

> PERFIL CANAL

Ricardo Alegría, Gerente General de CrossLines "Más allá de la tecnología, buscamos integrarnos al ecosistema de cada cliente"

Con apenas seis años de vida, CrossLines ha logrado consolidarse como un actor relevante en el ecosistema de canales TI en Chile. Una apuesta que partió de cero, sin capital, solo con ganas, creatividad y experiencia en el mundo tecnológico, y que hoy cosecha sus logros con foco en servicios Microsoft. Ricardo Alegría, su Gerente General y cofundador, comparte la historia de la compañía, su evolución comercial, y la clave que, asegura, hace la diferencia: su equipo.



¿Cómo nace CrossLines y cuáles fueron sus primeros pasos?

CrossLines nació el 22 de abril de 2019. La fundamos junto a Gonzalo Campbell, que es mi socio, amigo y, a estas alturas, parte de mi familia. Siempre tuvimos el sueño de tener algo propio, y al venir del mundo comercial de tecnología, sabíamos bien cómo funcionaba la industria. Empezamos muy de a poco, solo los dos, externalizando todo. Cada negocio que cerrábamos con un cliente final implicaba buscar a alguien que confiara en nosotros para subcontratar servicios. Fue clave la red de contactos que ambos teníamos. Al principio, conseguir crédito fue muy difícil, pero con perseverancia y buenas relaciones lo logramos.

¿Cómo ha evolucionado su modelo de negocio?

Estamos convencidos de que estamos en el negocio correcto. Desde el inicio, nos enfocamos en tecnología y servicios. De hecho, partimos poco antes del estallido social y luego vino la pandemia. Pero para nosotros fue un impulso, porque la necesidad de conectarse y operar a distancia aumentó mucho. Eso nos permitió demostrar nuestro valor, incluso en momentos difíciles. Aprendimos a ver oportunidades en medio de la "tormenta". Hoy el modelo ha crecido hacia soluciones más robustas, pero siempre manteniendo el enfoque en el servicio cercano y confiable.

¿En qué segmentos están hoy enfocados?

Partimos en el segmento SMB, con pequeñas y medianas empresas, muchas de ellas clientes con los que ya teníamos relación previa. Pero, desde hace unos tres años, hemos ido ampliando nuestra mirada y apostando también por clientes

corporativos más grandes. Hoy el foco está en el segmento Enterprise, con contratos más robustos. Eso sí, sin dejar de lado a nuestros primeros clientes, que siguen siendo clave.

¿Cuáles son las tendencias tecnológicas que están marcando sus proyectos?

La ofimática siempre estará presente; para nosotros es un aspecto muy importante, especialmente el correo electrónico, que suele ser la puerta de entrada en muchas de las conversaciones que tenemos con nuestros clientes finales. Sin embargo, hoy en día, la Inteligencia Artificial ha tomado un rol mucho más protagonista. Y, en este sentido, vemos tres pilares fuertes: Inteligencia Artificial, Ciberseguridad y Modern Work. La IA está presente en todo, desde la nube hasta el e-mail; la ciberseguridad es fundamental para proteger los sistemas; y el modern work (todo lo que es colaboración y productividad) nos conecta con las necesidades diarias de comunicación. Pero más allá de la tecnología, nosotros buscamos integrarnos al ecosistema de cada cliente. No queremos solo vender algo y desaparecer. Queremos ser ese partner que está cuando hay un desafío o una emergencia.

¿Qué fortalezas diferencian a CrossLines dentro del ecosistema de canales?

Nuestra gran fortaleza es el equipo. Tenemos un ambiente laboral muy bueno, somos una empresa de puertas abiertas, y eso se nota en la actitud con que atendemos a los clientes. No solo se trata de tener conocimiento técnico o experiencia; se trata de tener buena energía, buen trato, y de verdad querer ayudar. Nos gustaría, incluso, que en un futuro podamos ser reconocidos como uno de los mejores lugares para trabajar (Great Place to Work). Todo parte en casa. Si estamos bien adentro, eso se refleja afuera. Si contamos con un área de servicio sólida, una buena postventa y preventa, y además sumamos liderazgos efectivos



“Nuestra gran meta es llegar a ser Partner del Año de Microsoft. Para eso estamos trabajando fuerte en servicios, soporte, licenciamiento y casos de éxito que nos permitan postular con una propuesta sólida”

—más allá de la estructura tradicional de jefaturas—, se produce un cambio de paradigma respecto a la visión tradicional de jerarquía: ya no se trata solo de un jefe, sino del valor que puede aportar un verdadero líder. Con estos elementos, la visión, las expectativas y las ambiciones pueden ser altas, y es posible alcanzar grandes resultados de manera efectiva.

¿Cómo describen su relación con los mayoristas y fabricantes?

Tenemos una excelente relación con todos nuestros distribuidores, pero si tengo que destacar a uno, ese es Intcomex. Nos apoyaron desde el principio y con ellos trabajamos fuerte todo el tema cloud de Microsoft, que es nuestro “core”. Además, mantenemos muy buena relación con Tecnoglobal, Nexsys, Ingram Micro, TD SYNEX y Sonda, entre otros. Nuestra metodología de trabajo busca tener buenos lazos con todos los actores del ecosistema.

¿Cuáles son los principales objetivos que se han propuesto a corto y mediano plazo?

Uno de nuestros grandes logros fue obtener la certificación Modern Work de Microsoft. Somos multinube, por lo que también trabajamos con Google y AWS, pero el “core” es Microsoft. Hemos sido premiados tres años consecutivos por Intcomex como el partner con mayor crecimiento en cloud en Chile, y ahora nuestra gran meta es llegar a ser Partner del Año de Microsoft. Para eso estamos trabajando fuerte en servicios, soporte, licenciamiento y casos de éxito que nos permitan postular con una propuesta sólida.

Todo lo que hemos logrado ha sido gracias a nuestro equipo. Partimos de cero, sin capital, solo con nuestras ganas, creatividad y experiencia. Pero sin el compromiso y energía de nuestro equipo, nada de esto sería posible. Ellos son el motor de CrossLines. /ChN