

CAFÉ &
NEGOCIOS

Emprendedores



2 711 1000* www.mp.com.uy

3
fueron los pedidos
de soporte en un
año en Radio Taxi 141
con unas 17.000
llamadas



Sebastián Gutiérrez fundó junto a Juan Elzaurdía la empresa Integra. C. PAZOS

UNA SOLUCIÓN FLEXIBLE

Integra surgió gracias a una oportunidad en el sector de **call centers**. Hoy vuelve a innovar con software logístico

POR DIHANE LOIS
Especial para *El Observador*

Nunca terminé de sentirme cómodo como empleado”, reconoce Sebastián Gutiérrez (30), director de Integra, que brinda soluciones informáticas para contact centers.

El puntapié para fundar la empresa fue una oportunidad de negocios descubierta en 2009 dentro del rubro telecomunicaciones.

Gutiérrez desarrolló un sistema que cubre las necesidades detectadas fundamentalmente en el rubro de contact centers y lo presentó a la Agencia Nacional de Investigación e Innovación (ANII), de la que

recibió apoyo económico. Gracias a ese dinero nació Integra, especializada desde el inicio en el diseño, desarrollo e implementación de soluciones para contact centers.

El emprendedor –estudiante de ingeniería de sistemas en la Universidad Ort– se embarcó en esta aventura junto a su actual socio Juan Elzaurdía (30), amigo de la infancia y licenciado en sistemas. Ambos se dedican a la parte técnica de la empresa.

La necesaria pata comercial está a cargo de Joaquín Moreira (30), licenciado en administración y tercer socio de Integra.

Desde sus comienzos Integra brinda soluciones flexibles que pueden ser contratadas tanto por call centers peque-

ños como por empresas de gran porte y, además, los agentes pueden estar ubicados en un lugar único o distribuidos alrededor del mundo.

Las soluciones informáticas están basadas en sistemas que permiten –gracias a una tecnología de última generación– maximizar el rendimiento a través del monitoreo de cada una de las llamadas entrantes y salientes en tiempo real, la interacción de los programas con mensajes de texto y redes sociales, los reportes de la actuación de cada uno de los agentes minuto a minuto, entre otros servicios.



Gutiérrez recordó que en la mayoría de las veces que tomó la iniciativa en sus distintos trabajos, no fue tenido en cuenta. C. PAZOS

El resultado de arriesgar

Viene de la tapa

En 2009, Gutiérrez, Elzaurdía y Moreira eran empleados.

Elzaurdía y Gutiérrez se conocían desde el liceo. Vieron que tenían objetivos comunes y se pusieron de acuerdo en las bases del emprendimiento. Comenzaron a trabajar para crear un sistema que cubriera necesidades que los call centers no tenían resueltas con tecnología actual.

Luego de realizar una prueba sobre la nueva innovación, presentaron el proyecto en la ANII, que finalmente les otorgó el 60% de la suma total que necesitaban para implementarlo: US\$250 mil.

A la hora de la decisión de comenzar con la nueva empresa y dejar su antiguo trabajo, Gutiérrez tuvo que enfrentar un factor que aumentaba su desafío empresarial: en marzo contraía matrimonio.

“En febrero teníamos que tomar la decisión de empezar o no la empresa. Mi señora me preguntó si estaba seguro y le dije que era ahora o nunca. Yo tenía plata para tirar un par de meses más pero si no resultaba iba a tener que salir a buscar trabajo. Pero si no te arriesgas las cosas no salen”, explicó Gutiérrez.

Nicho de Mercado

Una vez que el producto estuvo listo, Integra se asoció con la empresa argentina Estarplus que tenía la solidez y antigüedad que les permitió empezar a ofrecer el producto al mercado.

Allí fue Joaquín Moreira quien se encargó de desarrollar presentaciones y todo el mate-

rial comercial necesario para atraer a potenciales clientes. Sin embargo, una de las estrategias más eficaces fue el *try and buy* (pruebe y compre). Cuando una empresa se muestra interesada en el producto este se le brinda gratis por un determinado período de tiempo para que lo pruebe en funcionamiento. Se le instala y se le enseña a usar.

Cuatro meses de trabajo les costó obtener el primer cliente. Sin embargo, hasta el día de hoy tienen los mismos clientes que al principio, y han sumado más no solo en Uruguay sino en varios países latinoamericanos.

Uno de sus primeros clientes fue la empresa de Radio Taxi 141 que ya tenía un sistema para brindar su servicio telefónico de radio taxi, presentaba algunas deficiencias.

“Con el sistema que usaban estaban a oscuras, no tenían datos y les salía muy caro seguir agregando herramientas. Nosotros creamos un solo sistema que in-

tegra todo: a las operadoras con los taxis que están en la calle y a las personas que llaman para solicitar un móvil”, explicó Gutiérrez.

