

Este requerimiento no estaba ...



EPISODIO 1

Qué mala suerte dijo **Rufino**!. Han salido humedades de las paredes de casa!!!. **Rufino** era el propietario de una importante empresa del sector industrial. A las 14:00 tenía una reunión importante ... menudo imprevisto!!! se decía...

Rufino llamó a una **empresa especializada en humedades** y **negoció un soporte urgente sin cargos de desplazamiento**.

A los veinte minutos se presentaron dos profesionales en casa de **Rufino**. Realizaron una inspección ocular de la humedad. Utilizaron todos los medios a su alcance. En todo momento informaron a **Rufino** de los trabajos de diagnóstico. **Rufino** observó un trabajo muy profesional por parte de la empresa;

- Presupuestaron en **200 euros** el coste de reparación. Lo dejaron por escrito.
- Indicaron de forma clara **lo que cubría y no cubría el presupuesto**.
- Aclararon que **cualquier avería oculta que se identificase una vez picadas las paredes que no pudiese ser identificada en el diagnóstico** no estaba presupuestada.

- De forma **honest**, explicaron posibles causas colaterales que podrían encontrarse y cuya reparación **no estaba incluida en el coste**. Esta información estaba basada en su **experiencia con otros clientes**. Era imposible presupuestar lo que no se veía. No eran adivinos ni tenían superpoderes ni Rufino les podía advertir de lo que había detrás de las mismas.

Rufino aceptó el presupuesto. Comenzaron las reparaciones inmediatamente.

Picaron la pared.... Identificaron un **problema oculto**. Imposible haberlo advertido antes. La reparación de este problema suponía un coste adicional de **120 euros**. **Rufino** le dio rabia, protestó, intentó negociar de forma agresiva, cuestionó que no se hubiese anticipado el problema.... **Sin resultados** (como era de esperar). **Pagó los 320 euros ...** y se fue enfadado a su reunión de las 14:00.

EPISODIO 2

Cantinflas era el propietario de una pequeña empresa de consultoría. Había trabajado **más de 8 años para verla crecer**. Tenía 20 empleados. La cuenta de resultados había dejado de estar en rojo. Ya se veían los resultados. Había vendido un proyecto de **Tecnología de la información** por **150.000 euros** a una **importante empresa industrial**. Su dueño era **Rufino**. Tenía la ilusión de llegar a un compromiso a largo plazo. El **contrato de servicios profesionales estaba perfectamente estructurado**. Había puesto mucho empeño en su preparación. Quería que fuese **justo y honesto** con su cliente.

- Los **requerimientos cubiertos por sus servicios profesionales** estaban perfectamente explicitados. Había **indicado claramente lo cubierto y no cubierto**.
- Las **garantías, los servicios, las condiciones, la forma de pago, etc...** estaban incluidos en el contrato.
- El contrato había sido **validado por todas las partes**.
- Etc.

EPISODIO 3

A las **14:00** horas **Cantinflas** entró en el despacho. **Rufino** le exigió **desarrollos adicionales** en el proyecto. **Habían identificado un problema oculto** en sus sistemas y procedimientos de gestión que afectaba a los desarrollos realizados. **Exigía que la empresa de consultoría asumiese los costes**. **Rufino** era consciente de que en ningún sitio se explicitaban los nuevos requerimientos. Amenazó con no pagar. La reunión fue tensa. Las explicaciones de **Cantinflas** caían en saco roto.

EPISODIO 4

Cantinflas salió del despacho muy preocupado. **El abordar estos trabajos implicaba pérdidas significativas**. A groso modo implicaba **500 horas de trabajo adicional** siendo optimistas. **No podía asumirlas**. Además implicaba **obligar a realizar sobreesfuerzos muy significativos** a sus programadores. Decidió dejar pasar unos días para renegociar de nuevo con **Rufino** y ver si podía entrar en razón. "Dicen que el tiempo lo cura todo".

Los requerimientos estaban **perfectamente descritos** y el **alcance de la colaboración** también. Confiaba en eso.

EPISODIO 5

Rufino estaba contento con **la negociación realizada**. La empresa de **Cantinflas era pequeña y “tenía la sartén por el mango decía”**... “dependían de él”. Era consciente de que los requerimientos no estaban explicitados ... Se había salido con la suya. Se auto complacía diciéndose “así funcionan las cosas en el mundo de la informática y consultoría”...

... menos mal que las empresas de consultoría no se parecen a las empresas de humedades. Con estas no hay argumentos que valgan...

www.folicroquideldia.com

FRANCISCO JOSE MARTÍN-MORENO CARNERO