

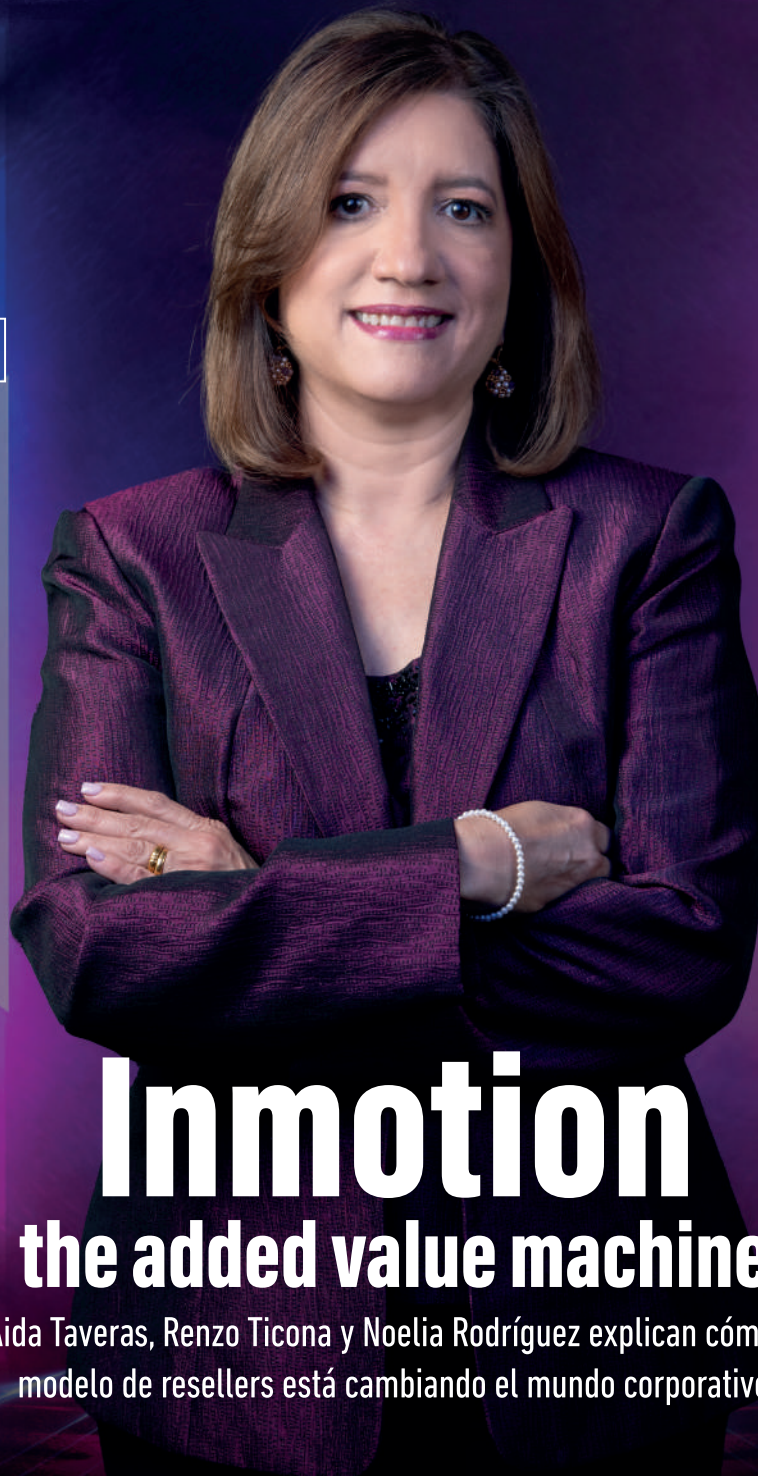
TECHNOLOGY

LA RED DE LOS NEGOCIOS

CRISTINA ARANDA
SOBRE LAS
RAZONES PARA
INVERTIR EN IA



LOS 20 AÑOS DE
FACEBOOK



Inmotion the added value machine

Aida Taveras, Renzo Ticona y Noelia Rodríguez explican cómo el modelo de resellers está cambiando el mundo corporativo.