De empleado a emprendedor

Para cualquier persona, la calidad de empleado le permite cierto confort gracias a la seguridad que supone que a fin de mes siempre habrá un sueldo para cobrar.

A los socios de Integra no les asustaron los desafíos y responsabilidades que debían asumir por fundar una empresa.

El espíritu emprendedor surge desde el proponer. Gutiérrez contó que la mayoría de las veces que tomó la iniciativa en las distintas empresas donde trabajó no fue escuchado.

“Muchas veces en las empresas cuando eres empleado no te prestan mucha atención y también depende de qué lugar ocupes en el organigrama. Cuando no tienes feedback es que tratas de intentar hacer las cosas por un mismo”,

comentó.

Aunque reconoce que no fue fácil, en Uruguay existen algunas ventajas a la hora de emprender sobretodo en el sector informático.

En 2011 Integra participó de una *start up* competition en San Pablo, junto con otra empresa uruguaya, Kidbox. Aunque fue esta última quien ganó la competencia con su software para que los niños naveguen seguros por internet, la actividad les abrió muchas puertas.

“Salimos un poco del modelo clásico de salir a buscar clientes y vimos que podíamos generar contactos, algo que antes no habíamos tenido en cuenta”, señaló Gutiérrez. A partir del viaje a San Pablo y gracias a los contactos generados, Integra firmó un contrato con una empresa de 2.000 empleados en Río de Janeiro, que hoy es su socia y utiliza sus sistemas.

En busca de financiación

Actualmente Integra es una em-

presa consolidada con una importante cartera de clientes, pero sus socios aún buscan financiación para un innovador proyecto creado para el sector logístico.

Workforce Mobile Logistics surge en respuesta a la necesidad de crear una plataforma unificada orientada a la gestión logística de la fuerza de trabajo.

Si se aplica el modelo a la empresa de Radio Taxi 141 (que ya manifestó estar interesada en el proyecto), la idea es que cada radio taxi tenga un dispositivo similar a una tablet donde podrá acceder a mapas, cobrar por medios de pagos móviles, y conectarse con la operadora, el usuario y el resto de las unidades que están en la calle en ese momento.

“Los taxistas tendrán una tablet con un ruteo que les dirá donde ir, que registrará cuántos viajes hicieron, qué dinero deben tener en caja, tendrá alertas, entre varios servicios más. Los dueños van a tener un control mucho más riguroso que hoy en día es mínimo”, explicó Gutiérrez.

El sistema tiene un enfoque social porque permite nutrirse de información ingresada por cada uno de los conductores, por ejemplo integrando redes sociales y creando alertas de lo que está sucediendo en el minuto a minuto, o un corte de calle o un accidente de tránsito.

El proyecto fue presentado en la ANII a fines de 2012, pero la financiación no fue otorgada.

Por lo tanto, Integra está abocada ahora a buscar potenciales inversores para poder implementar el sistema cuyo público objetivo son remises, deliverys, ambulancias y empresas de logística. ●

LAS CLAVES

■ **REGIÓN** Integra tiene clientes en Uruguay, Argentina, Ecuador, Paraguay, Costa Rica, Brasil, y Curazao (Antillas Holandesas).

■ **CLIENTES** Algunos de ellos son de Uruguay como la consultora Cifra, la empresa de remises Remisat y el laboratorio Urufarma. Presta servicios a firmas de Montevideo, San José, Artigas, Rivera y Tacuarembó.

■ **PROYECCIÓN** Los socios de la empresa creen que este año podrían registrar un crecimiento anual de 200% por la puesta en marcha de nuevas estrategias comerciales.

250.000
dólares fue lo que les otorgó ANII a Integra para desarrollar el emprendimiento

Una versatilidad que diferencia

●●● Integra cuenta con varias versiones de cada uno de sus productos que se pueden adaptar a empresas tanto pequeñas como de gran porte. Esta versatilidad permite atacar a distintos segmentos dentro de la industria, desde la consultora Cifra –que cuenta con 12 agentes y es zafral– hasta el call center del Citibank que tiene 500 agentes. Aunque actualmente el soporte técnico para los clientes de Uruguay lo realizan los tres socios de la empresa, una de las ideas para el año que viene es contratar más personal.

El soporte técnico funciona las 24 horas del día los siete días de la semana, aunque los socios de Integra aseguran que los problemas son muy reducidos.

“Tratamos que el nivel uno de soporte lo den los propios agentes y cuando ya no saben que hacer nos llaman. Pero la gran ventaja que tenemos es que los sistemas tienen muy pocos problemas. En el año 2011, por ejemplo, el sistema de Radio Taxi 141 procesó 17 mil llamadas y solo tuvo tres pedidos de soporte”, concluyó Gutiérrez.