

TRANSFORMACIÓ DIGITAL

Edita:
PREMSA ANDORRANA, SA

President:
Ramon Serra Ferrero

Director general:
Ignasi de Planell

Director de projectes:
Toni Ferrero

Director comercial:
J. M. Gómez de Urrutia

Redacció:
Jordi Salazar

Fotos:
Fernando Galindo

Maquetació:
Agustí Ibáñez

Correció:
J.M. Montraveta

C/ Bonaventura
Riberaygua, 39
ANDORRA LA VELLA
Apt. de correus: 2167
BP: 179
Telèfon: 877 477
Fax: 863 800



03

PRESENTACIÓ



06

CEA



10

MOLINES
PATRIMONIS

14

FEDA



18

VALLBANC



21

KPMG



25

WIN2WIN



28

RAONA



32

INNOVAND



35

ACSA



37

SOLUCIONS



04

ADMINISTRACIÓ



08

ANDORRA
TELECOM

12

CRÈDIT
ANDORRÀ

16

ANDBANK



20

ASSEGUR



24

INICED



26

CROWE



31

DELOITTE



34

RC ASSOCIATS



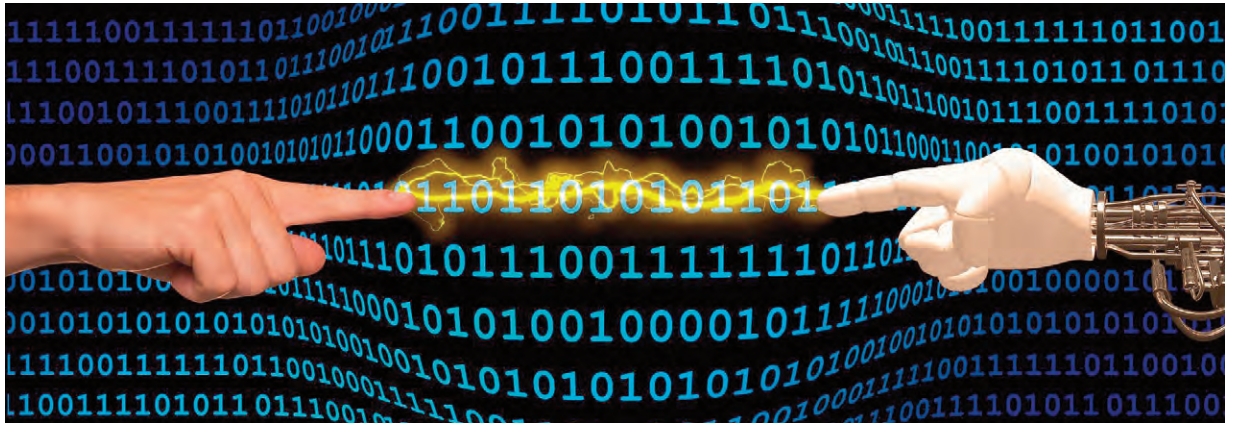
36

IDEAN

Diari d'Andorra

www.diariandorra.ad

Molt en joc



Ens trobem a les acaballes de la tercera revolució industrial, basada en la societat de la informació. Les noves tecnologies de la comunicació i de l'energia han canviat el món que coneixem, la manera d'informar-nos, de relacionar-nos, de comprar i vendre... Com a clients i consumidors ja hem començat a participar en aquesta transformació, però hem estat capaços de pujar al carro en qualitat de ciutadans, empresaris, professionals o gestors públics?

Tots els canvis estructurals comporten reptes de caràcter econòmic i social. L'Estat ha de vetllar per garantir la igualtat d'oportunitats en el món digital a través d'infraestructures de telecomunicacions potents a l'abast de tothom i la capacitat de les persones.

LA TECNOLOGIA HA DE SERVIR igualment per afavorir una relació fluïda entre els ciutadans i les administracions, per eliminar barreres burocràtiques i perquè la identitat digital ens permeti interactuar exactament igual que en l'àmbit físic, sent propietaris de la nostra pròpia informació i amb la màxima seguretat jurídica.

Al llarg del monogràfic que us presentem tindreu l'ocasió d'escoltar reputades veus de l'ecosistema digital andorrà que apunten cap a les persones com a autèntic motor de canvi. La tecnologia és només un mitjà, la base sobre la qual s'ha d'articular el procés de transformació, però qui

l'ha d'empènyer som nosaltres en el nostre dia a dia. Tothom ha d'assumir la part que li correspon. A títol individual, fent esforços per adaptar-nos a un entorn canviant, una capacitat de resiliència que ja hem exhibit arran de la crisi sanitària de la Covid-19.

EL PROCÉS, PERÒ, NO SERÀ viable si no s'enfoca des de l'òptica de la corresponsabilitat que exigeix, d'una banda, a les administracions treballar per conscienciar, eliminar reccels, formar i donar eines als ciutadans i, de l'altra, requereix que les empreses dissenyin un full de ru-

La transformació digital exigeix la corresponsabilitat de tothom

ta digital clar i precís i, en paral·lel, treballin en la capacitat de les seves plantilles per respondre als nous reptes.

SI DES DE L'ÀMBIT DE LA COSA pública el repte és apassionant, el món de l'empresa també es troba en una cruïlla transcendent; no només està en joc la supervivència de determinats models, molts negocis s'hi juguen la continuïtat. La pandèmia ha actuat com a catalitzador fent més evident la necessitat de canvi i amb un avenç mesurable en anys dels calendaris de la transformació posant sobre la taula dels consells d'administració qüestions com el *big data*, l'automatització i la robotització, el *blockchain*, la computació al núvol, la gestió documental digital, les passarel·les de pagament, els canals digitals, el mapa de capacitats digitals...

La digitalització no ens arriba de nou. El sector públic ha tirat endavant accions puntuals, també moltes empreses han iniciat programes de transformació, globals o en algun dels vessants del negoci. Al llarg de les pàgines següents en veurem molts exemples que poden servir de guia. Ara hi ha l'oportunitat d'aixoplugar totes les iniciatives sota un programa de transformació global de país i d'elaborar una pla d'accions, amb el ciutadà a l'epicentre, que permeti col·locar-nos al mapa de les economies digitals.

ADMINISTRACIÓ

CARLES ESTEVE/SFG



Transformació de país

▶ ACTUA TECH IMPULSA UN PROJECTE GLOBAL DIGITAL QUE PIVOTA SOBRE EL CIUTADÀ

La identitat digital sobirana és un concepte revolucionari. Permet als ciutadans moure's i ser identificats en el cada cop més complex món d'internet, però amb ple control de les seves dades, sobre qui pot accedir-hi i en quins termes. Aquest és un des eixos sobre els quals pivota el Programa de Transformació Digital d'Andorra (PdTDA), en el qual treballa el Govern a través de la Fundació Actua Tech.

La identitat digital no és més que una forma de passaport electrònic que ens acompanyarà des que naixem i que regularà les nostres interaccions virtuals. El camí obert per Estònia, que ja permet que gran part de les gestions es facin en línia, està molt present entre els responsables del pla, que inclouen en el seu full de ruta la creació

d'una identitat única digital, que faciliti el tracte amb l'administració nacional i que sigui compatible internacionalment. Però com a éssers complexos exercim funcions diferents, podem firmar un document en qualitat individual, com a pares o en representació de la nostra empresa. La identitat disposarà de diferents atributs o etiquetes que donaran resposta a cada necessitat.

La identitat digital facilitarà la relació amb una administració que ha de fer un salt endavant garantint que els seus tràmits i processos, hores d'ara majoritàriament analògics, es puguin realitzar telemàticament amb plenes garanties. Una administració àgil no només ha d'afavorir la comunicació entre entitats públiques, privades i ciutadans, sinó que ha d'estar interconnectada amb la dels altres països.

▶ AFAVORIRÀ L'AGILITAT DE L'ADMINISTRACIÓ, LA CONNECTIVITAT I LA CREACIÓ DE RIQUESA

IDENTITAT DIGITAL I DADA ÚNICA SÓN DOS EIXOS BÀSICS DEL PLA

EL PROJECTE ADOPTA L'ÍNDEX EUROPEU DESI COM A EINA DE MESURAMENT

La necessitat de comunicació global exigeix models operatius interadministratius que facilitin la interacció i col·laboració. El projecte té un vessant eminentment tècnic però la tecnologia es concep al servei del ciutadà, de les empreses, del benestar i la creació de riquesa.

