

## Software IBM y otras yerbas

Les conté que IBM había comprado la empresa Lotus. Inicialmente esto se concretó en Chile con la mudanza del personal de Lotus, ex-Gerente General incluido, a nuestro propio edificio. Durante 1995 la comercialización de sus productos no era de mi responsabilidad, pero eso cambió en 1996. Por fin tendríamos un producto conocido en el mercado local y con excelente reputación, el Lotus Notes. Este software reemplazaba el correo electrónico centralizado de cada empresa por uno distribuido. Como esto no se podía hacer a medias, la venta de un Notes significaba licencias en prácticamente todos los Computadores Personales de la empresa, un negocio de magnitud. En la propia IBM reemplazamos el venerable PROFS por el Notes, en su versión para OS/2, salvo algunos vendedores recalcitrantes que insistían en que necesitaban Windows 95 para poder usar el MS Office como sus clientes. El resto del mercado local sólo estaba interesado en Notes en plataforma Windows.

Poco a poco fuimos descubriendo que la oferta de software de IBM era más amplia de lo que creíamos. Estaba la línea Visual Age para desarrollo de aplicaciones, el Data Warehouse para apoyar la inteligencia del negocio (Business Intelligence), productos para administración de redes y muchos otros que no recuerdo. El problema es que todos estos productos tenían nula participación en el mercado chileno. No sólo los desconocían los potenciales clientes, lo mismo pasaba con nuestra fuerza de ventas que no tenía la menor idea de su existencia. Como la caridad empieza por casa, decidimos empezar con un seminario para todos nuestros vendedores, fuera del edificio de IBM. El programa incluía una introducción a mi cargo y después presentaciones de cada línea de productos con apoyo de especialistas de IBM Argentina.

Para inspirarme recordé mi estadía en Product Marketing. Habíamos anunciado muchas líneas de computadores y periféricos que al cabo de poco tiempo quedaban obsoletos. En cambio el software sobrevivía a todos estos cambios. Los programas de cuando yo había ingresado a IBM 28 años atrás aún corrían en los mainframes más modernos. Busqué una imagen que pudiera perdurar en la imaginación de nuestros vendedores, incesantemente bombardeados con nuevos anuncios. Creí encontrarla en la historia de Chile. Las personas que habían nacido y muerto a lo largo de estos siglos representarían el hardware, en tanto que la cultura, transmitida de generación en generación, tendría el papel del software. Ejemplos de la cultura serían tomar la *once* en vez de tomar el té, comer sopaipilla cuando llueve y otros innumerables detalles propios de la chilenidad.

Estaba en medio de mi arenga declamando en el mejor estilo de Jorge Manrique: — ¿Qué fue de Pedro de Valdivia (fundador de Santiago)? ¿Qué fue de Mateo de Toro y Zambrano (presidente de la Primera Junta patria)? — y en ese momento se oyen risas en el fondo del salón. Es que acababa de entrar nuestro Gerente General, cuyo nombre era precisamente... Mateo. Espero que no pensara que estaba anunciando su próximo fin aunque, como veremos en un próximo capítulo, no hubiera sido un presagio tan equivocado en lo referente a su cargo en IBM.

También tenía que explicar el significado de nuestra dependencia de IBM Argentina. Nuevamente recurrí a la historia y les conté que el Adelantado del Río de la Plata en el futuro podría enviarnos ayuda pero que en ese momento estaba muy complicado, en feroz guerra contra las tribus de los abipones de Santa Fe, los comechingones de Córdoba y los banconaciones de.... En ese momento la mitad de la audiencia estalló en carcajadas y la otra mitad no entendió nada; aún vivían en la Luna sobre lo que pasaba del otro lado de la Cordillera. También estaba presente mi jefe, el Gerente de Software de LAS. Lo miré y observé una risa algo forzada. Tampoco era un buen presagio. A los argentinos no nos gusta que se rían de los argentinos.

A mediados de año empezamos a recibir información confidencial de que IBM estaba preparando un contraataque devastador contra Microsoft. El arma secreta tenía el nombre código *Merlin*, y en efecto tendría que haber sido mago para cumplir lo que de ella se esperaba. Finalmente descubrimos que se trataba de una nueva versión muy mejorada del OS/2, la que al igual que la versión anterior se comercializaría con el nombre 'taquillero' de OS/2 Warp, inspirado en la muy popular serie de TV Viaje a las Estrellas (*Star Trek*). A mis lectores jóvenes les cuento que en esa serie para viajar más rápido que la luz usaban el *warp drive* y con eso se reían de las limitaciones impuestas por la maldita

relatividad, la gran enemiga de la ciencia ficción.

En septiembre se produjo el anuncio. El nuevo OS/2 se veía como un producto excelente. El diseño del escritorio (lo que se ve en la pantalla) era muy agradable, con íconos de apariencia tridimensional. Se podía configurar de mil maneras al gusto de cada uno. Una barra adosada a alguno de los bordes de la pantalla permitía acceso inmediato a todas las aplicaciones y archivos más usados. Se conectaba a todo tipo de redes y tenía un aceptable soporte multimedia. Pero lo que más se destacaba en el anuncio era su capacidad de reconocimiento de voz (Voice Type Dictation) con la que se podía dar instrucciones al sistema operativo o simplemente ingresar texto. Hoy eso no parece muy impresionante con las Alexas y Siris, pero en 1996 eso era una absoluta novedad.



