entrevista realizada por
Jesús Rivero
Presidente de
DINTEL
y Editor de la revista

Dintel ALTA DIRECCIÓN

fotografía
Javier Fuentes

Conocí a ***Anne Mailliet*** hace unos meses, a raíz de las opiniones que escuché acerca de BURKE –Compañía adquirida por el Grupo ALTEN hace un año-, y a las que aludía en la entrevista a Olivier Granger –ver página 164-.

Me pareció una mujer encantadora, si bien "de seda en guante de hierro". Las sucesivas veces que la he tratado me han reconfirmado en aquella primera apreciación.

Efectivamente, como "mujer directiva" no le duelen prendas en ser una mujer dura, firme en sus exposiciones y reivindicaciones... una "dama de hierro", en fin.

Quizás, también, el "hábito hace al monje": ***Mailliet*** es la responsable, entre otros aspectos, del desarrollo de selección de los candidatos que entran a formar parte de la plantilla del Grupo ALTEN en España. Como para andarse con chiquitas...

Incluso, entre las funciones que tiene encomendadas en su condición de ***Directora de Desarrollo de Negocio***, están las de control de la gestión operacional y del desarrollo comercial a nivel estratégico, además de la comunicación interna y externa de la Compañía y del seguimiento de RR.HH. ¡Imposible!... sin un "guante de hierro".

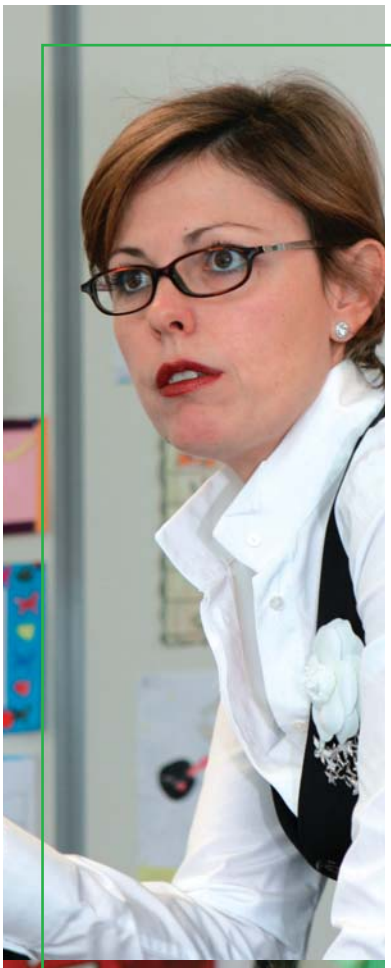
Sin embargo, en las últimas reuniones profesionales que hemos mantenido, he apreciado también la elegancia de comportamiento y delicado trato de la "mujer de seda" que esconde en su interior, sin que ello le haga perder un ápice de la autoridad que desprende en todo momento. No sé si será que su halo natural de haber nacido en París resulta indisociable de su actual estatus de "alta directiva", pero lo cierto es que la combinación es perfecta.

Diplomada por el Instituto Superior del Comercio de Francia, y BAC en la Serie de las Grandes Escuelas de Comercio de Lyon, ***Anne Mailliet*** ocupó, antes de su actual puesto en España, el de responsable de la Dirección de Desarrollo de RR.HH. de ALTEN Techno –filial del Grupo con una plantilla de 2.800 personas- y miembro del Comité de Dirección de la empresa en Francia.

Anne Mailliet

Directora de Desarrollo de Negocio

ALTEN España



Por qué han preferido crear una División TIC de Soluciones y Productos, para liderar las actividades de ALTEN en España, en vez de continuar con dos Compañías independientes, aunque propias, como hasta ahora?