En aquesta línia, el projecte dona un especial sentit a la qualitat dels serveis prestats tant des del domini públic com pel sector privat. La premissa és que ciutadans i empreses, que tindran ocasió d'interacció i d'autogestió en línia, es converteixen en els principals prescriptors del procés de transformació digital.

El concepte d'interoperabilitat i dada única pren tot el sentit en aquest context. Perquè una administració ha de sol·licitar al ciutadà una dada o un certificat d'informació d'algun dels seus departa-

ments o d'una altra administració? La reducció de la burocràcia i la digitalització no només han de contribuir a fer més àgil l'administració i a facilitar la relació amb les persones físiques i jurídiques, sinó que ha de crear un ecosistema que impulsi la inversió estrangera. El programa té com a gran objectiu en l'àmbit extern posicionar Andorra en el mapa internacional en termes de digitalització i aquest paper referent ha de permetre noves oportunitats de diversificació i desenvolupament econòmic.

El treball s'ha de basar en l'alineament de tots els agents afectats, amb unes expectatives clares, i en la conscienciació i formació en competències digitals de la població per afavorir el canvi.

El PdTDA pretén una aproximació sistèmica i holística. Exigeix, en primer terme, una anàlisi externa sobre les millors pràctiques, les lliçons apreses i les tendències internacionals, i una d'interna amb la diagnosi sobre la situació actual, les iniciatives que ja estan en curs i el debat conjunt amb el Govern, les entitats del sector públic i les administracions.

Un projecte transformador com aquest no es pot encarar sense un sistema de mesurament del punt de partida i l'evolució. El programa ha triat el model de referència de la Unió Europea: l'Índex de l'Economia i la Societat Digital (DESI en les sigles angleses) i altres eines de mesurament en termes macroeconòmics o de satisfacció del ciutadà.

Els promotors estan treballant en aquests moments en el full de ruta d'aquest projecte transversal que afecta tot el sector públic i que es planteja amb moltes verticals. La calendarització, amb l'impacte i cost de les accions previstes, es tancarà el primer trimestre del 2021 i donarà pas a l'execució, que s'allargarà



ENTREVISTA CÉSAR MARQUINA

"HI HA MOLTA FEINA FETA I BEN RESOLTA A NIVELL NORMATIU"

LIDERA EL PLA DE TRANSFORMACIÓ DIGITAL D'ANDORRA, un projecte que es treballa transversalment amb la totalitat del sector públic i els agents econòmics

"Ens hem de sincronitzar per no malbaratar esforços"

Com enllaça amb el programa **Horitzó 23?**

L'H23 recull les línies mestres del pla com són la simplificació de processos, l'agilització administrativa o l'eficiència operativa. Els ponts entre els dos projectes són nombrosos. L'H23 inclou, per exemple, la creació de l'agència de ciberseguretat, que és imprescindible per donar garanties i confiança a empreses i usuaris de l'entorn digital.

durant dos anys i mig.

El PdTDA incorpora el lideratge i reconeixement d'una firma internacional de primer nivell com és KPMG, amb la participació de diferents entitats andorranes. És clau que aquestes entitats s'impregnin del coneixement generat fruit del desenvolupament

El PdTDA requerirà molts canvis legals?

Hi ha molta feina feta i ben resolta tant pel que fa a la identitat digital com en l'economia de la dada. El certificat digital n'és una mostra. També tenim la futura llei d'actius digitals o la de ciberseguretat. Està en curs actualment l'adaptació de la Llei qualificada de protecció de dades personals a la normativa europea.

Quin ha de ser el paper del

del projecte.

L'objectiu és fer créixer en termes digitals el nivell de les empreses locals i, sobretot, que tinguin capacitat en un futur d'entendre, mantenir i evolucionar les diferents iniciatives que sorgeixen, al marge de captar i retenir talent, incrementar plantilles

sector privat?

És un programa transversal que aglutina i tendeix a posar ordre i compta amb el sector privat incontestablement. No només permetrà fomentar activitat i promoure la inversió estrangera, també és una oportunitat d'accelerar els canvis que estan fent les empreses. La transformació digital és un tema de tots. És important que avancem coordinadament i sincronitzada per no malbaratar esforços.

amb personal qualificat d'acord amb el nou paradigma digital, etcètera. Pretén ser un programa plural en relació amb els participants, però també té la voluntat de valorar les competències de país i, per tant, integrador quant a les capacitats del teixit productiu andorrà.

CEA

Aixecar les traves d'un negoci de futur

ELS EMPRESARIS CONSIDEREN LES GRANS OPORTUNITATS QUE OFEREIX L'ECONOMIA DIGITAL PERÒ ALERTEN DELS OBSTACLES

El repte de la transformació digital té una dimensió doble. Per a les empreses és una condició *sine qua non* per tenir futur com a negoci i és alhora un desafiament de país, com a via imprescindible de la diversificació econòmica.

La Confederació Empresarial Andorrana (CEA) canalitza les demandes dels empresaris que ja han fet una aposta decidida per la digitalització i es troben obstacles. El president, Gerard Cadena, cita els principals: “La dificultat per accedir a plataformes digitals, la manca d’homologació del país en molts àmbits digitals o l’endarreriment del sector públic en l’agenda digital.”

Des de la perspectiva empresarial, el repte també té dues dimensions molt clares: d’una banda, el desenvolupament d’iniciatives empresarials que neixen de la mà de la digitalització, el negoci purament *online*. De l’altra, l’adaptació dels negocis tradicionals

GERARD CADENA

President de la CEA

FER CANVIS ÉS MÉS FÀCIL QUE EN PAÏSOS MÉS GRANS

que han de maximitzar les possibilitats que els ofereix la digitalització: per posar en marxa branques de negoci a través d’internet i per reforçar el negoci físic amb les eines digitals. “Tenen –apunta Cadena– exactament les mateixes necessitats: remoure els obstacles amb què es troben els negocis *online* ajudaria també en la digitalització dels tradicionals.”

Marc Saladié és un empresari amb un negoci nadiu digital. El fundador de Replayers, dedicat als videojocs, té molt clares les dificultats per obrir una empresa de capital estranger i d’operar des d’aquí a través d’internet. Enamorat d’Andorra, país que qualifica com a “probablement el més net, segur i amb la qualitat de vida i fiscalitat més atractives d’Europa”, defensa que si es fan les coses bé el negoci digital podria ser una de les activitats “més potents en cinc anys”. “L’economia d’Andorra es diversificaria cap a un dels sectors amb major creixement

i potencial i tindríem un sector addicional al turisme.”

Entre els punts a favor hi ha la possibilitat de crear marcs regulatoris de manera àgil i una infraestructura de comunicacions molt sòlida. Les barreres, no obstant això, són moltes, en opinió de Saladié, que les detalla: impossibilitat d’accedir a plataformes de comerç i passarel·les de pagaments, no es pot obrir una empresa a través d’internet, la regulació d’immigració dificulta l’atracció de talent i professionals especialitzats o els complexos tràmits duaners i la falta de zones franques.

Cadena coincideix que “tenim molts deures pendents” però “també és cert que per

MARC SALADIÉ

Fundador de Replayers

LES EMPRESSES ‘ONLINE’ ESTAN CREIXENT MÉS QUE MAI

les característiques de país fer canvis significatius és relativament més fàcil que en realitats més grans i més complexes”. Exemplifica que tal com amb el desplegament de la fibra òptica Andorra es va convertir en un país referent, per afrontar el repte digital en



el seu conjunt “hauríem de trobar aquells àmbits en què podem ser competitius i capdavanters i apostar-hi”.

“Les empreses que menys estan patint per la Covid-19, els tancaments de fronteres i els confinaments són purament *online*. Moltes estan creixent més que mai perquè el món s’està digitalitzant a la força”, conclou Saladié.

