

DBACCESS: Innovación para emprender

*Esta es la historia de una empresa venezolana, ganadora del Premio a la Excelencia 2011 que otorga **Venezuela Competitiva: DBAccess STP, C.A.** está casada con la innovación, pues descubrió a tiempo que es un elemento de la competitividad fundamental en el campo en el cual se desarrolla, y ha sabido sacarle provecho*

DBAccess ha hecho de la innovación una ventaja competitiva porque comparó lo que sus rivales tenían en el mercado con sus propias posibilidades; ofreció más. Los clientes pudieron apreciar lo que **DBAccess** les ofrecía por encima de los otros proveedores del mismo ramo. Esto tiene una traducción bien criolla: los clientes “le vieron el queso a la tostada”.

El equipo que integra **DBAccess** sabe que el liderazgo en el mercado no constituye una ventaja, sino que más bien es el resultado de poseer ventajas; y que, en este caso, la capacidad para innovar es una ventaja dura. Esta es la clave de éxito de esta empresa ganadora del **Premio a la Excelencia 2011 de Venezuela Competitiva**.

La Historia

Ángelo Burgazzi fundó **DBAccess** en 1988 junto a dos amigos de la Universidad Simón Bolívar. Ha sido y sigue siendo el motor de la empresa, su líder y protagonista de cuatro procesos o hitos durante los cuales la empresa renació, más que reestructurarse. Hoy en día maneja negocios no sólo en ciudades como Caracas, Mérida, Barquisimeto y Valencia, sino en Chicago, Lima, Bogotá y Madrid. También ha incursionado en Brasil. La expansión no se detiene. Pero hubo vicisitudes en el camino.

La operación de **DBAccess** está a cargo de dos estructuras: EDE (Equipo de Dirección Ejecutiva), con tres personas a bordo; y BASE o equipo de plataforma.

¿Qué puede aportar a otros emprendedores esta empresa de informática exitosa?

Resulta que hay en ella una evolución que merece ser estudiada: una evolución desde un modelo de negocio tradicional en informática –innovador cuando comenzó, pero que en cierto momento se volvió tradicional– de servicios de consultoría y desarrollo de software dedicada al mercado corporativo.

Sobre ese modelo, o mejor dicho, gracias a ese modelo, el equipo construyó prestigio. Ahora goza de una cartera de clientes dentro del target corporativo muy importante: Avon, Banco Central de Venezuela, Banesco, BOD, Duncan, Citibank. Resuelven problemas de esos clientes atendiendo a través de la consultoría, estableciendo relaciones a largo plazo.

He allí la clave de la evolución de **DBAccess**, y su líder Ángel Burgazzi explica:

–No basamos la relación en proyectos, sino en la construcción de un portafolio que nos permite establecer una relación de largo plazo con el cliente. Porque cuando entregas una cotización de un proyecto, además del acta de nacimiento, tienes el acta de defunción del proyecto el día que lo entregas. Todo proyecto mide su éxito porque concluye exitosamente. Pero al terminarlo, termina

el negocio; de modo que las empresas de proyectos caen en ese ciclo perenne, eternamente buscando el próximo proyecto. En cambio, nosotros evolucionamos a fomentar una relación de largo plazo, construimos una estructura de servicio que se llama Centro de Desarrollo de Soluciones, CDS.

“CDS es, a final de cuentas, un intangible: un portafolio de proyectos de desarrollo y mantenimiento. Servicios de la consultoría dentro de un contrato-marco que suele ser de un año – renovable– a través del cual el cliente hace recaer en **DBAccess** el desarrollo de soluciones a problemas tecnológicos y sus requerimientos de mantenimiento”, explica Burgazzi.

De modo que la relación nunca se detiene; evoluciona, sigue creciendo. La mayor parte del valor que se produce es entregada al cliente a cambio de una tarifa por hora. Según su líder, el valor que recibe el cliente –en la automatización o en la mejora de un proceso– supera con creces el costo del contrato. Eso le ha permitido a la empresa apalancar su crecimiento.

Además, **DBAccess** busca nuevos modelos de ingreso, produciendo soluciones no por encargo, no para terceros, sino para desarrollar unidades de negocio.

Y es que durante cuatro años consecutivos, **DBAccess** ha sido la única empresa venezolana entre los 100 mejores lugares para trabajar en Latinoamérica. En otras palabras, es la única empresa de tecnología 100% venezolana reconocida por el instituto Great Place to Work, como uno de los seis mejores sitios para trabajar en Venezuela.

Este exitoso modelo de gestión cuenta con la certificación Capability Maturity Model, la de mayor prestigio a nivel internacional para empresas de este tipo. Es un sello internacional de calidad que califica la madurez de las empresas dedicadas al desarrollo de soluciones tecnológicas.

*“Hay que distinguir **innovación** de invención, saber que **innovación** tiene que ver con modificación de prácticas, presentación de nuevas cosas que resuelven problemas, problemas que a lo mejor no te habías planteado”.*

Angelo Burgazzi

Fundador de DBAccess STP, C.A.

CLAVE DE ÉXITO: INNOVACIÓN

Esta competencia que va más allá de las invenciones, es esencial a cualquier emprendimiento competitivo porque genera conocimiento y tiene un efecto transformador. A través de la **innovación** se mejora la propuesta de valor de una organización, se logra la transformación de las ideas y el conocimiento en riqueza; en productos, procesos o servicios nuevos o mejorados que el mercado reconozca y valore.