Apoyándome en lo dicho por Olivier Granger, creemos firmemente en que nada se puede conseguir solo. Cuando Burke llegó al grupo, todos tuvimos claro que la creación de una división única era uno de los principales objetivos para continuar con el plan de comunicación de ALTEN en España, la identificación de una sola marca para potenciar las fuerzas individuales con una cabecera única de dos empresas similares y a la vez complementarias. No voy a negar que además se trata de una vía que nos ha permitido ahorrar costes, acción imprescindible en la situación actual de mercado. Independientemente, las compañías siguen existiendo a nivel jurídico, pero operativamente Burke se ha integrado completamente dentro de Cronos, y fruto de estas acciones tenemos la posibilidad de disponer de una oferta más completa que presentar a nuestros clientes.

La situación del mercado ha provocado un cambio de tendencia en los clientes, ya que ha sido ahora cuando gran parte de ellos se han percatado de que han de contar con proveedores fiables y solventes.

Comunicando a través de una única marca en España, mostramos al mercado la fortaleza de un grupo de 1.500 personas con un volumen de facturación de 75 millones de euros, lo que nos ayuda a responder a ofertas más amplias, algo que por otro lado ya nos estaban demandando nuestros clientes. A lo largo de nuestro desarrollo en España hemos apostado por la transparencia hacia nuestros clientes, siendo éste el mensaje que les transmiti-

mos a través de nuestra estructura, ya que Grupos con una multitud de empresas pequeñas desestructuradas no corresponde a lo que hoy en día espera el mercado, y por tanto, los clientes de las AAPP.

Por ello es por lo que el nombre de ALTEN TIC Soluciones y Productos es el resultado de una fusión de las competencias de Burke y de Cronos, permitiéndonos un pequeño juego de palabras, donde las letras S y P también significan Sector Público.

¿En qué áreas de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones esperan conseguir a corto plazo un mayor crecimiento? ¿Considera que éste será similar para todos sus clientes, o que habrá claras diferencias en alguno de ellos, como podría ser el caso de las AA. PP., donde ALTEN ha conseguido un innegable liderazgo? ¿Por qué?

Definir las áreas en las que consideramos obtener un mayor crecimiento es un ejercicio arriesgado dada la situación actual del mercado, ya que la crisis ha afectado a todas las áreas en las que desarrollamos nuestras competencias. Aun así, es un hecho que ALTEN trabaja de forma directa con casi todos los grandes clientes del mercado Español, apostando por una diversificación de nuestra presencia en distintos y diversos sectores, y gracias a ello, el impacto de crisis en determinados sectores ha sido amortiguado por la versatilidad de nuestra gestión comercial.

Por tanto, creo sinceramente que estas acciones son las que nos van a llevar al crecimiento en aquellos sectores que lo demanden, ya que nuestros clientes nos identifican como aquellos fieles compañeros de trayecto que han sabido servirles en los buenos y malos momentos.

Cada sector iniciará su particular proceso de remonte y crecimiento, y nosotros sabremos estar allí para acompañarles como hemos hecho siempre. Sí que es cierto que confiamos en las AA.PP. para, gracias a nuestro posicionamiento de liderazgo, generar un crecimiento sostenido a lo largo de todo el 2010, pero estamos también seguros de que dicho crecimiento vendrá también respaldado por el resto de líneas de actividad de ALTEN.

¿En qué otros sectores de la actividad económica esperan crecer en los próximos años?

El núcleo de trabajo de ALTEN ha sido siempre la Consultoría en altas tecnologías de I+D, lo que nos ha llevado a ser partner mundial de grandes compañías multinacionales, como es el caso del Grupo AIRBUS, donde ocupamos una de las cinco posiciones como partner a nivel mundial.

Es precisamente en ésta línea de actividad, donde esperamos un mayor crecimiento en los próximos años. Actualmente esta división sólo representa un 15% de nuestro volumen de negocio, siendo nuestro objetivo duplicarlo entre las sedes de Madrid, Barcelona y Valladolid, y de esa forma alcanzar un volumen aproximado de 500 consultores. Podremos llevarlo a cabo gracias a diversas acciones de intensificación de nuestra presencia en distintos sectores de la industria, haciendo especial hincapié en las industrias de energía renovable, donde por ahora nos quedan muchas cosas que hacer.