Sonia Yebra representa l’altre model de comerç electrònic. Dirigeix Gallery, una *boutique* de luxe que en sis anys ha aconseguit que la venda en línia representi el 40% de la xifra de negoci. Considera que operar a través d’internet és “una oportunitat però també una necessitat”, i destaca que amb la crisi del coronavirus moltes empreses “s’han

ÀLEX ARMENGOL

Comissió diversificació CEA

“CAL UNA DISRUPCIÓ DIGITAL. COMENÇAR DES DE ZERO”



SENSE AMAZON O PAYPAL és molt complicat vendre o operar. Aquesta va ser una de les conclusions de la sessió dedicada al sector *online* d'*El futur a debat*. Tant Marc Saladié com Sonia Yebra van reclamar un marc regulador que permeti accedir-hi. “No poder cobrar amb PayPal –afirma Yebra– ens suposa la pèrdua de més del 20% de les vendes.” Saladié hi coincideix i assegura que Amazon permetria a “una empresa establir-se a Andorra per vendre a tot el món”.

posat les piles” venent a domicili dins del país i que aquest salt els facilitarà la internacionalització. “El comerç ha de pensar en digital, els hàbits de compra canvien i cada cop la gent s’hi acostumarà més, no en podem quedar fora, hem d’obrir-nos al món.”

Per als negocis on cohabita el presencial i l'*online*, la logística per enviar la mercaderia des d’Andorra és una important dificultat que els resta competitivitat. “La complexa burocràcia duanera ens endarrerix les comandes i fa créixer els costos. Fa molt temps

que treballem amb la duana per agilitar-ho però caldria més inversió i recursos humans i preparats”, subratlla Yebra, que afegeix l’encariment dels enviaments a causa del transport respecte d’altres orígens.

El coordinador de la comissió de diversificació de la CEA, Àlex Armengol, considera que un procés de digitalització eficient requereix tenir en compte tres factors: l’acceleració de l’evolució de la tecnologia, l’homogeneïtat de connexió dels diversos sistemes entre ells, i l’actitud i predisposició

SONIA YEBRA

Directora general Gallery

**NO PODEM QUEDAR
FORA DEL MÓN
DIGITAL**

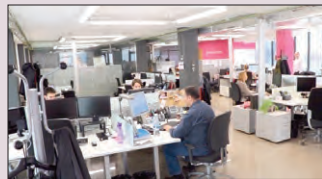
envers els canvis. “Malauradament, Andorra suspèn en els tres factors”, opina Armengol. “Si fóssim un país eficient, coordinat i segur de si mateix, com Luxemburg o Sin-

gapur, és clar que l’estratègia de digitalització seria la d’optimitzar els sistemes actuals”, subratlla l’empresari, que aposta per la “disrupció digital, és a dir, començar des de zero”, perquè les institucions i les empreses “han fet el seu propi castell autòcton i ningú parla el mateix idioma”.

El president de la CEA té clar que si es converteix Andorra en un *sandbox* regulatori, amb una marc legal innovador i adaptat a les necessitats de determinats sectors, “és clar que s’hi ha d’incloure l’economia digital”.

PROGRAMA TRANSVERSAL

Un centenar de treballadors de totes les àrees de l'empresa van prendre part en un programa absolutament transversal.

**SUPORT A LES PERSONES**

Es desplega una plataforma d'aprenentatge en línia, formacions d'Agile, de lideratge o un mapa de capacitats digitals.

AUTOMATITZACIÓ

300 processos interns de la companyia són objecte d'automatització gràcies a la tecnologia RPA.



62% de maduresa digital

► 45 INICIATIVES INTEGREN EL PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓ D'ANDORRA TELECOM

Andorra Telecom realitza un salt de gegant en termes de transformació digital ara fa tot just un any. Un centenar de treballadors de totes les àrees de l'empresa prenen part en un projecte global que es desplega a través de 45 iniciatives específiques durant 12 mesos.

El projecte permet aplicar en el dia a dia de la companyia les noves tendències tecnològiques com el *big data*, l'*smart operations*, l'automatització o les metodologies àgils

de treball, en un programa destinat a millorar l'eficiència interna i obtenir un major coneixement de les necessitats dels clients.

Per mesurar els resultats del projecte res millor que acudir a la referència de les companyies de telecomunicacions com és l'índex de maduresa digital del TM Forum, l'associació internacional que agrupa les principals empreses del sector. En l'any d'implementació Andorra Telecom va aconseguir passar del 37% al 62% de maduresa digital,

► INCORPORA 'BIG DATA', GESTIÓ DOCUMENTAL, METODOLOGIES ÀGILS I AUTOMATITZACIÓ

XIFRES

70 MIL EUROS d'estalvi de paper en digitalitzar la documentació

100 MIL EUROS d'estalvi pel *big data* aplicat al *roaming*

38 HORES d'estalvi cada mes en fer automàtica una tasca

un creixement de 25 punts que evidencia el progrés de la companyia.

El director general d'Andorra Telecom, Jordi Nadal, considera imprescindible que les empreses encarin processos de transformació: "La digitalització et dona la possibilitat de tenir futur." I apunta que el canvi comporta "major velocitat i eficiència a la teva empresa", però adverteix que "te la dona a tu, però també als teus competidors".

El pla d'Andorra Telecom fixa la mirada en l'usuari. La in-

TELETREBALL

El pla impulsa el teletreball a l'empresa, que es comença a instaurar el 2019 i es generalitza aquest 2020.

**MODELS PREDICTIUS**

L'*smart operations* permet preveure avaries o saturacions de xarxa o plataformes i avançar-se en les actuacions.

L'ÚS DEL 'BLOCKCHAIN'

Andorra Telecom ha participat en una experiència pilot per validar els títols d'ensenyament superior amb *blockchain*



formació sobre les expectatives dels clients, gestionada a través del *big data*, ajuda a modular una oferta orientada a les seves necessitats reals. Nadal explica que l'ús de les dades ha permès estalviar 100.000 euros en el primer semestre en les rutes internacionals de *roaming* i avançar-se a possibles fraus quan es detecta determinat patró.

Els nous hàbits de l'usuari obliguen igualment a canviar les vies per relacionar-se amb l'empresa. La majoria de gestions es poden realitzar a través de les plataformes digitals com la web i l'app, fins al punt que el nombre d'usuaris amb accés a l'àrea de clients ha crescut fins al 44%. Pròximament serà possible, fins i tot, l'alta remota de nous clients.

Un dels projectes iniciats és el de la gestió electrònica de tota la documentació de

l'empresa. El primer pas va ser la implementació de la firma digital a l'agència comercial i ara s'ha estès a tota l'organització. "Disposem d'un portesignatures digital amb els fluxos de validació automàtics. I es pot firmar a través del mòbil", apunta Nadal. Per a la digitalització de la informació és important que estigui ben indexada, agrupada en expedients digitals, ben conservada i que sigui sempre accessible al marge dels canvis tecnològics.

L'aplicació de models predictius també ha estat un dels punts destacats del projecte. La implementació de l'*smart operations* a les xarxes de telefonia mòbil i fibra òptica permet predir comportaments futurs de la xarxa i avançar-se a eventuais saturacions o incidències. Aquestes eines són de gran ajut per

CANVI CULTURAL

"És més qüestió d'hàbits que no de tecnologia"



JORDI NADAL ho té clar. Les persones són la clau de qualsevol procés de transformació: "És una qüestió tecnològica però va dels hàbits." En una empresa de telecomunicacions pot semblar més fàcil perquè els treballadors tenen més a l'abast la tecnologia, però també en aquest cas el canvi cultural és determinant. I posa l'exemple de com la crisi de la Covid ha convertit en habituals les teleconferències quan tot just fa uns mesos encara costava internament.

als departaments que administren plataformes.

La tecnologia RPA (Robotic Process Automation) és la base de l'automatització de tasques rutinàries que es realitzen en molts departaments i possibilita destinar els treballadors a feines de més valor. Els robots també suposen l'estalvi de molts recursos als operadors i administradors de plataformes. Andorra Telecom ha començat a automatitzar un total de 300 processos interns.