ESCANEE EL CÓDIGO
Y VISITE NUESTRA WEB

116

COVER STORY



LA TECNOLOGÍA CON LA PRODUCTIVIDAD

Aida Taveras, CEO de Inmotion; Renzo Ticona, gerente regional de Google; y Noelia Rodríguez, gerente regional de Salesforce, conversan con Revista Technology sobre cómo un reseller es capaz de acompañar a una empresa en su transformación digital.



AIDA TAVERAS
CEO DE INMOTION

LA TECNOLOGÍA CON LA PRODUCTIVIDAD

Aida Taveras, CEO de Inmotion; Renzo Ticona, gerente regional de Google; y Noelia Rodríguez, gerente regional de Salesforce, conversan con Revista Technology sobre cómo un reseller es capaz de acompañar a una empresa en su transformación digital, desde el simple proyecto, hasta la conversión completa. Inmotion se lanzó en noviembre de 2019.



POR CARLOS ARTURO GUIARRÉ

AIDA TAVERAS, CEO DE LA EMPRESA, RECUERDA los inicios con altibajos, puesto que justo después la pandemia del covid-19 encerró al mundo completo para evitar el contagio. El nacimiento de Inmotion se generó, en parte, porque la bigtech Salesforce cambió su modelo de negocios de ventas directas a ventas indirectas para algunos países de la región latinoamericana, modelo que ya habían probado con éxito en grandes mercados como Turquía y Rusia.

“De Salesforce nos invitan para que seamos parte de ese proyecto, e iniciamos en un pequeño apartamento de Arroyo Hondo cuatro personas. Justo el día que celebramos el lanzamiento, la Organización Mundial de la Salud, OMS, anunció que el covid-19 había recibido la categoría de pandemia”, relata Taveras sobre los atípicos inicios de Inmotion.

Sin embargo, con tesón y entrega pudieron hacerse de clientes, en especial porque debido al confinamiento diversas organizaciones estaban acelerando sus planes de transformación digital. En 2020, cuenta Taveras, incluyeron a Puerto Rico entre sus bases de clientes, y en 2021 añadieron a Google en su portafolio de servicios.

“Decidimos incluir a Google, porque observamos una sinergia importante entre el catálogo de Salesforce y lo que ofrece esta filial de la corporación Alphabet

Inc., al final, Google es el mejor cliente de Salesforce, y viceversa”, explicó Taveras. Igualmente se trata de algunas de las empresas más innovadoras del planeta. Entonces, ¿dónde entra Inmotion en la ecuación? En el caso de Salesforce, revenden licencias, pero igualmente ofrece atención a sus clientes en los diversos niveles del soporte técnico, sin contar con colocar ese rostro humano, muy necesario para que los colaboradores abracen de buena gana la transformación de sus empresas.

Con fines de implementar esas tecnologías, cuentan con una red de partners ampliamente preparados, aunque luego de la implementación sí proveen del necesario acompañamiento. Dentro de sus esfuerzos por mejorar la cultura digital del país, han implementado Inmotion Academy, la primera en el área del Caribe, para colaborar con la formación de sus clientes.

“Existen múltiples ventajas de trabajar con un reseller en general, pero en el caso particular nuestro, de Inmotion SAS, somos una empresa que combina la experiencia con la innovación. Personas con amplia experiencia, trabajando hombro a hombro con gente joven. Personalmente, tengo 30 años de experiencia en el área tecnológica”, sostuvo la CEO de Inmotion.

En sus casi cinco años de historia, han participado ya en proyectos tan innovadores, que Google los premió con el reconocimiento como Google Partner of the Year 2023, en la categoría de servicios para mercados emergentes de Latinoamérica.

“Un reseller común vende licencias, en nuestro caso, el valor añadido es la clave. Una vez vendemos las licencias, también atendemos a los requerimientos de servicios de los clientes”, dijo Taveras.