En segundo lugar, vamos a potenciar el desarrollo de nuestra presencia en las AA.PP. a nivel más local, presentando nuestra oferta global y dándonos en aquellas áreas a las que aún no hemos llegado (por ejemplo, ALTEN dispone desde este año de las habilitaciones para trabajar con la Generalitat de Cataluña, pero por el momento nuestra presencia es mínima, lo que nos llevará a concentrarnos sobre éste aspecto a lo largo del 2010).

Del mismo modo, tenemos la obligación de intensificar nuestra presencia en las Juntas y Comunidades locales, acciones que llevaremos a cabo gracias a la apertura de una nueva sede en Galicia y del desarrollo de la de León.

“Desde mi departamento se lleva a cabo un exhaustivo control del nivel de satisfacción de cada cliente”

¿Cuáles considera que son las principales razones, tecnológicas o no, por las que sus clientes contratan sus servicios? ¿Cuál sería su particular DAFO, después de haber creado la División TIC Soluciones y Productos de ALTEN?

A lo largo de toda la entrevista han quedado patentes cuáles son nuestras fortalezas como empresa, pero estoy convencida de que existen varios criterios que hacen a los clientes apostar por ALTEN como un partner tecnológico, y son la alta calidad del servicio que prestamos, nuestra capacidad de reacción, y cómo no, nuestra elevada especialización en los entornos críticos para el cliente.

Cuando un cliente se enfrenta a una toma de decisión siempre valora alguno o todos los factores que he comentado, y del mismo modo, enfrentarse a un proveedor de nuestro tamaño también puede despertar inquietudes. Permíteme utilizar el símil de grandes compañías como grandes animales, que para desplazarse necesitan mucho tiempo y energía, lo que les hace torpes y poco dinámicos.

Bien, en ALTEN no hemos perdido el sentido del seguimiento correcto de un proyecto y de un cliente. Todas las áreas de la compañía se encuentran formadas por Manager que se encargan personalmente de llevar todos los temas relativos a su negocio y su Business Unit, incluyendo el ciclo completo de vida del negocio, desde la prospección de nuevos clientes, la contratación de su propio equipo de consultores, redacción y elaboración de ofertas, seguimiento del proyectos, de sus equipos, de la facturación, etc. Son unidades comerciales completamente orientadas a los clientes y con una elevada capacidad de reacción, lo que nos permite altas dosis de respuesta y proactividad.

Los Manager no están solos con toda la gestión, ya que existen distintos departamentos transversales que ayudan y colaboran diariamente en cada una de las etapas que desarrollan. El Manager, por tanto, tiene prácticamente la responsabilidad completa del negocio que gestiona, son casi como "empresarios dentro del grupo". Es la mejor forma de contar con un equipo comercial completamente motivado para defender los intereses del servicio, y por tanto, de los clientes y de ALTEN, lo cual siempre deriva en clientes satisfechos.

Además, desde mi departamento se lleva a cabo un exhaustivo control del nivel de satisfacción de cada cliente, con la finalidad de poner en marcha las acciones correctivas necesarias en cada caso de forma inmediata. La calidad de nuestro servicio es imprescindible para mantener una buena relación con todos los clientes, ya que la exigencia de un servicio de calidad se ha tornado un factor clave en la situación actual, donde el precio se ha convertido en un grito de guerra entre proveedores.

Si un cliente nos elige a nosotros frente a una competencia con precios inferiores no tendrá más remedio que justificar su decisión ante sus responsables, lo que hace que sea imprescindible para nosotros que tenga muy claro los valores que le han llevado a asignarnos el servicio, que no son más que los que he comentado al principio de mi respuesta.

Además, en cuanto a nuestra oferta tanto en Oracle como en Movilidad o Rapid Desarrollo Aplicación Center, las empresas como Cronos, Burke, Algor (para ALTEN Norte) o ALTEN TIC en Cataluña son bastante reconocidas por la calidad de sus servicios.