Nadal explica que per a la configuració d'un dels 1.250 servidors abans es necessitaven dues hores de temps i ara es resol en 15 minuts. "I, a més, l'usuari final

pot fer l'encàrrec telemàticament." Un altre exemple és que un procés mensual de recopilació de dades procedents d'operadors internacionals que comportava 40 hores ara es resol en dues.

Amb l'objectiu d'acompanyar els col·laboradors en el procés s'ha desplegat un ventall d'iniciatives: una plataforma d'aprenentatge en línia, el mapa de capacitat digital, estils de lideratge, aplicació de la metodologia Agile...

Nadal té clar que l'exemple d'Andorra Telecom pot ser útil per a d'altres empreses: "Coneixen el nostre portal de proveïdors, la signatura digital o la factura electrònica i poden veure els avantatges de fer el pas cap a la transformació."

MOLINES PATRIMONIS

Un canvi articulats a través de la formació

► L'EMPRESA FAMILIAR DE GESTIÓ DE PATRIMONIS INTEGRÀ LA FIRMA DIGITAL, EL 'BIG DATA', EL 'BIG DATA' I LA DOCUMENTACIÓ ELECTRÒNICA

Els especialistes tenen clar que un procés de transformació digital es basa en les persones. La tecnologia és una part important però si els col·laboradors de l'organització no estan suficientment preparats i formats el procés es quedarà a mitges o fracassarà.

Molines Patrimonis ha apostat per la capacitat del capital humà com a principal palanca del canvi. Només durant l'any 2020 el personal de l'empresa ha participat en una vintena de formacions especialitzades sobre *big data*, màrqueting digital o gestió d'equips en l'era digital, i sessions internes d'autoaprenentatge. Igualment se n'han fet d'específiques relatives a la situació derivada de la Covid-19 per tractar de les mesures i les propostes d'organització i per conèixer el catàleg d'eines de treball en remot com ara Surface, Teams, Zoom o Drive. Tant l'any 2018 com el 2019 l'empresa familiar ha destinat aproximadament 60.000 euros a la formació del personal, una xifra que es veurà reduïda aquest exercici ja que no s'han pogut dur a terme algunes de les formacions programades.

“La transformació digital no és d'un dia a l'altre, és un procés costós en el temps i necessita temps per assimilar coneixements i adaptar-se a ells. Va més de transformació

CONFORT

Domòtica a les noves promocions



L'empresa treballa per incorporar la domòtica a les noves promocions. “Incrementa el confort i la seguretat. La informació obtinguda ens permetrà projectar habitatges més adaptats a les necessitats”, apunta Gràcia. L'automatització intel·ligent augmenta l'eficiència dels habitatges, suposa estalvi energètic i millora la qualitat de vida.

de l'empresa, amb un canvi de manera de treballar, que de digitalització pura i dura”, explica Pascual Gràcia, director general adjunt.

La crisi sanitària es produeix quan Molines Patrimonis ja tenia el teletreball a punt. “L'utilitzàvem en casos puntuals de mobilitat personal. Si estaves de viatge podies continuar cobrint necessitats bà-

siques”, apunta Gràcia. “Per sort estàvem preparats. Vam ser pioners en el teletreball i el vam posar en marxa abans del confinament total. Ara ja hem instaurat el treball en remot el 20% de l'horari de ma-

nera fixa i ens anem adaptant a les recomanacions i decrets del Govern”, explica l'alt executiu.

Com a empresa de gestió de patrimonis és fonamental una fotografia el més precisa possible del mercat immobiliari. Si Molines Patrimonis té des de fa temps d'eines per disposar de la informació vinculada al sector i l'evolució de la companyia, el *big data* ha suposat un salt de gegant. “En situacions de tanta incertesa com l'actual aquest tipus d'eines et permeten prendre decisions no sobre la base de les sensacions, sinó amb dades objectives que vas recopilant. Actualment ja estem utilitzant una quarantena de fonts d'infor-



mació, la majoria relacionades amb el Real Estate”, apunta Gràcia. I com es crea aquesta base de dades gegant nodrida des de múltiples fronts? “Tenim uns consultors externs que ens ajuden a implementar el sistema, però també tenim gent a l'empresa que s'està preparant per canalitzar tots aquesta informació i conèixer bé les eines per ser autònom el dia de demà i fer-ho evolucionar.”

DOCUMENTACIÓ DIGITAL

Els processos interns guanyen en eficiència i agilitat quan es digitalitza la documentació de l'empresa. Molines Patrimonis, després d'anys de convivència del paper i el suport digital, aposta ara obertament per l'electrònic. “Les factures,

PASCUAL GRÀCIA,
Molines Patrimonis

**NO ÉS DIGITALITZAR,
ÉS TRANSFORMAR LA
MANERA DE TREBALLAR**



PASCUAL GRÀCIA,
Molines Patrimonis

EL 'SOFTWARE AS A
SERVICE' PERMET MÉS
EFICIÈNCIA

els documents oficials, s'arxivaven en paper, ara es digitalitza tot i s'envia a la nostra xarxa. El paper cada vegada té menys importància i es prioritza la digitalització dels documents", subratlla el director general adjunt.

El primer resultat, més enllà de la facilitat d'accés a tota la documentació des de qualsevol terminal, és la reducció de la despesa del manteniment d'impressores, fotocòpies i el material d'oficina, que s'ha rebaixat aquest

2020 un 64%. Gràcia apunta que la caiguda ha estat superior a la prevista inicialment perquè "el període de confinament ens va obligat a dur a terme una transformació digital forçosa".

La digitalització de la documentació pren tot el sentit amb dos processos paral·lels com la signatura electrònica i l'emmagatzematge al núvol. Si en l'àmbit intern tots els procediments es validen amb la firma digital, l'empresa en aquests moments està prospectant sistemes jurídicament vàlids per a procediments externs com la signatura de contractes de lloguer. Gràcia subratlla el procés d'acceptació de pressupostos: "És molt lent. L'has d'imprimir, signar, escanejar i enviar-lo de nou.

CANALS DIGITALS

Una app per a inquilins

Molines Patrimonis està testant una app adreçada als inquilins dels habitatges i locals comercials de l'empresa. Es tracta d'un nou canal de comunicació a través del terminal mòbil que permetrà al llogater tenir accés a tot tipus d'informació i documentació: contracte, assegurança, comunicació d'incidències, etc.

La signatura digital ens estalvia aquests passos."

El núvol no és només un gran repositori on emmagatzemar la documentació generada per l'empresa, també pot acollir els sistemes de l'empresa. El *software as a service* permet que totes les eines informàtiques treballin des del núvol. "Hem notat –apunta Gràcia– que implica una major eficiència de la despesa ja que pagues per ús, no per màquina o llicència. En definitiva, pagues per servei." El núvol permet igualment major mobilitat i seguretat "ja que no depens d'un aparell que qualsevol dia et pot jugar una mala passada". A Molines Patrimonis a dia d'avui conviu un entorn local com és la xarxa amb un entorn-núvol.



Pagaments en transformació

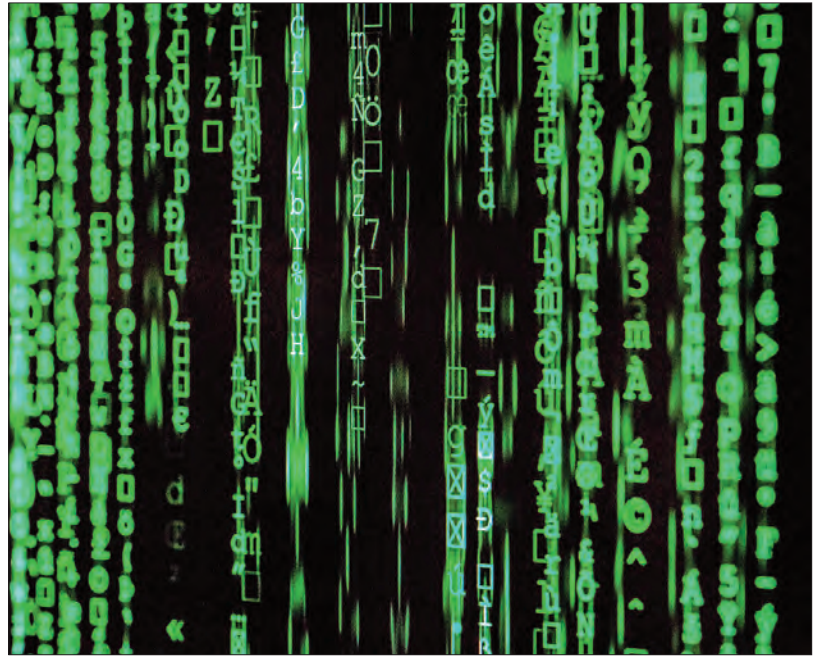
Transformació és una paraula que sovint es basa en el concepte d'eliminació o substitució. Pagar és cada cop més fàcil. Les maneres de pagar i, per tant, de transmissió del valor ja són sense contacte, instantànies i invisibles.