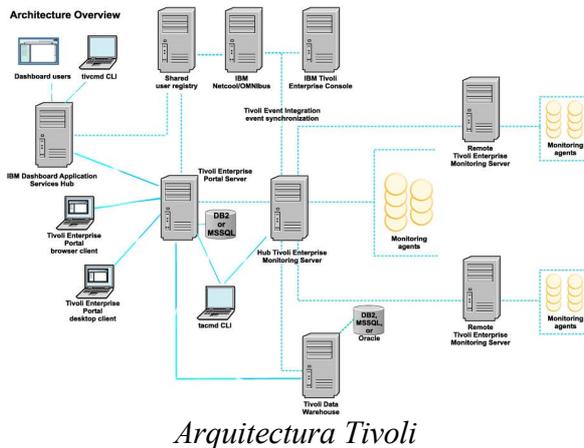
*OS/2 Warp versión 4 con Voice Type Dictation*

Sin embargo no todo era favorable. Por lo pronto ningún fabricante vendía PCs con el OS/2 preinstalado. Tenías que comprar el OS/2 por separado, a un costo del orden de US\$150. La instalación no era simple, sobretodo si querías conservar el Windows 95 que venía en tu PC. El famoso Voice Type Dictation (VTD) no era fácil de usar. Había que acostumbrar la voz leyéndole al computador un texto interminable tomado del Quijote y aún así la tasa de errores, al menos con mi voz cavernosa, era bastante alta. Pero lo peor era que no se podían ejecutar las numerosas aplicaciones que estaban siendo desarrolladas para Windows 95, especialmente el MS Office. Como suite de oficina tendríamos que usar el Lotus Smartsuite, excelente producto pero poco difundido, incluso dentro de IBM.

Cambié mi PC por un Pentium que era requerido para usar el VTD. Nuevamente conseguí que Finanzas aprobara un precio especial para empleados IBM, del cual fui el primero en aprovecharme. También fuimos con todo a la feria FISA y alcanzamos a vender algunas licencias más, pero a ese precio tampoco avanzábamos mucho en el cumplimiento de nuestras cuotas de ventas. También surgieron problemas de conciencia como aquel caso de un señor con movilidad reducida que creyó que con el Voice Type Dictation podría superar sus dificultades para usar un teclado. La tecnología aún no estaba tan avanzada.

En ese mismo año IBM compró la empresa Tivoli que hacía software para la administración de sistemas. Desde el momento en que en las empresas empezaron a proliferar los equipos de diferentes marcas conectados entre sí, se había hecho muy difícil diagnosticar los problemas. Cuántas veces hemos intentado hacer un trámite en una ventanilla y el funcionario (o el internet) nos dijo: — ¡se cayó el sistema! — Para el grupo de soporte informático es vital saber qué fue lo que falló. ¿El controlador de sucursal, el modem, la línea de comunicaciones, el programa en el procesador central, ...? Los productos Tivoli introducían agentes en todos los componentes del sistema y permitían de un golpe de vista identificar dónde estaba la falla. Pero el problema para nosotros es que eran soluciones caras, de cientos de miles de dólares, y muy complejas. Conseguí que me asignaran

un Ingeniero de Sistemas con mucha experiencia que empezó a evaluar el producto y tratar de venderlo, pero obviamente dada la realidad local nos quedaba un poco 'como poncho' y no podíamos esperar cerrar ningún negocio ese año.



Efectivamente terminamos el año cumpliendo a medias. Teníamos una cuota por la venta de software total y otra por la venta en plataformas Work Station (PC y UNIX). Nos fue bien con la primera, gracias a los pocos mainframes que quedaban, pero nos quedamos cortos con la segunda. El paso de IBM de ser un sistema propietario a competir en el mundo abierto no fue fácil para nadie.

Como si eso fuera poco, en ese año tuve la responsabilidad por la venta de los productos de Networking. ¿Cómo? ¿No les había dicho en un capítulo anterior que IBM prácticamente no ofrecía nada en esa línea? Pero los clientes pensaban diferente

y exigían esos productos en las soluciones que les ofrecía IBM. En cada edificio, en cada sucursal y pronto aún en cada casa se cableaban redes ethernet las que requerían cosas con nombres extraños para mí, como tarjetas, routers, switches y hubs. Recuerden que hasta ese momento yo me conectaba en la oficina mediante un cable coaxial, en tanto que en la casa mi PC tenía algo llamado modem con el que llamaba por teléfono a mi proveedor de Internet cuando quería conectarme.

Para cumplir con esto me asignaron un vendedor y un ingeniero de sistemas. El primero era un muchacho muy despierto que venía del área de los PC, el mismo que años atrás había tenido la osadía de atender al Almirante Merino en mangas de camisa. En cuanto al otro creo que lo vi un par de veces en el año, porque tenía costumbres de vampiro. Se suponía que trabajaba casi exclusivamente de noche. ¿Un precursor del horario flexible? Allá él, yo ya tenía bastante líos con el software.

La misión de este grupo era desarrollar alianzas con las empresas fabricantes de equipos para redes, de manera que pudiéramos integrarlos en nuestras soluciones a un precio preferente y nos prestaran soporte técnico en caso de requerirlo. Las ventas no se contabilizaban como hardware sino como servicios de integración de sistemas. Creo que nos fue relativamente bien pese a no tener cuota ni gerente de LAS que nos estuviera persiguiendo con el 'forecast' todos los meses, como sucedía con el software.

Entretanto la tormenta seguía rugiendo en la IBM Argentina, pero aún no parecía tener mayor impacto de nuestro lado, salvo que ya no vendíamos nada en el Sector Público. ¿Nos llegará?