

## [ ENTREVISTA ]

Miguel Ángel Hernández **Director General de Información, Organización y Sistemas (IOS)**

# “Nuestra máxima es que ningún cliente tenga el más mínimo sinsabor después de nuestro trabajo”

IOS fue constituida en el año 2003 con la experiencia acumulada de más de 40 años de sus socios fundadores y con la finalidad de construir uno de los partners de referencia dentro del mercado ERP, en concreto en la solución JD Edwards EnterpriseOne de Oracle.

## ¿Cuál es la actividad principal de IOS?

Proporcionamos a las empresas soluciones globales de negocio realizando servicios de consultoría integral en base a tres factores clave: integrando la solución adecuada para cada empresa, contacto estrecho y directo con el fabricante, y proteger la inversión de nuestros clientes.

## ¿Qué balance haría de su trayectoria?

La verdad es que, a día de hoy, yo creo que el balance de estos primeros cinco años ha sido muy positivo por varias razones. La primera es que en este corto espacio de tiempo somos el primer partner de JD Edwards, Oracle, en España. La segunda es que IOS se ha consolidado como empresa y ha alcanzado una situación en cuanto a recursos propios y solvencia que nos va a permitir afrontar futuros periodos de importante crecimiento. Y la tercera, y muy importante, es que hemos sido capaces de aglutinar alrededor del proyecto IOS a un magnífico grupo de profesionales absolutamente comprometidos con nuestras metas. Más importante aún resulta esta cuestión si tenemos en cuenta la gran rotación de personal existente en nuestro sector, que en nuestro caso hemos reducido a actos puntuales.

## Defina la filosofía de trabajo de la empresa y sus máximas.

Empiezo por la máxima, porque de ella se deriva nuestra filosofía. En nuestra presentación corporativa, la que enseñamos a nuestros clientes la primera vez que les vemos, hay una frase que dice, creo que literalmente, “Tenemos un 100% de fidelización de nuestros clientes”. Ésa es nuestra máxima, que ninguno de nuestros clientes tenga el más mínimo sinsabor después de nuestro trabajo. No nos vale ni el 97, ni el 95. Tenemos un 100 y queremos seguir conser-

vándolo. A partir de esta máxima, nuestra filosofía de trabajo está absolutamente encaminada a mantener ese 100%. Esto supone compromiso con el cliente y sus objetivos, gestionar y no defraudar sus expectativas. En definitiva, una actitud de nuestros consultores debidamente alineada con el cliente. Pero no sólo vale con actitudes. En IOS realizamos un permanente esfuerzo de formación y actualización de conocimientos para ser capaces de ofrecer en el mercado a los mejores.

## ¿Cuál es el perfil de los clientes a los que dan servicio?

Básicamente a medianas empresas. Bueno, medianas según el concepto americano, es decir, empresas de hasta 250 millones de euros de facturación. Empresas para las que el coste, la calidad, el retorno de la inversión a corto plazo y la flexibilidad y cercanía con sus proveedores es importante.

## ¿Qué servicios ofrece IOS? ¿En qué se especializan?

Tenemos tres líneas de negocio principales: ERP, CRM y BI, y hemos desarrollado una fuerte especialización en la aplicación JD Edwards EnterpriseOne de Oracle. Consideramos que estas tres líneas de negocio son la pirámide básica que cualquier compañía debe tener como soporte a la gestión: ERP como herramienta de gestión interna de la compañía, CRM como soporte a la generación de negocio y BI como motor de análisis para la toma de decisiones.

## ¿Cuál es su principal estrategia de diferenciación frente a la competencia?

Flexibilidad en el enfoque de nuestros proyectos, velocidad de implantación, cercanía con nuestros clientes y calidad global de las soluciones implantadas. En concreto, y gra-

cias a la estrategia Accelerate de Oracle, aprovechando nuestra experiencia en los diferentes sectores, unido al soporte tecnológico de Oracle, estamos desarrollando y en disposición de ofrecer a nuestros clientes soluciones adaptadas perfectamente a sus necesidades, con un enfoque particular; soluciones pre-configuradas, de rápida implantación y reducido coste, lo cual nos permite cada día acercarnos más a la pequeña empresa y competir con productos verticales de un determinado sector. Fruto de esta estrategia compartida tenemos el proyecto que estamos realizando para la compañía POLITOURS, S.A., en el cual, tomando como base un ERP líder, JD Edwards EnterpriseOne, estamos integrando todas las necesidades específicas del sector Mayoristas de Viajes, con los módulos estándar de Finanzas, Compras y Ventas para posteriormente visualizar los indicadores clave de gestión, en el cuadro de mando que JD Edwards proporciona con su solución.

## ¿De qué recursos humanos e infraestructurales disponen para el desarrollo de su labor?

Actualmente, en IOS tenemos todos los perfiles necesarios para la implantación de nuestras soluciones, que van desde Jefes de Proyecto a consultores Junior, pasando por analistas, programadores y técnicos de sistemas. También disponemos en nuestras oficinas de San Sebastián de los Reyes de toda la infraestructura tecnológica necesaria para abordar cualquier tipo de proyecto y para cualquier compañía. Es decir, tenemos instaladas todas las soluciones en nuestros sistemas. Esto nos permite analizar, desarrollar y probar las soluciones a implantar antes de ser trasladadas al cliente. Incluso para compañías con poca capacidad de recursos, para abordar proyectos de cierta envergadura o bien que desean una implantación más rápida sin esperar a tener la infraestructura tecnológica necesaria, les ofrecemos la posibilidad de realizar el proyecto en nuestros sistemas para con posterioridad ser migrado a sus sistemas.

**En los últimos años, IOS ha establecido acuerdos con empresas claves del sector, como Oracle, Infor o Microsoft. Háblenos de su relación con estos partners y de los be-**



## ¿Qué neficios que aporta dicha colaboración a sus clientes.

Vivimos en el mundo de las nuevas tecnologías, donde la innovación permanente es un hecho. Si queremos ofrecer a nuestros clientes en cualquier momento las últimas novedades tecnológicas, debemos estar unidos a los partners que crean y desarrollan esta tecnología. En este aspecto, los acuerdos y alianzas que hemos alcanzado con nuestros partners nos han permitido seguir desarrollando el proceso de formación continua de nuestros consultores, así como el acceso a los mejores expertos de cada una de las soluciones. Con Oracle tenemos una relación excelente, ya que muchos de nuestros empleados provienen de JD Edwards, la cual fue adquirida por Peoplesoft, adquirida a su vez por Oracle. Respecto a Microsoft, somos Gold Partner, lo que nos proporciona acceso a una gran variedad de recursos. Y en cuanto a Infor, estamos adaptándonos a su nueva estructura después de la compra de MIS y System Union.

## ¿Qué objetivos se marcan a corto y largo plazo?

A corto plazo, sin duda queremos consolidar los objetivos del plan estratégico que nos fijamos hace unos años de ser el número uno en España y dotarnos de las herramientas patrimoniales y financieras que nos permitan afrontar próximos crecimientos. En el medio y largo plazo queremos, sin perder ni un ápice de nuestra calidad y nuestros valores, desarrollar un proceso de expansión geográfica que nos permita cubrir más fácilmente otras áreas del territorio español. En breve abriremos oficinas en Valencia y Barcelona, y nos gustaría abrir más adelante otras delegaciones en el País Vasco y Galicia.



Equipo directivo de IOS



## INFORMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS (IOS)

Fuenteventura, 4, Ofic. 4 - 28703 San Sebastián de los Reyes (Madrid)  
Tel. 91 658 76 56 - Fax 91 658 76 59

www.ios.es