En un moment en què la convergència de diversos factors havia impulsat la transformació dels pagaments, l'entorn actual n'ha accelerat els canvis. El consumidor és cada cop més digital i adopta amb rapidesa les noves tecnologies, i estem davant d'una nova regulació sobre pagaments (PSD2, Payment Service Directive) que marcarà un punt d'inflexió tant en la prevenció del frau com en l'experiència del consumidor i, en conseqüència, del comerç. A aquests factors clau s'ha afegit l'impuls d'una tendència global, el cashless o societat sense efectiu. Segons el BCE, el valor de les transaccions amb efectiu a la zona euro va passar del 54% el 2016 al 48% el 2019.

Davant d'aquests canvis significatius, el journey (recorregut) del client en el moment del pagament pren rellevància. Escoltar les seves preferències, oferir-li opcions i una experiència simplificada són aspectes que cal tenir en compte.

Als establiments, els consumidors han adoptat el contactless amb targeta i creixen els pagaments mòbils. En el cas del Crèdit Wallet, l'app de pagaments mòbils de Crèdit Andorrà, l'operativa s'ha vist incrementada en un 20% en els darrers mesos. Pel que fa als pagaments entre empreses i persones, també prenen protagonisme els pagaments instantanis i P2P.

En el cas del comerç en línia, que ha arribat a nivells d'activitat sense precedents, existeixen solucions per integrar una plataforma de cobrament a la pàgina web –com el TPV Crèdit Virtual–, o que s'adaptin a negocis sense pàgina web o e-commerce que volen solucions per a les ven-



des no presencials –és el cas del TPV Crèdit Link–. Aquest últim ha repuntat com a solució en l'entorn actual, ja que de manera fàcil permet fer arribar un e-mail, un SMS o un whatsapp al client per fer el pagament.

La transformació s'accelera, i en

Cal escoltar el client, oferir-li solucions i una experiència simplificada

els anys vinents els pagaments seran tan fluids que ni hi pensarem. Pagarem amb l'empremta dactilar o el reconeixement facial o de veu. Comprarem sense passar per caixa. En definitiva, el pagament serà una part integrada o imperceptible.

La intel·ligència artificial i l'anàlisi de dades faran que els pagaments esdevinguin contextuals i conversacionals. L'internet de les coses desencadenarà pagaments a partir de les dades de sensors intel·ligents col·locats en objectes. La realitat virtual brindarà la possibilitat d'accedir a entorns immersius que simularan experiències físiques en què la integració dels pagaments serà fonamental.

D'altra banda, és un fet que la banca oberta (open banking), recolzada per PSD2, és una porta oberta a l'aparició de noves solucions de pagament i a la integració de productes financers en plataformes de tercers.

En definitiva, diferents opcions vàlides permetran fer evolucionar l'ecosistema dels pagaments, en què la seguretat i la confiança de l'usuari seran clau.



eshoradedescomplicarse.com
#descomplicarse

Avancem cap a una altra manera de fer banca.

Més còmoda, més àgil, més fàcil.

Més preparada per al futur.

Basada en solucions digitals innovadores
per simplificar la vida dels nostres clients.

Per això hem estat reconeguts amb el premi
MILLOR BANC DIGITAL D'ANDORRA 2020.

És hora de

DESCOMPLICAR-SE



**BEST
DIGITAL
BANK
ANDORRA
2020**

GLOBAL BANKING &
Finance
review



Crédit Andorrà

ENTREVISTA ALBERT MOLES

EL DIRECTOR GENERAL DE FEDA és bon coneixedor de les oportunitats operatives i pels clients de la transformació digital. La companyia elèctrica l'ha prioritzat incloent-la en els tres pilars de l'estratègia

"Cal digitalitzar el sector elèctric per fer front al canvi climàtic"

La digitalització és el camí que estan descobrint o seguint ara mateix les grans empreses del món. Treure profit de les noves tecnologies i de la informació per fer avançar les empreses és imperatiu per als negocis. En el cas del sector energètic, a més, la digitalització ofereix un ventall de possibilitats que resulta ser l'única via possible per encarar el futur. Per aquest motiu, la digitalització és un dels tres pilars de l'estratègia de FEDA: la lluita contra el canvi climàtic, la contribució a l'entorn com a motor econòmic i la digitalització.



Per què la digitalització és tan important en el sector de l'energia?

El sector energètic està en profunda transformació. Cada any augmenten les emissions de CO₂ que es generen i el canvi climàtic ja és una realitat respecte a la qual hi ha consens internacional que cal aplicar mesures. El sector energètic té una gran incidència en aquest àmbit ja que és la principal font de les emissions de CO₂ i per això s'està transformant per fer-hi front i frenar l'escalfament del planeta.

El sector també està apostant per les renovables.

És evident que s'ha de donar protagonisme a aquestes energies i que cada vegada

LES OPORTUNITATS DE LA DIGITALITZACIÓ SÓN INFINITES

més les fonts de producció s'han de descarbonitzar, però no n'hi ha prou. El canvi climàtic no es resoldrà només posant molins de vent i plaques solars. És imprescindible que adaptem les nostres necessitats, el nostre consum, i per fer-ho la digitalització és la clau.

Per què cal adaptar el consum?

El consum d'energia elèctrica està en augment, tant per l'increment de la demanda d'energia com pel fet que part del consum de petroli ja es va derivant cap a l'electricitat. Les calefaccions són cada vegada més elèctriques, la mobilitat s'està tornant més sostenible amb els vehicles elèctrics... però això implica una càrrega de la demanda. I alhora, les fonts d'energia elèctrica es van derivant cap a energies renovables i deixant de banda les energies fòssils, i cada vegada serà més així. Això és positiu perquè es generaran menys emissions, però també cal tenir clar que implicarà una major volatilitat. Les energies renovables depenen dels fenò-

mens naturals i cal que hi hagi vent per produir energia eòlica o que hi hagi sol per generar electricitat amb plaques fotovoltaïques.

I pot acabar afectant el consumidor.

Generarà tensions d'equilibri i tensions en el preu de l'energia, i per tant obligarà a adaptar el consum. En èpoques de molt fred, quan augmenta la demanda, amb poc sol i poques precipitacions, la producció serà menor i el preu de l'electricitat augmentarà.

Per què la digitalització hi pot ajudar?

Perquè la informació i l'ús que fem d'aquesta informació són

la clau. El repte del sector de l'energia és tenir cada cop més informació, precisa i valuosa, tant de les necessitats reals com de les necessitats futures dels clients.

L'ús de les dades és doncs vital.

Si aconseguim gestionar les necessitats dels clients perquè consumeixin a les hores punta només allò imprescindible i que deixin per a les hores baixes el consum que no és urgent, podem adaptar-nos a les fluctuacions del mercat. Però per fer-ho hem de reunir tota aquesta informació, fer-ho de forma intel·ligent i treure'n el màxim rendiment.

Això com es pot fer?