Si hablamos de un análisis DAFO personal, tanto las amenazas, fortalezas y oportunidades han quedado definidas a lo largo de la entrevista, pero si me preguntas por la debilidad que pudiera detectar, personalmente considero que se encuentra perfectamente identificada, y es nuestra poca presencia en administraciones locales o incluso de un ámbito mayor, pero la parte positiva es que hemos empezado a aplicar la correcta medicina a la enfermedad.

Mi próximo reto será convertir ALTEN en España en una de las 3 primeras empresas de referencia en Ingeniería, además de mejorar nuestro posicionamiento dentro de las AA.PP. La división de TIC Soluciones y Productos ha de alcanzar los 1.000 consultores en los próximos años.

¿Dónde encuentran más dificultades para conseguir contratos, en las entidades públicas o en las privadas? ¿Cuáles son las razones?

A lo largo del 2009 hemos tenido más dificultades para conseguir nuevos contratos en las empresas del sector privado, ya que son los primeros que han sufrido los recortes presupuestarios para el desarrollo de nuevos proyectos en TIC derivados de la crisis. El primer semestre del año ha sido muy complejo en lo referente a la actividad comercial, así como en el seguimiento minucioso de cada cliente como casos individuales a tratar, ya que creo que nos hemos

enfrentado a todas las situaciones posibles, la mayor parte con éxito. Actualmente notamos pequeños síntomas de mejoría que comenzaron al inicio del segundo semestre, los que nos hace esperar que sea una buena señal para convertirlas en semáforos verdes para el negocio en los meses que vienen y cómo no, en el 2010.

En el sector público la situación ha sido la contraria, y ha venido generada por la política de contratación. Como la mayoría de los contratos se formalizan por un periodo anual, la asignación de los grandes contratos de ALTEN con la AA.PP. a primeros de año nos ha aportado algo de tranquilidad en éste 2009. La situación actual pasa por una reducción presupuestaria que se perfila en 2010 para la AA.PP. que puede alcanzar el 30%, lo que se ha convertido en anunciadas reducciones de equipos y recortes de presupuestos para 2010 en multitud de departamentos de distintos clientes. ¿Solución? Tendremos que ser mucho más creativos e intensificar nuestra oferta hacía nuevas áreas y clientes en los que hoy en día no estamos posicionados.

¿En qué medida pueden contribuir sus productos y soluciones TIC a mejorar la eficacia y eficiencia de los servicios públicos? ¿Qué herramientas de medida de resultados suelen aplicar para evaluar internamente sus contratos con las AA. PP?

Desde hace años, la Administración ha venido realizando un avance importantísimo en esta área hasta configurarse en el máximo representante de la Sociedad de la Información, de la e-Administración, y cómo no, siendo la impulsora y usuaria principal de las TIC. Nos encontramos en la recta final de un proceso de transformación general en la prestación de los servicios, en la interacción con el ciudadano y en la modernización de la gestión de los procedimientos administrativos internos a nivel general. Por otro lado, se trata de un proceso totalmente ligado con la configuración de sistemas, arquitecturas, y productos tecnológicos, los cuales conforman soluciones integrales.

Las tecnologías de la información aportan el decisivo elemento de modernización de las AAPP. ALTEN no ha estado nunca ajeno a los cambios normativos, la evolución tecnológica, y las dinámicas y cambiantes necesidades del sector público en el ámbito de las TIC y de los Sistemas de Información. Son muchos años ya los que nuestra compañía está trabajando con el Sector Público a través de su Productos (soluciones ERP para el sector público), soluciones y plataformas (firma electrónica, registro electrónico, facturación electrónica, notificaciones electrónicas, soluciones de contratación y licitación, procesos de acceso de los ciudadanos), e infraestructuras de sistemas. Todos ellos se alinean y cubren claramente con los objetivos de leyes tan importantes como por ejemplo, entre otras, la Ley de Contratos del Sector Público o la Ley de Acceso a los ciudadanos, donde los criterios de productividad, eficiencia, eficacia y modernización de la gestión aparecen claramente representados, y por tanto cubiertos por las capacidades funcionales y tecnológicas de nuestros productos.

