

ENTREVISTA DOLORES CARRIÓN DIRECTORA GENERAL GRUPO IBERGEST

E. Peña Cervelló - epena@empresayfinanzas.com

El Grupo empresarial Ibergest cuenta con varias empresas enmarcadas dentro del sector servicios que ofrecen medidas específicas para cada cliente, ¿cómo es esto posible? ¿En qué consisten esas "soluciones a medida" que preconizan?

Los mercados son cambiantes y los clientes tienen cada vez nuevas necesidades, las empresas debemos adaptarnos a esas demandas. En Ibergest invertimos en el cliente, hablando con él, conociendo sus necesidades, miéndole, buscando en todo momento su satisfacción con el servicio o solución que le proporcionamos.

Contamos con herramientas de gestión y trabajo que se adaptan a las necesidades del cliente, como nuestro sistema S.I.L., un protocolo de limpieza proactiva con el que optimizamos los tiempos, consiguiendo reducción de costes y aportando calidad y bienestar a las personas que ocupan esos espacios. Otro ejemplo de estas medidas específicas para cada cliente es el Control Service, una herramienta de gestión on-line para el control y seguimiento de los proveedores de servicios de nuestros clientes. Este es un servicio personalizado y adaptado a las necesidades según parámetros marcados por el cliente.

Ustedes iniciaron su andadura con Interactiva, fundada en 1973 y dedicada al sector de la limpieza y a finales de los 90 crean su última empresa Brillogic dedicada a las áreas de impresión digital y marketing interactivo con servicios automatizados y personalizados, ¿por qué decidieron apostar por estos dos nichos de mercado tan distantes el uno del otro?

La diversificación de servicios ha sido una constante en la compañía desde sus inicios en 1973. La creación de Brillogic surgió de la necesidad, en la década de los 90, de prestar estos servicios en un cliente donde Ibergest ya estaba prestando servicios de limpieza y mantenimiento. Requerían que una empresa española imprimiera y ensobrara sus documentos. Esa oportunidad, hizo que Ibergest ampliara y diversificara sus servicios en España.

¿Diversificar es la clave para una buena andadura?

Reinventar y diversificar hoy en día es una estrategia arriesgada, ya que supone entrar en nuevos mercados con servicios y productos, lo cual ya diferencia el tipo de actuación y qué factores hay que tener en cuenta.

Desde que en 1973 se fundara Interactiva, con la prestación de servicios de limpieza y mantenimiento de instalaciones y más adelante Brillogic, con la impresión digital y el marketing interactivo, Ibergest ha seguido diversificando y ampliando la cartera de servicios, conscientes de que este proceso nos hará más fuertes y nos acercará aún más al cliente, al que podremos ofrecer un mayor número de soluciones a su medida.

Continuando con los servicios de limpieza y mantenimiento, Interactiva ha ampliado sus líneas de negocio: "Control Service", por ejemplo, es una plataforma para la gestión On-line de recepción y gestión de avisos, incidentes,

"En Ibergest invertimos en nuestro cliente"

El Grupo Ibergest Ibergest está formado por varias empresas de servicios, que ofrecen soluciones a la medida de cada cliente. Cuenta con siete delegaciones en España y una plantilla de 2.500 profesionales con lo que cubre gran parte del territorio nacional.



“Tratamos de conocer las necesidades de nuestros clientes, buscando en todo momento su satisfacción con el servicio que le ofrecemos”

“La diversificación de servicios ha sido una constante en la compañía desde que empezó su actividad en 1973”

“La previsión de crecimiento para 2011 es de un 10% respecto al cierre fiscal anterior, aunque sabemos que es un objetivo difícil”

cias, etc... Por otra parte e independientemente, esta plataforma también se ofrece como una herramienta para el control y gestión de los proveedores de nuestros clientes, más conocido como un servicio de outsourcing o externalización de la gestión de proveedores. También tenemos Gestión y Control de Activos Inmobiliarios, con el fin de facilitar el proceso de comercialización de inmuebles procedentes de operaciones crediticias.

PLV (Publicidad en el Lugar de Venta), por otro lado, es un servicio basado en la logística, distribución, colocación y mantenimiento del material en cada una de las instalaciones que formen parte de la campaña.

Por otra parte, Brillogic, creada para ofrecer servicios de tratamiento de la documentación impresa y marketing interactivo, se ha apoyado en la alta tecnología y la nueva era digital, aportando plataformas online con el objetivo de alcanzar mayor público objetivo variado y en el menor tiempo posible.

