

LA CREATIVIDAD AL PODER

Alfredo Arredondo, vicepresidente de Informática de Tricom, explica la importancia de un modelo de desarrollo in house y cuáles son los retos de IT en una compañía de telecomunicaciones. Por MERCEDES NAS

Desde hace más de diez años, **Tricom** compete en el mercado dominicano de las telecomunicaciones ofreciendo servicios de voz, datos y video con la particularidad de contar con un *software* propio denominado Trivision, que le ha permitido sostener el crecimiento de la empresa. En conversación con IT NOW, Alfredo Arredondo, vicepresidente de Informática de la compañía, cuenta esa experiencia, su trabajo como CIO y la importancia de la IT en una telco.

¿Cuáles son sus responsabilidades como vicepresidente de Informática?

Todo el ensamblaje de tecnologías, de servidores, tanto para el área de negocios como el de oficinas está a cargo de la vicepresidencia de Informática. Nosotros abarcamos la compañía completa, no hay un sitio en donde no tengamos injerencia desde el punto de vista de sistemas. Hay firmas que tienen varios departamentos de informática, pero Tricom, por suerte, está centralizado y es mejor.

¿Qué modelo sigue en el manejo de IT?

El modelo de Tricom, a diferencia de otras empresas de telecomunicaciones –sobre todo aquí en República Dominicana– es de desarrollo *in house*. No adquirimos *software* en el exterior, sino que lo desarrollamos nosotros mismos. Eso surgió cuando Tricom ingresó en un mercado competitivo y se buscaron soluciones en el exterior que

resolvieran el problema de mercadeo de servicios. La implementación era muy costosa en esa época y formamos un grupo de proyecto, visitamos distintas compañías en el exterior, pudimos observar lo que utilizaban y decidimos desarrollarlo aquí y fue bastante exitoso, porque hasta la fecha esas soluciones que desarrollamos han estado funcionando y han soportado el crecimiento y competitividad de la firma. El *software* se llama Trivision y está registrado como una solución para telecomunicaciones.

¿Cuál fue su mayor desafío en el cargo?

Llevo cinco años como vicepresidente y el desafío ha sido siempre crear una plataforma que garantice estabilidad a la empresa y crecimiento en un ambiente competitivo. Esta es una compañía muy dinámica, de muchos cambios y crecimiento, y se necesita una herramienta que garantice estabilidad. Hubo que hacer modificaciones de los *software* que soportan a la empresa y lo importante fue hacer eso y que la organización siga fluyendo de una manera normal.

¿Qué solución ha mejorado la productividad de la empresa o de alguna área específica?

Puedo dar un ejemplo en el área de servicio. Cuando un cliente solicita un teléfono, ya sea fijo o móvil, hay un sistema que automáticamente comunica a todas las áreas de la empresa que tienen que ver con ese servicio de una manera integral y se le da esa prestación al cliente de una manera óptima. Y esos sistemas –llamados órdenes de servicios– proveen esta información de manera dinámica y son parte de Trivision.

¿Cuál ha sido la experiencia con Trivision?

Muy interesante. Hemos tratado de mercadear la solución que desarrollamos y, hace dos años pudimos venderla, a una compañía de telecomunicaciones de las Antillas Menores, y hay posibilidades de seguir con otras islas del Caribe. Empresas del exterior que nos conocen nos



ALGO PERSONAL

Nombre: Alfredo Arredondo.

Empresa: Tricom.

Descripción del negocio: compañía de Telecomunicaciones (voz, datos y video).

Funciones: vicepresidente de Informática, responsable de sistemas y soporte de operaciones diarias.

Formación académica: ingeniero en Sistemas (Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra) y posgrado en Alta Gerencia.

Una frase: "no le temo al error".



hicieron ver algunas dificultades que tenían en algunas soluciones (en sus propias compañías) y una en particular, **Smitcom**, de Saint Martín, encontró que la plataforma de Tricom otorgaba una mejor solución a lo que estaban buscando.

La ventaja que tenemos es que podemos traer a esos clientes internacionales y mostrarles el *software* aquí, como es en realidad y si se parece a lo que ellos están requiriendo. La implementación fue todo un éxito, duró un año y se realizó con recursos propios. Asignamos un grupo de Tricom que se desplazaba hacia el cliente y ayudamos a implementar el sistema. La compañía se adueñó de la solución y nosotros participamos en su entrenamiento. Con esa experiencia, el área de Informática se convirtió en un generador de ingresos de la compañía. Nos tuvimos que convertir en vendedores, el negocio se puede repetir y, si viene otro, estamos preparados para hacerlo.

Cuando la empresa incorpora una solución IT, ¿lo hace con recursos internos o participa un tercero en la integración?

En algunos proyectos utilizamos *outsourcing*. Hemos trabajado con compañías extranjeras, como **Prosoft**, de Costa Rica, que nos facilita recursos de programadores, y firmas locales como **Resolution** y **Gestión de Informática**.

Esas compañías nos dan el *know how* sobre las herramientas con que se están desarrollando esas aplicaciones y eso nos permite aprender y buscar ayuda para acortar el tiempo de la solución.