> **“La obligación del tejido empresarial y tecnológico español es la de seguir innovando y aportando soluciones al ciudadano en forma de productos, soluciones y servicios”**

Todos nuestros procesos, tanto de gestión interna como externa, están documentados, evaluados, controlados y medidos. Y no sólo eso, sino también auditados por certificaciones y auditorías oficiales. Paralelamente contamos con la existencia de diferentes aplicativos de gestión interna, como el Sistema de Gestión Integral de Proyectos y Actividades NEOS (que nos ayudan y son fundamentales para obtener certificaciones como CMMI, ISO, etc.), que nos permiten evaluar todos nuestros contratos/proyectos con las AA.PP., puesto que nos permiten conocer la trazabilidad de todos los procesos de principio a fin, evaluando todo tipo de ítems como los tiempos, los resultados, los costes, la rentabilidad, las incidencias, desviaciones, la satisfacción del cliente, etc. La información con la que contamos nos permite tener un feedback preciso de nuestros aciertos y errores para modificar nuestras acciones si es necesario, o consolidarlas.

¿Cree que la adopción de nuevos productos y soluciones TIC ayudará a los países, gobiernos, empresas y ciudadanos a superar la actual crisis? ¿Por qué? ¿Han encontrado entre las empresas adquiridas en nuestro país soluciones que sean susceptibles de ser implementadas en otros países?

No puedo determinar si la adopción de nuevos productos y soluciones será el factor determinante para la superación de la crisis actual, pero es innegable llegar a la conclusión de que toda aportación de ayuda es necesaria. La obligación del tejido empresarial y tecnológico español es la de seguir innovando y aportando soluciones al ciudadano en forma de productos, soluciones y servicios.

La obligación de las Administraciones Públicas, al igual que la de las empresas

que colaboran con ellas, es la de superar el reto de transformarse en el gran prestador de servicios para la ciudadanía, y de esa forma dar respuesta a las nuevas necesidades y demandas sociales. Estas nuevas necesidades y demandas pasan por la implantación de una administración electrónica con una elevada calidad del servicio y con una orientación total al ciudadano, y no podemos escatimar recursos ni hacer oídos sordos a ello.

Le e-Administración ya es un hecho en España, pero aún nos queda mucho camino que recorrer para alcanzar el nivel de países que han comenzado antes que nosotros a implantar una administración pública accesible a través de la tecnología. ALTEN, a través de sus distintas áreas y divisiones propone soluciones de gestión integradas específicas para la funcionalidad, consultoría de procesos y procedimientos mediante tareas abiertas a estándares que posibilitan un mayor acercamiento al ciudadano, enfoque de servicio, Movilidad, Interoperabilidad,… Un largo etc. que pasa por una experiencia internacional que posibilita aprovechar el conocimiento de un grupo implantado en toda Europa para aportar soluciones locales en la AA.PP.

ALTEN en España es el referente para el grupo en tecnologías TIC, por lo que tenemos una carretera abierta para ofrecer estos servicios a otros países donde ALTEN está presente.

¿Hay algún tema que no hayamos tocado y que le gustaría comentar?

Sí, el agradecimiento. Como he comentado antes, es la obligación del tejido empresarial privado y público español asumir un grado de responsabilidad frente a la situación actual del mercado, pero es imposible hacerlo si no existe confianza entre ellos.

Quiero aprovechar la ocasión para hacer llegar de parte de ALTEN un "gracias" a todos nuestros clientes por su confianza pasada, presente y futura, así como nuestro compromiso de esfuerzo y superación que trasladaremos a todos los niveles, áreas y divisiones, y que representaremos a través de las 1.500 personas que forman hoy en día ALTEN.