Inmotion SAS licencia diversas soluciones de Google, dentro de estas, cabe destacar Document AI, una aplicación de Google basada en inteligencia artificial, con capacidad para transcribir letra manuscrita sobre papel, hacia documentos digitales. Son los únicos con esta solución en República Dominicana, y también la ofrecen con gran éxito en Puerto Rico y México. Esto, debido a que son los únicos en el Caribe en poseer la certificación Build Engagement.

También con inteligencia artificial, licencian y dan soporte a una solución de Google diseñada para identificar y darle seguimiento a vehículos sospechosos a través de la placa, o identificación de registro de ese vehículo. Han colaborado con el Centro Nacional de Emergencias aplicando Google Maps que, aunque muchos conocen ya sus versiones gratuitas, las versiones empresariales son más poderosas y capaces de ofrecer mejores detalles como si por una calle en específico no puede pasar una ambulancia. Se trata de sistemas con gran potencial para mejorar la sociedad y elevar el índice de seguridad ciudadana.

En el caso de Salesforce, el software disponible para los clientes de República Dominicana, Puerto Rico y México, es el mismo que tienen disponible en Europa y Estados Unidos, soluciones en la nube muy poderosas, con actualizacio-

“Trabajamos muy de la mano con Google, eso ha hecho que la relación vaya a otro nivel. Somos la única empresa del Caribe reconocida por Google en el desarrollo de aplicaciones”.

nes de gran impacto al menos tres veces por año, al mismo tiempo, en todo el mundo. “Aquí lo que ocurre es que cada cliente tiene capacidades y conocimientos diferentes para aplicar lo que ofrecen los sistemas de Salesforce, con sus especificaciones. Entonces, ayudamos a nuestros clientes a visualizar estas actualizaciones, les enseñamos a incorporarlas de acuerdo con las necesidades de sus propios negocios, en adición a que les enviamos newsletters, tanto de Inmotion SAS como de Salesforce (para los clientes que han implementado Salesforce), con las novedades ocurridas alrededor de estos ecosistemas”, señaló Taveras.

Taveras consideró que la adopción es el desafío más importante a la hora de implementar tecnología, además del cambio de cultura. “En las empresas, no importa el tamaño, debe haber desde la alta gerencia esa disposición de adoptar el cambio, porque si no, no importa que se trate del mejor software del mundo, si al implementarlo luego no lo usan, no van a obtener los beneficios que se esperan de la herramienta. Antes de iniciar un proyecto, invitamos a los clientes a estudiar

sus procesos, de modo que la tecnología eleve la productividad, en vez de diezmarla”.

“Tuve la oportunidad de hacer un curso en el MIT sobre desarrollo organizacional. Allí hacían énfasis en una sinergia tripartita que se decantaba por la tecnología, las personas y los procesos. La apertura y el buen entendimiento de los beneficios de lo que van a obtener es clave, porque todo el mundo lo que quiere al final de cuentas es ahorrar costos u obtener más ganancias, y eso se logra con innovación”, manifestó la CEO de inmotion.

Hoy en día las personas no aceptan ventas dirigidas, sino que pretenden tomar sus propias decisiones, a partir de buena información que un potencial proveedor pueda darles, por lo tanto, Salesforce tiene excelentes herramientas diseñadas para personalizar la experiencia del cliente. A dos personas les pueden salir páginas distintas, o productos enfocados a sus gustos.

Para el servicio al cliente, los chatbots van a tomar forma de manera muy efectiva, puesto que debido al aprendizaje automático mejoran cada día sus capacidades. Si se necesitaban 10 agentes en un callcenter,

ahora solo serían necesarios dos o tres, aparte de que estos sistemas tienen la capacidad de articular una experiencia memorable para los usuarios.