És com l'ús de la bateria del mòbil. Si es baixa el contrast de la pantalla o es desactiven les dades o les notificacions de les aplicacions que menys es fan servir, la bateria aguantarà més. Avui dia hi ha telèfons intel·ligents que a l'inici del dia ja saben, en funció del seu propietari, com han de gestionar la bateria perquè aguantin fins a la propera càrrega. Doncs amb el sistema elèctric hem d'aconseguir fer el mateix, però a nivell global. Si sabem en quins moments consumeixen els ciutadans, quin temps farà, com fluctuarà la demanda i la producció, podem fer que la xarxa elèctrica sigui més eficient, podem fomentar el consum en els moments en què hi ha més producció i, sobretot, podem donar eines als clients perquè ells mateixos gestionin millor el seu consum elèctric. Les oportunitats que ens ofereix la digitalització són infinites, tant per a la gestió del sistema elèctric com per als serveis que oferim als nostres clients. Ara hem de saber aprofitar-les i aplicar-les bé a Andorra.

En quin punt d'aquesta digitalització es troba el sector

MOU_T_B



Una plataforma de mobilitat per promoure el transport sostenible

La plataforma de mobilitat MOU_T_B és un dels exemples més clars de la digitalització impulsada per FEDA. Utilitza informació “precisa i valuosa” al tomb de la mobilitat per facilitar els desplaçaments al país, i a més apostant per la sostenibilitat.

FEDA, a través de la seva filial FEDA Solucions, s'ha posicionat des del principi del costat de la mobilitat elèctrica. Ha desplegat una xarxa de carregadors de vehicles a la via pública que té un gran abast i ha ajudat a fomentar l'ús del vehicle elèctric. “Se'ns va demanar fer un pas més –apunta Moles– apostant per fomentar tota la mobilitat sostenible, i això és el que volem aconseguir amb l'aplicació MOU_T_B que ja està disponible per a telèfons Android o IOS.

MOU_T_B informa de totes les línies d'autobús nacionals, les parades, els horaris, el temps que triguen a fer un recorregut, i a més també permet la compra de bitllets a través de la mateixa aplicació. A més, l'app permet accedir a tota la informació sobre els carregadors de vehicles elèctrics de la via pública: la seva ubicació però també si estan

lliures o ocupats. I finalment, l'eina ja incorpora també la informació de l'estat d'ocupació dels aparcaments del comú de Canillo, que ha estat el primer a sumar-se a la iniciativa.

“Ara mateix es tracta d'una eina útil per ajudar els ciutadans i visitants a desplaçar-se pel país i a més a fer-ho principalment de forma sostenible”, explica Moles. No obstant això, el concepte de l'aplicació va encara més enllà i vol aglutinar tota la informació possible al tomb de la mobilitat per oferir als usuaris una experiència integrada. En un futur l'aplicació inclourà totes les dades d'ocupació dels aparcaments públics del país i el servei de bicicleta elèctrica compartida, Ciland. Així doncs, l'objectiu serà que gràcies a la digitalització, a la recopilació d'informació útil i precisa al tomb de la mobilitat, es pugui facilitar als usuaris una experiència global: on aparcar el vehicle en arribar a Andorra, on carregar-lo si es tracta d'un vehicle elèctric, com moure's des d'allà fins a qualsevol altre lloc en transport públic o on llogar una bicicleta elèctrica compartida.

energètic?

El sector energètic encara està estructurant línies de negoci. S'estan creant moltes empreses en l'àmbit de la digitalització, de la recuperació i la gestió d'aquesta informació, i alhora totes les grans elèctriques estan desenvolupant-se en aquest àmbit o comprant empreses petites d'aquest sector per desenvolupar un nou mercat. Sabem que hi ha

molt potencial, però també sabem que encara queden infinites aplicacions pràctiques per descobrir.

I FEDA?

FEDA es troba en aquest mateix punt. Estem mirant el que es fa al món i preparant el sistema d'informació per adaptar la visió global de totes les activitats de FEDA, ja siguin calor, mobilitat, distribució o produc-

ció d'electricitat...) per poder gestionar tota la informació que tenim de forma global. Volem poder treure el màxim de valor de la informació que tenim per oferir serveis en aquest sentit als clients d'Andorra. Abans que els efectes de la volatilitat de les fonts d'energia i de les fluctuacions de preus afectin els clients d'Andorra, hem d'adaptar el sistema amb la digitalització.

ENTREVISTA PEDRO CARDONA

EL RESPONSABLE DELS SISTEMES DE TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ D'ANDBANK lidera el pla de transformació tecnològica de l'entitat batejat com a NEWTON (NEW Technology and OperatiONs)

"El client és molt exigent i requereix innovació i immediatesa en el servei"

La transformació digital és clau en el sector financer per ser competitiu en un entorn en què el client necessita serveis digitals cada vegada més sofisticats.

En què consisteix el programa NEWTON?

L'objectiu és convertir Andbank en una entitat de referència de banca privada. Això passa per complementar les capacitats amb tecnologia i processos que donin una experiència diferencial. El client actual és molt exigent i requereix, entre altres, innovació, immediatesa en el servei, agilitat en la presa de decisions, accés al banc des d'on vulgui i quan vulgui, etcètera.

Quina és la part clau?

Una nova arquitectura oberta que integri nous components de manera àgil. Els bancs van començar a usar la informàtica a mitjan segle XX, construint sistemes tancats. Amb el temps, la majoria els han anat adaptant per connectar-se amb tercers. Mantenir un disseny *tancat* comporta que hi hagi més complexitat en la integració en un món interconnectat. Duem a terme una renovació completa, desfent-nos dels sistemes antics, implantant una arquitectura oberta i uns sistemes del segle XXI. Això ens aporta un gran avantatge competitiu.

En quin punt es troben?

Hem finalitzat la primera fase



NO PODEM
ESTAR-NOS
QUIETS SI VOLEM
SER COMPETITIUS

del programa amb la implantació de noves infraestructures, comunicacions, una nova arquitectura tecnològica, un nou *core* bancari, un nou sistema de tresoreria, una nova plataforma per a banquers i per a agents, una nova aplicació mòbil per a clients, etcètera. I ja l'hem desplegat a Luxemburg, Mònaco, Panamà, Andorra i, parcialment, a Espanya. La nova tecnologia posa les bases per a la transformació operativa i organitzativa del banc.

Com s'estructura internament

cètera), és a dir, de pràcticament tot el grup Andbank.

Quins són els pròxims passos del projecte?

Estem implantant una nova banca electrònica per internet, l'*e-andbank*, que complementa la nostra oferta digital juntament amb l'app que també hem llançat en els últims mesos. En aquest àmbit, ens situem molt per sobre de quasi totes les entitats de banca privada del món, amb prestacions operatives i de relació client-banquer. A principi del 2021 posarem en marxa un nou sistema de gestió de carteres (*Portfolio Management*) totalment integrat i que serà de gran utilitat. Així mateix, estem abordant redissenys dels processos de negoci que, amb la nova tecnologia, milloren el nivell de servei al client i l'eficiència. Hem d'estar en constant evolució. El voltant canvia i influeix en les necessitats i la relació amb els clients; no podem estar-nos quiets si volem ser competitius i oferir un servei diferencial.

Com s'imagina la banca del futur?

Crec que ens la podem imaginar de moltes maneres, amb elevats nivells d'automatització, intel·ligència artificial, amb nous actors (les tecnològiques) també sent bancs o bé mitjançant-los, etcètera. Del que estic segur és que la qualitat i el tracte humà personalitzat continuarà sent una exigència dels clients.

una digitalització d'aquesta envergadura?

Comença pel pla director en el qual s'emmarca la transformació tecnològica com a part fonamental de l'estratègia del grup. En el nostre cas, es van definir set línies principals d'actuació sobre les quals pivota el programa.

No ha de ser fàcil en una entitat bancària amb un volum de transaccions diàries tan elevat.

Mai és fàcil i en el nostre cas no es tracta només un tema de volumetria. S'ha de preveure la complexitat de les operacions i el grau de sofisticació dels clients de banca privada. A més d'una bona solució tècnica, ha estat fonamental l'elevat compromís i la dedicació dels equips (tècnics, operatius, comercials, financers, et-

La millor tecnologia amb el millor equip



És fonamental tenir una estructura digital de les més potents del mercat, amb plataformes tecnològiques que donin el millor servei al client.

La clau és posar aquesta eina al servei dels nostres experts amb una excel·lent capacitat de gestió, per ajudar els nostres clients a créixer i assolir els millors resultats.

