

CRONICAS DEL LUCHO MENDEZ EN LA IBM

12 MI SALIDA DEL SERVICE BUREAU

En los años 60 la IBM centralizó las funciones administrativas y de reporte de datos a la casa matriz en una nueva sección que denominó Reports Preparation.

Para hacerse cargo de esta nueva función se la ofrecieron a Alfredo Salucci del SB.

En la medida que aumentaba el volumen de los negocios fue necesario contar con otro integrante y esta posibilidad me la ofrecieron a mí.

Yo llevaba ya varios años en el SB, me sentía incómodo por la falta de oportunidades y me sentía vegetando. Pensé que esto era una oportunidad para conocer otras áreas de la compañía. Sólo me preocupaba el hecho de perder la actualización tecnológica del SB pero nos fue prometido que eso no iba a pasar, lo que fue efectivo porque posteriormente seguimos aprendiendo las nuevas máquinas, conociendo los lenguajes de programación y su nuevo entorno tecnológico.

Con el tiempo me fui dando cuenta que fuera del SB había un trato muy diferente al personal con descripciones de cargo, fijación de objetivos, evaluaciones periódicas, aumentos de sueldo esporádicos, política de ascensos, etc.

Era una función de mucha responsabilidad desde la emisión de los contratos de negocios, su registro en los sistemas de la empresa hasta su reporte a la casa matriz, pasando por el cálculo y pago de comisiones y sueldos.

Tareas administrativas totalmente nuevas y desconocidas que se agregaban a la responsabilidad de un operador UR para su ejecución en los equipos IBM. Tuve que aprender desde escribir a máquina, con algunos dedos, técnica que mantengo hasta el día de hoy. Mi mentor, Salucci, era implacable, si me equivocaba en algún tipeo no me dejaba corregir y tenía que tipear todo de nuevo. También los plazos se debían cumplir a todo evento. Así me fui educando en el concepto de calidad 100% que llegaría a la compañía con posterioridad.

En esta nueva función nos enteramos que en la compañía existía un manual de instrucciones muy poco conocido donde se encontraba toda la normativa del funcionamiento de la compañía, sus principios, métodos y procedimientos, etc., por

supuesto en inglés, capacidad que había adquirido gracias al fallido plan de emigración a USA.

Para facilitar la práctica de este idioma, con Alfredo Salucci lo hablábamos durante todo el día con pago de multas por el uso de cualquier palabra en español.

Nuestra misión era dar cumplimiento a toda esta normativa y reportar los resultados a la casa matriz siempre cumpliendo los plazos establecidos. En ese tiempo de mínima tecnología los resultados se enviaban por correo aéreo o codificados por telex. Recuerdo los viajes a altas horas de la noche hacia el correo o a las compañías de telex quienes transmitían en línea y nos entregaban como comprobante, las cintas perforadas de sus transmisiones. Posteriormente conseguimos tener nuestro propio terminal de telex "in house" lo que nos ahorraba el viaje a la transmisión.

Para desarrollar nuestros cómputos usábamos las máquinas del SB y nos transformamos en un usuario no grato porque no dábamos comisiones de ventas ni puntos para los records del SB, por esta razón nos tramitaban mucho en la asignación de sus equipos.

Al cabo de un tiempo y teniendo a cargo todas las informaciones internas detectamos que existían máquinas UR ociosas y rápidamente instalamos un Centro de Computación Interno que nos dio vuelta la situación para transformarnos después en un proveedor de servicios para el SB, con el uso de nuestras máquinas en los tiempos ociosos.

Con el aumento exponencial de los negocios esta sección original se transformó posteriormente en el Departamento de Administración de Ventas que en su inicio quedó a cargo de un ex gerente de ventas de los no profesionales desplazados.

Como muestra de la calidad de la nueva jefatura, en una oportunidad en que se cambiaron los sistemas de información de administración de ventas nuestro gerente asistió al seminario de cambios en el exterior y volvió contándonos con lujo de detalles todo lo bien que lo había pasado.

Con posterioridad al recibir los reclamos de HQ porque no habíamos cambiado oportunamente los sistemas de información le preguntamos a nuestro gerente si sabía algo y se acordó que en un cajón de su escritorio tenía un paquete con

manuales que le habían entregado en su último viaje y que no sabía qué hacer con ellos.

En la oportunidad en que la Convención Latinoamericana del Club de Vendedores 100% se realizó en Santiago vino a organizarla el joven argentino Pepe Guerra quien posteriormente llegaría a ser Gerente del Área Latinoamericana, con el que volví a trabajar en Brasil cuando él era gerente general.

Nos tocó colaborarle a realizar un sinnúmero de actividades de toda índole, necesarias para el desarrollo de tan magno acontecimiento, desde preparar la llegada de cientos de integrantes, reservas de hoteles, organizar reuniones, contratar y acompañar programas de entretenimientos, controlar sistemas de transportes y seguridad, etc., hasta que el último integrante regresara a su país.

Al final terminamos convertidos en expertos profesionales en lo que posteriormente se denominaría “productores de eventos”.