

FUNDARON DIGITAL EXP:

Exejecutivos de Gasco y Deloitte buscan que las empresas funcionen como "relojito suizo"

En ocho semanas, la consultora que crearon realiza un diagnóstico y define una hoja de ruta para que las empresas hagan de su tecnología un solo ecosistema. **CATERINNA GIOVANINI**

El problema que enfrentan hoy las empresas ya no es la falta de inversión en tecnología, sino que esta no está alineada con la estrategia de negocio. "Un buen ejemplo de ello es la inteligencia artificial", dice Tomás Ecclefield, cofundador de Digital eXp, consultora chilena especializada en Enterprise Technology.

Con esto en mente, hace tres años, junto a Cristina Fritz, comenzaron a ofrecer servicios orientados a los equipos ejecutivos. A diferencia de otras consultoras, no trabajan por proyecto, sino sobre el ecosistema tecnológico completo. "Hablamos con los CEO, gerentes de operaciones y comerciales, que no logran vender como quieren o conocer bien a sus clientes; que van a TI y no tienen respuesta", señala.

Los diferencia también sus previos puestos de trabajo en roles ejecutivos de alto nivel en grandes empresas del país. Mientras Fritz fue *senior manager* en Deloitte y acumulaba más de 20 años de experiencia en tecnología empresarial, Ecclefield, por su parte, tras 11 años en Latam, llegó a ser vicepresidente de Transformación Digital en Gasco. Ahí intentó incorporar inteligencia artificial. Dice que funcionó en etapas iniciales, pero "no teníamos las bases tecnológicas preparadas", recuerda.

Desde esa experiencia en negocios y tecnología identificaron que, especialmente en las compañías más tradicionales, se creía que la tecnología, por sí sola, resolvería los problemas. "Sobre todo las llamadas empresas IPSA, que están invirtiendo, pero no logran escalar", dice.

Ese problema se repite en muchas organizaciones y queda en evidencia "cuando el negocio quiere hacer algo disruptivo, algo distinto, y va a buscar los datos y no están", explica. Por ejemplo en Gasco, una empresa más que centenaria, que tuvo liderazgos con distintas visiones y con el tiempo fue incorporando sistemas distintos hasta que la estructura quedó fragmentada. "Es como un edificio sin planos", resume.

La propuesta de Digital eXp apunta a construir un ecosistema tecnológico integrado. Esto incluye sistemas como ERP, CRM y otras plataformas que, en muchas empresas, operan de manera aislada. El objetivo es que funcionen de forma coordinada, "como una orquesta, como un relojito suizo", dice Ecclefield.

Para lograrlo, no proponen proyectos de largo plazo. "Esos al final, aburren", afirma. En su lugar, desarrollaron un programa de ocho semanas en el que realizan un diagnóstico y definen una hoja de ruta que combina una dimensión técnica con otra de gobernanza, enfocada en priorizar iniciativas y evitar inversiones innecesarias. "La idea es que no hagan cosas que no necesitan o que ya tienen", agrega.

En empresas grandes, aseguran, es posible

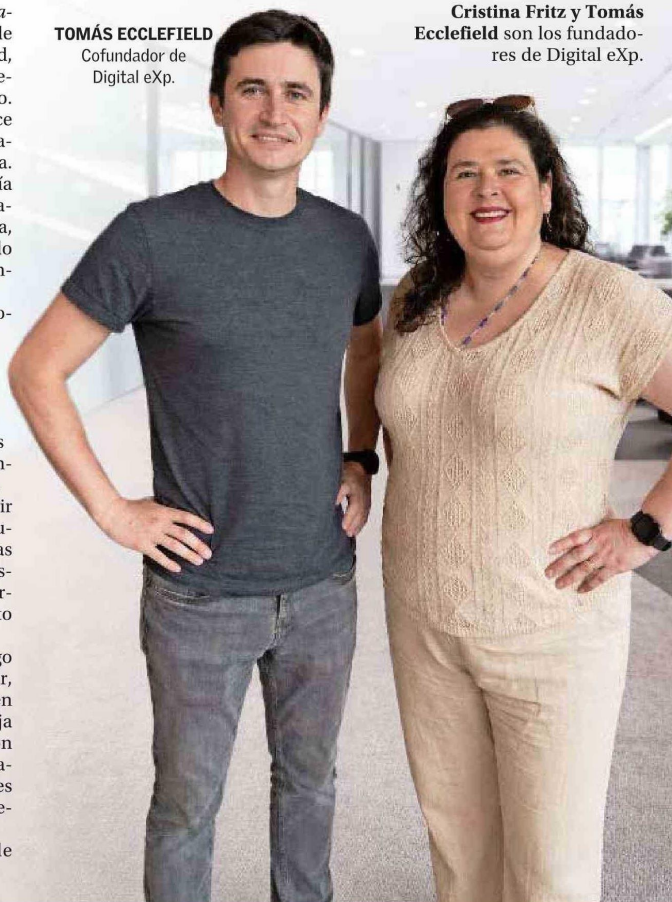
"Salesforce,
 cuando funciona,
 es espectacular,
 pero muchas
 empresas llevan
 dos o tres años
 pagándolo sin
 saber realmente
 para qué lo
 tienen".

TOMÁS ECCLEFIELD
 Cofundador de
 Digital eXp.

identificar ahorros de entre 20% y 25% en gasto tecnológico. Parte del problema, ejemplifica Ecclefield, se observa en herramientas como los CRM. "Salesforce cuando funciona es espectacular, pero muchas empresas llevan dos o tres años pagándolos sin saber realmente para qué los tienen". El resultado es un gasto elevado sin impacto claro en el negocio. "Cuando eso está ordenado, recién ahí puedes decir: ahora busquemos más tecnología", agrega.

Gracias a este enfoque, la empresa ha mantenido un crecimiento cercano al 100% anual y asegura haber logrado que sus clientes aumenten su eficiencia y ventas en hasta un 30%. Entre ellos figuran compañías como Colbún, Cuprum y Parque Arauco. Para este año, la firma proyecta consolidar su expansión internacional.

Cristina Fritz y Tomás Ecclefield son los fundadores de Digital eXp.



CEDIDA