Andbank, sempre al seu costat.

andbank.com

ANDBANK /
Private Bankers

EL 'CHIEF OPERATING OFFICER' (COO) DE VALL BANC explica que la transformació d'un banc depèn de la infraestructura tecnològica, del perfil dels que prenen les decisions i de l'evolució de les Fintech

"L'objectiu és la contínua experiència satisfactòria del

El coronavirus ha comportat canvis en molts sectors econòmics. El financer ha estat capdavanter a adaptar-se a la transformació digital?

Sí. Potser ha estat el sector que més ha evolucionat. Durant l'entorn Covid-19 hem vist com les institucions financeres s'han hagut d'adaptar ràpidament, invertint molts diners, per augmentar les capacitats de les eines digitals. Tot aquest esforç es fa per accelerar un moviment dintre de la indústria, anomenat transformació digital. Aquesta evolució ja la van iniciar l'any 1980. Però atesa la rapidesa de l'avenç del món tecnològic i innovació financera, és una tasca contínua, sense final, de la qual cap model bancari, sigui banca comercial o banca privada, s'escapa de l'obligació d'executar-la. I si aquesta transformació era ràpida, la pandèmia encara l'ha accelerada més.

Quins són els reptes que afronten els bancs actualment?

Degut a la pandèmia s'ha viscut una tendència a la baixa

de visites de clients a les sucursals i s'ha accentuat a l'alça la necessitat de l'ús d'eines digitals, per tant, és notable la necessitat d'invertir en el desenvolupament de portals de banca *online* i/o aplicacions de banca mòbil que no generin cap barrera en el moment de fer qualsevol operació. Inclús el mateix inici de la relació entre l'entitat bancària i l'individu haurà de ser a distància.

Això, però, no tan sols afecta la relació amb els clients, els empleats i dirigents dels bancs s'han d'adaptar a aquest nou model?

Exactament, els empleats i dirigents d'aquestes institucions han d'estar preparats per treballar remotament des de casa. El concepte del mo-

del al qual ens porta la transformació digital és molt més profund que donar solució als punts concrets com resoldre visites de clients o que els empleats dels bancs s'adaptin a les noves eines. Donar una experiència satisfactòria a un usuari de banca, mitjançant el canal que més desitja, i proporcionar solucions personalitzades immediates, és un projecte que no pot néixer de l'esforç per adaptar-se a una crisi espontània. És una tasca que dura anys i no està basada tan sols a invertir temps i diners. Perquè la transformació digital d'un banc es produeixi amb la velocitat de la innovació cal tenir en compte tres punts: la infraestructura tecnològica de la qual partim; els tipus de directius i empleats que prenen les decisions, i l'evolució de les Fintech.

Anem a analitzar cada punt. Respecte al primer, amb quin infraestructura parteixen, per exemple els, bancs de la plaça andorrana?

Molts bancs, aquí a Andorra i fora, tenen una història d'infraestructura tecnològica molt extensa, amb uns sistemes basats en macrocomputadores, que suporten grans quan-

titats de funcions de càlcul. Posteriorment, per permetre l'accés als clients *online*, han hagut d'integrar sota aquesta enorme infraestructura un altre sistema en línia. És important conèixer l'estat d'aquest sistema central modificat i evolucionat durant anys. És molt possible que s'hagi convertit en el monstre bloquejador més important per a l'evolució adient de la transformació digital de les entitats, ja que estaran obligades a modificacions, integracions de noves aplicacions, transformació de dades a formats més moderns i compatibles... i tot això amb un sistema pesat pot ser lent i car de moure o de canviar. Una combinació negativa si ens trobem en un entorn en què els usuaris no volen esperar a tenir l'última tecnologia. En canvi, existeix un altre model de bancs que han tingut i tenen una evolució digital més accelerada, són precisament els que eviten aquesta infraestructura pesada i aposten per un allotjament virtual tant per a les dades com per als sistemes de computació. Són els anomenats sistemes al núvol. Són les noves entitats bancàries àgils, com els neobancs.

NOU PERFIL
D'EXECUTIU QUE
PRENGUI LES
DECISIONS

LA TRANSFORMACIÓ
DIGITAL ÉS UNA
TASCA CONTÍNUA,
SENSE FINAL

client"



Són casos d'èxit amb una rapidesa de captació de clients més elevada que la mitjana, ja que són capaços de donar al consumidor el que vol en l'àmbit de la tecnologia i canals digitals, i amb més celeritat.

Com d'important és que un banc alleugereixi la infraestructura de sistemes?

L'adaptació és crucial per a qualsevol entitat financera i en aquest cas, Vall Banc serà el primer de la plaça financera a adaptar els seus sistemes a un mitjà virtual que li permetrà ser àgil i pioner en aquesta transformació digital.

Això, però, vol dir que Vall Banc es transformarà en un neobanc?

Vol, dir que Vall Banc tindrà un sistema modern capaç d'integrar amb rapidesa totes aquelles aplicacions i avenços que en el món financer tecnològic es vagin produint i d'altres que els nostres clients demanin. Ho farem de manera àgil i eficient. Això, però, esperem que sigui una realitat la primera vinent. Moment en què Vall Banc treballarà sobre una

plataforma digital i experimentada, que actualment està fent servir més de 75 entitats financeres amb un nivell de satisfacció d'experiència d'usuari molt elevat. Clarament el nostre client gaudirà d'uns canals digitals diferenciadors en servei i avenç tecnològic en la indústria.

Passem doncs al segon punt, en aquesta evolució cal tenir en compte qui pren les decisions?

Tan important és el model tecnològic triat per a l'evolució, com la creació dintre de l'entitat d'una organització intel·ligent que reconegui la necessitat del canvi i que sigui capaç de dur-lo a terme. Han de ser empleats i directius amb cultura oberta de model bancari, sense barreres ni creences sobre la indústria gravades en ferro. Per molts anys d'experiència que els empleats tinguin en el sector, han de ser capaços d'evolucionar i transformar les seves funcions. Adaptar-se, anticipar-se i actuar amb conseqüència a les necessitats actuals i futures dels clients existents i dels

que vindran, és la base de la filosofia de la transformació. Hem d'estar de manera constant a la recerca de l'experiència satisfactòria del client.

Quins productes i quins canals per contractar-los seran els més atractius per als clients de la generació dels 'millennials'?

Segons una enquesta realitzada per Ditrendia, més del 50% dels usuaris de banca d'entre 18 i 35 anys tan sols utilitzen l'aplicació de banca mòbil, inclús deixant la banca *online* totalment en desús. Per tant, les entitats que puguin diferenciar la seva aplicació mòbil en la qualitat, ja sigui per disseny, claredat de les funcions, pel ventall ampli amb capacitat operativa i un llarg etcètera... tindran una oferta de valor més avantatjosa.

I pel que fa a l'últim punt, cal estar pendents de les Fin-tech?

D'aquestes iniciatives, la majoria, moren just néixer. Algunes, però, acaben sent un veritable èxit, amb creixements més elevats que cap altra entitat

financera. Bizum, PayPal, Invoicetogo, Kantox, Hippo, Manbu, N26, Revolut... i en podríem anomenar moltes més. Clar que cal estar pendents. Un punt clau i crític serà doncs tenir un bon departament d'innovació i estratègia que analitzi aquestes iniciatives i avalui aplicacions per integrar-les ràpidament en el sistema bancari. Tanmateix cal fer una especial atenció a l'evolució de la intel·ligència artificial en el sector financer.

Aquesta evolució a la banca no té fi?

La transformació digital és un projecte sense fi, necessària per a tota entitat, que d'ençà que comença canvia la funcionalitat i model de treball anterior, i provoca el naixement d'un renovat treballador de banca, amb ment oberta, bon coneixement del sector financer i tecnològic. En definitiva, un perfil de professional, que anirà molt buscat en el futur, i que tindrà una missió clara dintre de l'entitat: fer que les coses siguin possibles, per tal d'assegurar una experiència satisfactòria del client.