“En los eventos base tanto de Salesforce como de Google, todo estuvo muy centrado en la inteligencia artificial. Le hablaba a alguien de mi equipo refiriéndole que hace tan poco como cinco años, si necesitabas traducir un documento tenían que delegarlo en algún asistente humano, ahora, con Google Docs, es muy simple. Claro que habrá cosas que revisar, pero el ahorro en tiempo es incalculable”, manifestó Taveras.

Es un temor constante el hecho de que la inteligencia artificial elimine empleos, pero la CEO de Inmotion sostiene que este no es el caso, sino más bien que algunos roles laborales tendrán que reenfocarse. “La máquina nunca podrá sustituir al ser humano en decisiones que tienen que ver con emociones, porque las decisiones basadas en emociones no son racionales. Las personas hacen la mayoría de sus compras no esenciales basadas en emociones, por eso un humano siempre será mejor interpretando a los clientes que una máquina”.

Igualmente, dijo Taveras, la creatividad es un bastión que seguirá siendo eminentemente humano.

“Empleos que están teniendo mucho auge son los científicos de datos, las analíticas, precios dinámicos. Datos internacionales sostienen en que los próximos años serán necesarias

más de 11 millones de personas certificadas en Salesforce, por ejemplo. En ese sentido, Inmotion Academy trabaja para cerrar la brecha de conocimiento y que más personas puedan aprovechar la productividad que generan estos sistemas. De esos 11 millones, dos millones serán requeridos en América Latina”, expresó Taveras. Por eso, Inmotion Academy busca hacer alianzas con universidades y centros tecnológicos, debido a que el futuro laboral de muchos jóvenes descansa en su capacidad para comprender y adoptar tecnología.

Google

Ha sido tan efectivo Inmotion, que Google, al nom-

brarlos Partners of the Year 2023, resaltó su efectividad en materia de integración tecnológica y acompañamiento de los clientes. Renzo Ticona, gerente comercial de Google para Inmotion, se abocó a presentarle al mercado dominicano las herramientas de inteligencia artificial necesarias para que las empresas del país conquistaran su espacio en la cuarta revolución industrial.

“Diversos proyectos hechos tanto en el sector público, como en el privado, tuvieron gran éxito cambiando la cultura de las organizaciones y elevando de manera significativa su productividad, lo que hizo que Google reconociera a Inmotion como Goo-



Renzo Ticona
Gerente Regional
Google



Team Google
(De izquierda a derecha):
Kimberly Mejía
Jorge Lama
Yohana Hidalgo
Fátima Gómez
Carmen Gómez

gle Partner of the Year 2023 en servicios para mercados emergentes de Latinoamérica”, declaró Ticona.

El acercamiento con la marca Google y la sinergia que Inmotion y la filial de Alphabet Inc. muestran se basa en la lealtad. “Trabajamos muy de la mano con Google, eso ha hecho que la relación vaya a otro nivel. Somos la única empresa del Caribe reconocida por Google en el desarrollo de aplicaciones”.

Cuando una empresa del carácter de Google tiene pendientes al menos mil partners en mercados emergentes, Inmotion se destacó porque no solo venden licencias, sino porque, Ticona reitera, se dedican a acompañar a los clientes a sacar mejor provecho de las aplicaciones de la marca.

Un caso de éxito es la implementación, por parte del sector público, de Vision AI, en especial para detener vehículos sospechosos o darles seguimiento, a partir de que dicha aplicación de Google visualiza las placas de las unidades de transporte y reportan en tiempo real, y de forma oportuna, lo que sea necesario reportar.

Para aumentar la productividad de las empresas, Inmotion hace alianza con Google para entregar la Google App Chip, una aplicación no-code, diseñada para gestionar el patrimonio. También, las aplicaciones de automatización que liberan a los humanos de tareas tediosas.

“Google invierte en tener aplicaciones cada día más poderosas. Invierte millones de dólares en investigar sobre ciberseguridad, porque su búsqueda constante es ser la empresa número uno. La escalabilidad de las soluciones de Google permite que las pymes también puedan beneficiarse de sus bondades, sin que esto implique una gran inversión”, relata Ticona.

