tienen los conocimientos y la experiencia necesaria para hacerlo con éxito.

Los empresarios y compradores de tecnología no pueden darse el lujo de tener como proveedores a empresas que no han podido evolucionar a un nivel de profesionalismo equivalente al de los mercados internacionales. El problema es que muchos empresarios, tampoco tienen muy claro cómo debería ser el proveedor de tecnología para evitar problemas futuros.

Unas cuantas reglas de valoración

Con carácter general, se presenta un guión para la valoración del proveedor, en el que se contemplan los aspectos más relevantes a tener en cuenta en el momento de su elección, demostrando la solvencia técnica y profesional de la empresa, y obteniendo, en definitiva, una idea –lo más aproximada posible- a la realidad que se va a vivir con ese proveedor:

1. Enfoque administrativo: Si su contacto posible proveedor le pregunta respecto a los problemas de su empresa, sus necesidades de negocio, su entorno competitivo, la historia de su negocio, las personas que trabajan en él y es capaz de hacerlo sin mencionarle ni un producto: lo más probable es que esté ante un profesional de buen nivel. Está preocupado por entender su entorno antes de venderle una solución “lista” que podría no ser la correcta para usted.

2. Respaldo: Uno tiende a pensar que las empresas grandes del mercado son una buena apuesta porque tienen que cuidar su prestigio. Sin embargo, las pequeñas también pueden serlo porque tienen pocos clientes y una relación más cercana. La clave es entender si la magnitud del proyecto abordado supera la capacidad de respuesta de la empresa proveedora o no. Para ello debemos preguntar cuántos técnicos tienen, cuántos clientes simultáneos pueden atender, cuál es su capacidad de crecer en personal si el proyecto lo requiere.



3. Credibilidad: lo más probable es que nuestro proyecto tecnológico no sea original. Alguien ya lo hizo en alguna parte. Busquemos un proveedor que lo haya hecho antes con éxito. Llamemos a sus clientes para asegurarnos que todo salió bien antes de firmar contratos de servicio. Revisemos su historia.

4. Certificación: en el mundo tecnológico existen diversas certificaciones para garantizar las capacidades del personal técnico de una empresa. Como estas certificaciones son internacionales, la probabilidad de que un ingeniero certificado arregle algo a la rápida en vez de cómo corresponde es mucho más baja.

5. Soluciones Empaquetadas: gaste toda la energía necesaria en encontrar una solución empaquetada para su proyecto antes de abordar un desarrollo. El desarrollo de software es cada vez más complejo y suelen terminar en un desangramiento económico lento pero seguro tratando de obtener un producto final de calidad razonable y que quizás le tome más tiempo de lo que esperaba. Es mucho más razonable utilizar algo que está disponible en el mercado y efectuarle modificaciones menores para hacerlo compatible con el negocio. Otórguele mayor relevancia a los proveedores que le ofrezcan este tipo de solución. La probabilidad de que esté bien diseñada es mucho mayor. Sin embargo, si la solución presentada no se adapta a sus necesidades no tendrá más salida que ir por el desarrollo a la medida: tampoco conviene tener una solución empaquetada llena de parches.

6. Metodología: Pida a la empresa que le explique su metodología, en especial los puntos de control. ¿Como se hará el levantamiento de procesos o la implantación?; ¿cómo manejan los problemas; quien será el líder por parte del proveedor?; su disponibilidad de tiempo; etc.

7. Soporte: Un punto importante será ver si el proveedor le brinda un plan de soporte y garantía. Una vez que haya terminado el proceso debe contar con un tiempo de soporte para que la aplicación corra adecuadamente, se corrijan los fallos que se pueden dar cuando el sistema salga a operación.