¿Qué áreas tercerizaría y cuáles no?

El *outsourcing* ayuda a la eficiencia de la compañía, permite acortar tiempos y a veces se economiza. La compañía no tiene un compromiso de adquirir o sumar empleos o recursos fijos. Nosotros utilizamos la tercerización en

| "El modelo de Tricom, a diferencia de otras empresas de telecomunicaciones –sobre todo en República Dominicana– es de desarrollo in house. No adquirimos software en el exterior, sino que lo desarrollamos nosotros mismos". |

proyectos y en soporte técnico de primera línea. La parte de procedimientos, de organización y aquellas que tienen la responsabilidad directa de las soluciones de tecnología tienen que manejarse internamente.

¿Cómo califica la infraestructura tecnológica Tricom?

Tenemos una de las estructuras de mayor inversión comparado con las grandes empresas. Prácticamente contamos con cinco terabytes de información. Somos una empresa de consumo masivo de más de diez años con 800.000 clientes, donde la información que se maneja y la infraestructura que debe soportar son de gran dimensión.

¿Qué participación de mercado tiene Tricom?

En el mercado de telefonía fija, somos el número dos, con una participación de 20 por ciento; y en celular, estamos en el tercer lugar. En el país hay cuatro empresas de soluciones de móviles y somos el número tres.

¿Qué cambios en infraestructura IT implementó últimamente?

Se realizó un cambio en el sistema de servicio específicamente, desarrollado por nosotros e implementado a finales de 2007. Los *upgrades* que se hacen del *software* son para buscar una mayor rapidez, que sea más amigable para el usuario, que le presente una información 360 grados al cliente de su situación.



| “Me gusta la gerencia participativa, porque la tecnología congrega a varias áreas especializadas”. |

Teniendo en cuenta el binomio calidad / precio, ¿cuál cree que son los mejores proveedores de hard y soft?

Para soluciones de *hardware*, servidores críticos de la empresa, lo que utilizamos es **HP** y **Sun**. En cuanto a *software*, tenemos todo unificado con **Oracle**, que es nuestra base de datos integral. Trivision está basado en tecnología Oracle.

¿Qué presupuesto dedica su empresa a IT?

Es un porcentaje de cinco a siete por ciento del presupuesto de inversión total. En años anteriores era mayor, porque depende de la planificación que se realice en un año. El monto de inversión depende del momento de la empresa, si está en crecimiento, etc.

¿Cuál es su estilo a la hora de gerenciar y qué características resaltaría?

A mí gusta la gerencia participativa, porque la tecnología congrega a varias áreas especializadas, como *software*, redes, administración de sistemas, etc.

¿Qué imagen cree que sus empleados tienen de usted?

Creo que la percepción que tienen es de una persona participativa, dedicada y que escucha, manejable en ese sentido.

¿Qué perfil de profesionales o técnicos busca a la hora de armar su equipo de trabajo?

Es necesario que sea emprendedor, porque nosotros desarrollamos *software* y debe estar orientado a la creatividad, y ser arriesgado, porque los retos, cuando se desarrolla internamente, son mayores a cuando se compra un paquete de soluciones. Tiene que ser emprendedor y creativo porque esta es una empresa que ofrece todos los servicios de telecomunicaciones. A veces, buscamos profesionales con experiencia y, en algunos casos, con poca, para formarlos si vemos que tiene el perfil adecuado. Eso nos ha dado buenos resultados.

¿Cuál es la labor más desagradable y la más placentera de un CIO?

Lo que más me gusta es cuando un usuario o un área de la empresa sienten que la solución que les ofrecemos ayuda a que su trabajo sea más eficiente. Cuando eso se comunica, me siento muy bien y pienso que el esfuerzo valió la pena. La parte desagradable es cuando suceden los errores —que siempre suceden— y provocan pérdidas en tiempo y dinero. Me han sucedido las dos cosas.

De acuerdo a su criterio ¿cuáles son los rasgos que definen a un CIO ideal?

Tiene que ser gerente más que tecnológico,

pero sí tiene que estar al día con los avances de IT y siempre entender que esta debe estar alineada con el enfoque de la empresa. El gerente de IT tiene que comprender las áreas de mercadeo y de negocios, entendiendo que ellos son generadores de ingresos de la compañía y apostar a eso.

¿Qué tan importante son para un CIO los conocimientos económicos?

Como todo profesional, no basta con la carrera que se tiene como base. Hay que conocer otras áreas: la financiera, la gerencial. Un profesional, independientemente de que sea IT o no, tiene que tener conocimiento de todas las áreas de la empresa en cuanto a la última tecnología.

Ya los profesionales vienen con esa formación, no se conforman con hacer su carrera base: inmediatamente al culminar su estudio, toman una maestría, un diplomado. Eso es una ventaja para la compañía, que no tiene que adecuar a los profesionales para que su mentalidad sea abierta en cuanto a las áreas de negocio.

Las empresas han entendido el rol de la IT, lo que le aporta y con todos los tratados de libre comercio eso les permitió ver que la tecnología suma muchísimo al crecimiento de la compañía, sobre todo por la parte de información que ayuda a la toma de decisiones. ■