Ticona habla de por qué es mejor acudir a un reseller. “Pudiera poner el ejemplo del concesionario de vehículos. La gente no le compra un vehículo directamente a las marcas, sino a un concesionario. Entonces, el conductor ve a la ventaja sobre todo en los servicios postventa, y en la posibilidad de tratar con personas locales los desafíos que se presentan en el camino. Eso mismo pasa con Inmotion, que agrega valor con su diligente servicio, luego de que fue vendida la licencia”.

“Después de que Salesforce implementó su modelo de resellers ha tenido un crecimiento importante en Latinoamérica”

Los factores de éxito más importantes que las aplicaciones de Google licenciadas por Inmotion muestran son la seguridad, la facilidad de administración, el servicio, además de la cartera de soluciones orientadas a elevar la productividad de las organizaciones.

“Cuando hablas con diversas personas, y distintos perfiles de empresarios, te das cuenta de que cada quien tiene un concepto diferente de inteligencia artificial, Google está unificando los criterios en torno a esto”, manifestó el gerente comercial de Google para Inmotion. En torno al futuro laboral, Ticona compren-

de que la mano de obra humana siempre será necesaria como complemento.

Salesforce

De su lado, Noelia Rodríguez, gerente comercial de Salesforce para Inmotion, plantea que la bigtech Salesforce, reconocida como la corporación más innovadora del planeta, es un socio estratégico de las organizaciones, puesto que la plataforma en cuestión incluye administradoras de relaciones con el cliente, CRM, ecosistemas de e-commerce, entre otras aplicaciones de relevancia capital para la rentabilidad, la productividad y el ahorro de costos de las empresas.

Noelia Rodríguez
Gerente Regional
Salesforce



Team Salesforce

(De izquierda a derecha):
Gustavo García, Josué
Terrero, Ricardo Vásquez y
Stephanie Pérez



“Salesforce abrió la posibilidad de integrar resellers en 2019, en algunos mercados de América Latina, por lo que Inmotion aprovechó la oportunidad en República Dominicana, Puerto Rico y ahora también en México. Salesforce entendió que en medio de la vertiginosa transformación digital que vive el mundo, los clientes necesitan sentirse más acompañados. No nos enfocamos en cantidad, nos enfocamos en calidad. Buscamos ir de la mano con ellos, ser sus consultores en materia de tecnología, para que ellos se destaquen a la hora de ofrecer una experiencia única a sus clientes finales”, cuenta Rodríguez.

Un reto que se encuentran los resellers como Inmotion consiste en la resistencia al cambio. Cuando un cliente, o un colaborador dentro de una empresa, se siente cómodo con un sistema o proceso, no quiere cambiarlo, incluso aunque no ofrezca resultados.

“Después de que Salesforce implementó su modelo de resellers ha tenido un crecimiento un crecimiento importante en Latinoamérica. En las naciones donde nosotros, Inmotion, tenemos representación, como República Dominicana,

Puerto Rico y México, ya Salesforce ha ampliado su base de clientes. Los casos de éxito también han aumentado, porque en Inmotion acompañados a los clientes de forma constante, lo que hace que la publicidad orgánica (el boca a boca) fluye con mayor libertad”, expresó la gerente comercial de Sa-

lesforce para Inmotion SAS.

La inteligencia artificial ha avanzado tanto, que los chatbots pueden sostener una conversación natural, donde el cliente puede introducir sus preferencias, lo que reduce la necesidad de agentes humanos, reduce el tiempo de respuesta y aumenta la efectividad con

"La inteligencia artificial ha avanzado tanto, que los chatbots pueden sostener una conversación natural"

la que el usuario obtiene lo que busca, al momento de entrar en contacto con esa plataforma.

Inmotion Academy: El futuro de la formación tecnológica en Latinoamérica y el Caribe

Inmotion Academy, la primera academia en el Caribe especializada en la formación de profesionales en tecnologías Salesforce y Google, abre sus puertas en el 2023 para brindar a las

personas la oportunidad de adquirir las herramientas necesarias para desenvolverse con éxito en el mercado laboral actual.