Entre otros servicios dentro de Brillogic están Todoalacarta.com, un portal de venta on-line que ofrece la posibilidad de personalizar una gran variedad de productos tanto para un público particular, como profesional; Milliper.es, aunque es un producto que ya se está ofreciendo en la tienda onli-

ne de Brillogic (todoalacarta.com) todavía mantiene su independencia en la plataforma digital como www.milliper.es, ofrece la posibilidad de crear una libreta personalizada y única en el mercado con dos formatos diferentes, A4 ó A5 y con más de 30 diseños diferentes, haciendo tratamiento del dato variable como el nombre, apellidos, teléfono, logos,... cualquier dato que desee y para los que desee; y, por último, Digripid.es, es una plataforma On-line de impresión digital de fotografía, con la máxima calidad existente en el mercado. Nuestro sistema de impresión fotográfica no utiliza químicos, por lo que no produce contaminación y contribuye a una mejora gestión medioambiental.

Para muchos expertos, esta diversificación es un elemento clave a la hora de encarar malos tiempos económicos, ¿cómo han vivido ustedes la recesión? La cúpula directiva del grupo, como buenos analistas, vieron que esa recesión venía para quedarse un tiempo y se pusieron a trabajar desde ese base. El haber hecho los deberes nos ha servido para planificar, organizar, pensar en nuevas estrategias y medir cada una de las actuaciones económicas en cuanto a inversión y control del gasto. Ustedes tienen una clara apuesta por la innovación, ¿en qué están trabajando ahora?

Podríamos destacar dos líneas de innovación durante este 2011. Por un lado, el desarrollo de la plataforma on-line de todoalacarta.com en la que se ampliará en productos y servicios para abarcar cualquier sector y tipología de público objetivo (particular y profesional/empresa), foros, magazine, etc. y, por otro lado, el nuevo servicio de Gestión y Control de Activos, consecuencia de que gran parte de esa recesión ha provocado que las entidades financieras se hayan visto con una gran cartera de inmuebles por operaciones crediticias en muy poco tiempo.

¿Podría hacernos una valoración sobre cómo será para ustedes 2011 y comentarnos los objetivos que se han marcado para el futuro?

El grupo Ibergest continúa con el cumplimiento de sus principales objetivos: la diversificación de su cifra de negocio y su crecimiento en otros sectores, así como posicionarse dentro del sector servicios como un referente medioambiental, porque con nuestra principal actividad, no sólo limpiamos y mantenemos espacios, sino que, además, esos espacios suelen estar ocupados por personas, por lo que mejoramos también sus entornos.

La previsión de crecimiento para el año 2011 es de un 10% respecto al cierre fiscal, aunque no es un objetivo fácil, tenemos los ingredientes para conseguirlo: experiencia, confianza y seguridad en lo que hacemos y aportamos como empresas.

RECONOCIMIENTO

Geotcasa habilita a Energesis Ingeniería

Energesis Ingeniería, empresa pionera en el diseño, fabricación, implantación y gestión de instalaciones de climatización geotérmica, se ha convertido en la primera empresa de la Comunidad Valenciana habilitada por el Programa GEOTCASA del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Este Programa piloto tiene como objetivo el impulso de la energía geotérmica en instalaciones de agua caliente y climatización de edificios. Para su habilitación, Energesis ha superado una exhaustiva evaluación realizada por el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE), que garantiza que la calidad técnica, los métodos de trabajo y medios disponibles de la ingeniería valenciana son excelentes.

La habilitación de Energesis por el IDAE permite a la empresa actuar como empresa de servicios energéticos (ESE), de forma que los usuarios interesados en esta fuente energética puedan contratar con Energesis un servicio integral de energía geotérmica, accediendo a una línea específica de financiación.

PRESENTACIÓN ECOFIRA

Nuevo sistema de aislamiento de fachadas de ISAVAL

La empresa valenciana Pinturas Isaval, especializada en la fabricación de pinturas y comercialización de productos complementarios con marca propia, participa esta semana en el certamen Ecofira para presentar su exclusivo Sistema de Aislamiento Térmico de Edificios desde el Exterior, que permite un ahorro de consumo energético de hasta el 50% y un mayor grado de confort.

La empresa que ha realizado una fuerte apuesta por la innovación de materiales y productos relacionados con la eficiencia energética participa por primera vez en este certamen. Entre sus objetivos, destaca el de atender la demanda de información de asociaciones, administraciones de fincas, profesionales instaladores, arquitectos, que se han mostrado interesados por el producto y sus aplicaciones.

Rhonatherm es un innovador sistema de aislamiento térmico exterior compuesto por un panel aislante adherido a la fachada con mortero cola y fijado con anclajes mecánicos al muro.