

PIB III Trimestre 2020	IPC Diciembre 2020	Ventas minoristas Noviembre 2020 Tasa anual	Interés legal del dinero 2020	Paro EPA III Trimestre 2020	Déficit Comercial Hasta octubre de 2020. En millones	Euribor 12 meses	Euro / Dólar Dólares	Petróleo Brent Dólares	Producción industrial Octubre 2020 Tasa interanual	Coste Laboral III Trimestre 2020	Oro Dólares por onza
-9%	-0,5%	-4,3%	3%	16,2%	11.756	-0,511	1,2016	57,38	-1,6%	-1,1%	1.836,43

François Castro

Director general de la división de Servicios de Econocom España

“Las empresas, como muchas parejas, salen reforzadas del Covid tras superarlo juntos”

Antonio Lorenzo MADRID.

“Econocom está siendo para sus clientes mucho más que un simple proveedor de tecnología. Con ellos hemos superado juntos el Covid y eso va a quedar”. François Castro, director general de la división de Servicios de Econocom España, insufla optimismo en tiempos difíciles y reconoce en una entrevista para *elEconomista* que su organización sale reforzada del pasado 2020, con equipos más cohesionados, solidarios y motivados. Para este año, las previsiones del grupo tecnológico apuntan a crecimientos de dos dígitos, con clientes fidelizados y convertidos en sólidos socios.

Estamos en plena tercera ola de pandemia con recomendaciones de confinamiento en muchas comunidades autónomas. ¿Qué aprendizajes pueden rescatarse de la primera y la segunda ola?

Lo recuerdo muy bien. En marzo del año pasado, días antes del confinamiento, comenzamos a prepararnos para lo peor. Entonces compramos portátiles nuevos y de segunda mano, máquinas antiguas reacondicionadas. No solo era para uso interno, sino también para nuestros clientes. Intuíamos que todo el mundo demandaría puestos de trabajo móviles al mismo tiempo, y decidimos anticiparnos. Era mejor tener 100 o 150 dispositivos de sobra, porque siempre íbamos a darles un uso. Eso nos salvó y nos permitió en un tiempo récord tener a todos sanos y salvos, trabajando al 100% desde sus domicilios.

¿Cómo sobrellevaron las primeras sacudidas económicas?

Sufrimos momentos difíciles, con clientes importantes que tuvieron que cerrar plantas, fábricas y hoteles. Así, decidimos buscar herramientas flexibles y entramos en un



EE

“Esperamos crecer a ritmo de dos dígitos en 2021. Por suerte estamos diversificados y con gran parte del negocio en actividades recurrentes”

Erte. Actuamos con un modelo de solidaridad, es decir, permanecemos todos al 20% de actividad -incluida la dirección- para repartir el trabajo entre todos sin prescindir de nadie. Fue positivo: no se produjeron bajas laborales, redujimos los costes y superamos el bache.

Fue una prueba de fuego...

En los momentos complicados es donde se ven realmente esas capacidades. Como si fuera una lupa. Si las cosas van bien, se amplifican. Pero también en sentido contrario: sin van regular, podrían ir a peor.

¿Cómo fueron y son las relaciones con los clientes en remoto?

Personal: François Castro, director general de la división de Servicios de Econocom España, nació en Francia, pero sus padres españoles.

Trayectoria: Antes de ‘fichar’ por Econocom, Castro desempeñó el puesto de director general en el Grupo ECS España.

Aficiones: Deportes al aire libre ligados a la montaña y gastronomía.

Fue muy intenso. En ese periodo recibimos numerosas felicitaciones de clientes por haberles ayudado a dar continuidad a sus servicios con los teletrabajadores. Realizamos también proyectos tecnológicos de transformación digital (virtualización de puestos de trabajo, gestión de los datos y soluciones de *backup*, implementación de nuevas herramientas de colaboración, de gestión del conocimiento, de automatización de procesos). Nuestra actividad no es comparable a la de las enfermeras, pero de forma indirecta actuamos para aportar algo a la sociedad.

¿Han salido reforzados de 2020?

Sí, el término *partner* adquiere en estos momentos su pleno sentido. La solidez de los socios se pone a prueba cuando se exige poner toda la carne en el asador. Sabemos que los interlocutores cambian y que los contratos no son para toda la vida, pero algo quedará cuando tengamos que afrontar una renovación o superar alguna dificultad. Nuestros socios saben que estuvi-

mos ahí, que pudieron confiar en nosotros, que estuvimos a la altura.

¿Han ganado en fidelidad?

Ocurre también con las parejas. Si han superado juntos el Covid, la relación sale reforzada. Algunos acaban divorciados, pero los que se han mantenido, probablemente podrán durar mucho más en el futuro. Creo que habrá un antes y después en la relación con los clientes.

¿Cómo afrontan este curso?

Por suerte, tenemos gran parte de nuestro negocio en actividad recurrente, donde hemos crecido entre el 7% y el 8%. La mayoría de los clientes ha vuelto a una media normalidad. En el área de los proyectos de consultoría se nos abren nuevas oportunidades para acompañar a nuestros clientes hacia el *cloud* y la modernización del *workplace*.

¿Están recogiendo frutos?

Sí. La actividad recurrente ha continuado y está yendo bien. Esa relación reforzada con los clientes nos está permitiendo crecer junto con ellos. Por suerte, estamos muy diversificados, con presencia en los sectores público y privado, bastante en Sanidad, Seguros, Retail, Industria, Educación. El gasto en Servicios recurrente sustituye la inversión. En el área de servicio estamos volviendo a contratar. Estamos atrayendo talento, por ejemplo, de personas que salieron de la organización hace años y que ahora vuelven a casa. En cualquier caso, tenemos que ser muy prudentes, humildes y evitar desviaciones ante un futuro muy incierto.

¿Cómo ha ido el negocio de ‘outsourcing’ y mantenimiento?

Crecemos en todos ellos. Los equipos no se han renovado y exigen un mayor mantenimiento. Con vistas a este año tenemos la ambición de crecer a dos dígitos en las actividades recurrentes. En las de proyectos de consultoría retornamos a las cifras de 2019. Al final, el año pasado lo terminamos por encima del anterior en términos de ingresos.

¿Qué previsiones maneja?

En 2021 esperamos crecer, y bastante, en *outsourcing*. La pandemia creo que va a reducir el sentimiento de propiedad en las empresas y determinados servicios se externalizarán. Ya le digo, creo que hemos salido reforzados. Soy muy optimista. Los equipos son los mismos, pero con la sensación de haber superado juntos una gran tempestad en un barco. Vemos que somos los mismos, pero mucho más motivados.