Capacitación de vanguardia para un futuro prometedor:

Demanda en auge: Según un estudio de Salesforce, para el año 2028 se necesitarán 11.5 millones de profesionales capacitados en esta tecnología a nivel mundial, y 2 millones en el área del Caribe. Inmotion Academy se posiciona como la respuesta a esta creciente demanda, ofreciendo cursos y programas de formación de alta calidad de forma virtual sincrónica, lo que permite que personas de cualquier país de Latinoamérica y el Caribe puedan acceder a ellos.

Un enfoque práctico y personalizado:

Acompañamiento experto: Inmotion Academy se distingue por su enfoque práctico y personalizado. Los instructores no solo imparten conocimientos teóricos, sino que también acompañan a los estudiantes en la aplicación de las habilidades aprendidas a través de casos de uso reales.

Responsabilidad social y desarrollo del capital humano:

Compromiso con la comunidad: Inmotion Academy surge como parte del plan de responsabilidad social de Inmotion, empresa líder en soluciones tecnológicas. Su objetivo es apoyar el desarrollo del capital humano, acompañando tanto de sus clientes como a entidades y a nivel personal, impulsando el crecimiento de la región.

Tecnologías que transforman el presente:

Nuevos horizontes: Las nuevas tecnologías impulsan a las empresas y a las personas hacia un nuevo horizonte. Inmotion Academy ofrece una amplia gama de cursos y

programas que permiten a los estudiantes adquirir las habilidades necesarias para desenvolverse con éxito en este nuevo escenario.

Programación anual completa:

Portafolio de cursos: Inmotion Academy cuenta con un portafolio de cursos disponibles dentro de su programación anual, abarcando desde Salesforce Essentials hasta Google Cloud Platform Architect, entre otros.



Nivis Almonte
Customer
Success Manager



Nathalie Romero
Gerente Estrategia,
Comunicación y Alianzas/
Inmotion Academy



**Team Academy
WSE English**
(De izquierda a derecha):
Yazmin Joseph
Heather Contreras
Luz Navarro

Inmotion Academy:

La clave para el éxito profesional:

Ventajas competitivas:

La formación en Inmotion Academy no solo permite a los estudiantes adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para el mercado laboral actual, sino que también les brinda la oportunidad de capacitarse para obtener luego certificaciones oficiales de Salesforce y Google.

Además, Inmotion Academy cuenta con Wall Street English, somos los representantes en República Dominicana de WSE, una de las escuelas de inglés más prestigiosas del mundo, para que los estudiantes puedan complementar su formación tecnológica con el dominio del idioma inglés, abriendo aún más sus posibilidades de éxito profesional.

En Wall Street English ayudamos a que las personas cumplan su sueño de aprender inglés. Todo lo que hacemos está enfocado a los estudiantes, nuestra misión es crear una experiencia alentadora, flexible y eficaz.

¿Por qué aprender inglés en Wall Street English?

- Puedes empezar a aprender inglés en cualquier momento del año.
- Ofrecemos una experiencia de aprendizaje de inglés personalizada.
- Resultados garantizados
- Nuestra metodología garantiza progreso, con una tasa de

"Con Inmotion Academy, queremos fortalecer el país, cerrando la brecha digital, sirviendo a nuestros clientes y comunidades, y ayudando al emprendimiento"

éxito que supera el 95%.

- Ofrecemos flexibilidad total
- Tu equipo puede aprender en tu oficina o desde cualquier lugar, en los horarios que más le convenga.
- Apoyamos a todos los involucrados durante el proceso.
- Contamos con profesores altamente califica-

dos, tutores personales y un equipo de consultores para apoyarlo.

- Hemos enseñado a más de 3 millones de personas en 33 países y hemos trabajado con empresas que van desde pymes locales hasta trasnacionales.
- El rango de niveles cubre desde principiante hasta avanzado.