

Innovación e integración de tecnologías en pro de generar valor y eficacia operacional

Con la fuerte convicción de que innovar y trabajar colaborativamente es la base para diferenciarse en el mercado, y apoyándose en tecnologías de gestión como BPMS, BAM, BI, y PM, IT Management ha logrado abrirse paso en el mercado nacional en la integración de soluciones que permiten generar ventajas competitivas y aumentar la eficacia operacional de sus clientes. Sobre su propuesta, conversamos con Patricio González, CEO de la firma.



¿Cuál es el foco de negocios de IT Management? ¿Qué tecnologías forman parte de su oferta?

Nuestro foco está en la generación de ventajas competitivas y eficacia operacional a nuestros clientes, mediante la innovación, integración e implementación de tecnologías como ejecución de procesos (BPMS), monitoreo de actividades (BAM), inteligencia de negocios (BI), medición de desempeño (Performance Management), gestión de relación con clientes (CRM), análisis y minería de datos (Analytics & Data Mining), gestión de proyectos (Project Management) y gestión del conocimiento (KM).

Para esto complementamos nuestra investigación de los avances tecnológicos disponibles con metodologías de innovación en procesos, enfoque heredado del Magíster Ingeniería de Negocios con TI de la UCh, el cual propone la construcción de soluciones en base a patrones de procesos de negocios (autoría de PhD Oscar Barros), lo cual permite soslayar la realidad actual y construir soluciones en base a patrones predefinidos, que se implementan sustentados en una directriz estratégica como Balanced Scorecard, con enfoque Top Down.

¿Cómo logran la integración de estas tecnologías para lograr el mejor rendimiento?

Para integrar las tecnologías, usamos la capa SOA (Arquitectura Orientada a Servicios) de nuestras soluciones y desarrollamos un framework de servicios propio. Esta decisión fue muy importante y surgió en forma natural, dado que se ha impuesto en el ámbito TI.

¿Qué experiencia tiene la compañía en su área? ¿Destaca algún proyecto en particular?

Comenzamos hace tres años implementando soluciones para empresas brasileñas y el 2009 tuvimos nuestro primer cliente en Chile, lo cual es una gran experiencia que nos ha permitido vivir diferentes realidades, culturas, estándares y exigencias. Estas tecnologías están en constante desarrollo, entregando invaluables beneficios.

Un buen ejemplo de implementación que engloba todo lo anterior es una solución para las empresas de telecomunicaciones: gestión de fallas de planta externa, en la cual mediante BI se detectan las fallas masivas y en base a modelos matemáticos se apoya la asignación de tickets de fallas a los técnicos, priorizando por clientes, skills de los téc-

nicos, antigüedad de la falla, etc. De esta forma se gestiona el proceso mediante tecnologías BPMS, BAM y performance management, y con knowledge management generamos conocimiento en aspectos como la duración promedio por tipo de falla. Esta solución apoya la toma de decisiones, no la inhibe, pues permite a los supervisores definir según su experiencia y conocimiento.

¿Qué fortalezas destacan de su propuesta al mercado?

Las fortalezas de IT Management residen en su equipo humano y en la estrategia corporativa. Nuestro grupo humano es altamente colaborativo; creemos en el trabajo en equipo, en la responsabilidad personal y grupal, vivenciando nuestra experiencia laboral como profesionales de elite. Para ello conjugamos las motivaciones personales con las de la empresa, obteniendo rendimientos superiores. En tanto, estratégicamente IT Management tiene un enfoque colaborativo e innovador que nos diferencia; evitamos el enfoque competitivo, y esto nos exige elaborar y concebir ideas de negocios donde los demás no lo han hecho aún. Lo anterior lo logramos apoyándonos en un mix estratégico basado en Balanced Scorecard (Kaplan y Norton) y en la estrategia de océanos azules (Kim y Mauborgne). ●