ASSEGUR



Adaptar i digitalitzar les assegurances

ASSEGUR APOSTA PER L'OMNICALITAT, UNA OFERTA MÉS ADAPTADA ALS USUARIS I LA MILLORA DE L'EXPERIÈNCIA DEL CLIENT

Aquest 2020 està sent un any realment diferent; la situació que estem vivint ha emfatitzat la importància d'una macro tendència que algunes empreses ja havien començat a treballar: la digitalització. “L'omnicanalitat, la digitalització i l'experiència del client a la nostra comunitat virtual són els motors del canvi que la societat demana avui en dia”, manifesta Iago Galindo, director tècnic d'Assegur. “Els canvis socials són permanents i molt ràpids i és clau que les empreses sapiguem llegir i adoptar-nos a aquesta nova realitat”, afegeix Galindo.

EL CLIENT VALORA QUI HI HA AL SEU COSTAT EN ELS MOMENTS CRÍTICS

EL TELEPERITATGE PERMETRÀ GESTIONAR MÉS RÀPID EL SINISTRE

“Des d'Assegur, ens hem plantejat aquesta transició amb la premissa que ens caracteritza com a empresa: el servei al client, és el valor fonamental que ens defineix com a companyia. Creiem fermament que adaptar-nos al que el client necessita, com i quan ho necessita, és primordial”, assenyala Christel Torres, responsable de màrqueting i comunicació de l'empresa.

En aquest procés de digitalització que estem vivint hi ha diversos projectes que ho exemplifiquen, com el relançament de l'app d'Assegur a principi del 2021 amb noves funcionalitats i més serveis

per al client. Amb la nova app el client podrà comunicar-se amb el seu gestor o agafar cita prèvia; declarar un sinistre i fer tot el seguiment; sol·licitar assistència per la llar o a la carretera; veure, gestionar i pagar els rebuts, entre d'altres. Miquel Rivera, responsable de sistemes de la companyia, apunta que l'app s'està consolidant “com un nou canal per dur a terme els processos propis d'una assegurança de forma còmoda i eficaç, quan i des d'on el client vulgui”. I és més, també permetrà tarificar i contractar assegurances *online*.

La innovació en producte es tradueix, per una banda, a adaptar-se al dia a dia del client, com ara amb la cobertura de TotLlar, que ofereix electrodomèstics de cortesia en cas d'averia. I, per altra banda, en productes que responen a necessitats actuals com, per exemple, l'assegurança de ciberseguretat “que ara és un dels productes més interessants per a les empreses”; o l'assegurança de mòbil “que estem a punt de llançar i que és tota una novetat al país”, subratlla Galindo.

En una asseguradora és important el moment del sinistre. En aquest sentit, el director tècnic d'Assegur apunta que “estem implementant el teleperitatge, una solució que ens permet gestionar de manera més ràpida el sinistre i això deriva en una major satisfacció del client”.

En un moment crític com l'actual, “és important que el client senti que estem al seu costat, respondre de manera ràpida a les seves peticions i comunicar-li que pot contactar amb nosaltres per qualsevol mitjà presencial o digital (email, WhatsApp, videotrucada, app, web o xarxes socials), i que si ho prefereix també pot sol·licitar cita prèvia per evitar haver de fer cua”, conclou Torres.

La recuperació serà digital



LA COVID-19 ACCELERA LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL DE TOTS ELS SECTORS ECONÒMICS

La segona onada de la pandèmia a la qual actualment ens enfrontem posa de manifest que conviuem amb la Covid-19 durant més temps del que creïem fa només algunes setmanes. La incertesa que ha regnat als mercats des del març es perllonga i les empreses hauran d'orientar les seves estratègies a potenciar la capacitat d'adaptació als ràpids canvis que estan experimentant els seus negocis. D'aquesta manera no només garantiran la seva supervivència en aquesta conjuntura, sinó que establiran les bases per estimular la recuperació i el creixement.

Si un aprenentatge pot extreure's dels últims mesos és

que les companyies més digitalitzades han tingut un rendiment millor aquesta crisi. En la nova realitat, la transformació digital s'ha convertit en un sinònim de resiliència. Així ho han entès les empreses andorranes, que han impulsat la seva digitalització, especialment en àmbits com el model operatiu i l'experiència del client.

Aquests dos aspectes són crucials en l'activitat del sector que s'ha vist més afectat per les restriccions de mobilitat, el turisme. Com assenyala Luis Buzzi, soci responsable de Turisme a KPMG Espanya, hotels, restaurants i altres empreses dedicades a l'oci han de ser conscients que fins d'aquí almenys a dos anys no re-

LA DIGITALITZACIÓ PERMET RESPONDRE A LES NOVES NECESSITATS DELS CLIENTS

LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL ÉS ARA SINÒNIM DE RESILIÈNCIA

EL CANAL DIGITAL PERMET CAPTAR, FIDELITZAR I RETENIR EL CLIENT

cuperaran els nivells d'activitat del 2019. "En aquest context, el canal digital es converteix en un element essencial per captar, fidelitzar i retenir el client i potenciar models alternatius de negoci que responguin a les seves noves necessitats i a les expectatives", destaca. Lloguers de llarga estada o congressos que combinin assistència virtual i presencial, en el cas dels hotels; o serveis de dinars a domicili, en el cas dels restaurants, són alguns exemples.

Bona part dels visitants que rep el país arriben atrets per la seva àmplia oferta comercial i la competitivitat dels seus preus. Les restriccions a la mobilitat també estan tenint un profund impacte en les

ENTREVISTA ALEXANDRE HAASE



"MILLORARÀ
L'EFICIÈNCIA DEL
GOVERN I LA VIDA
DELS CIUTADANS"

PORTA MÉS DE 15 ANYS A KPMG i en fa sis que dirigeix l'oficina d'Andorra. Ha seguit els canvis d'un país que té "una gran oportunitat" amb la transformació digital.

"L'aposta digital comportarà noves oportunitats"

KPMG compleix 25 anys de presència a Andorra. Com ha canviat l'economia andorranca en aquest temps?

KPMG va obrir la seva oficina a Andorra l'any 1996 i jo m'hi vaig incorporar l'any 2004. El que més ha canviat durant aquests anys és la regulació. Hem adaptat la nostra economia a un marc legal homòlogable havent decidit construir un país més transparent i més entenedor per part de la comunitat internacional. La regulació ha ajudat els empresaris a ser més rigorosos i estrictes a l'hora d'analitzar la rendibilitat, la solvència i la liquiditat dels seus negocis.

La Covid-19 ha suposat un abans i un després per a tots. Com s'està adaptant l'empresa al seu impacte?

Bona part dels nostres em-

presaris han optat per acollir-se a alguna de les mesures adoptades pel Govern per pal·liar-ne l'efecte, com els crèdits tous o la suspensió temporal del contracte de treball. La Covid-19 ha accelerat alguns reptes que ja existien abans com és la digitalització o la introducció de criteris de sostenibilitats i factors ESG (mediambientals, socials i de govern corporatiu). En relació amb la transformació digital, tots els empresaris andorranos amb els quals treballem s'han adaptat ràpidament al teletreball i la pandèmia ha precipitat la inclusió d'un pla de transformació digital a les agendes dels consells d'administració.

En quins aspectes recomanaria a les empreses andorranes que possessin el focus per superar aquesta conjuntura?

Les empreses andorranes han d'anticipar-se a un any 2021 complex, revisant els seus compromisos d'endeutament, reformulant o adaptant els seus plans de negoci davant perspectives econòmiques incertes, al mateix temps que adapten els seus negocis al nou nivell de demanda. De cara a dirigir les estratègies corporatives a partir d'ara, els quatre pilars sobre els quals posar més atenció són la digitalització, la retenció del talent, la sostenibilitat i el propòsit. En aquest escenari comptar amb la infraestructura tecnològica i les capacitats necessàries per teletreballar, potenciar el canal *online* i oferir nous serveis seran fonamentals.

Les empreses més digitalitzades han portat millor la crisi provocada per la pandè-

mia. Quins beneficis pot aportar aquest procés als sectors amb major presència en l'economia andorranca?

La transformació digital és una de les principals palanques de canvi per adaptar els models de negoci als requeriments dels clients i proveïdors. Estem davant d'una gran oportunitat per millorar els productes i serveis actuals, optimitzar les operacions, impactar positivament sobre la fidelització dels clients, ampliar ràpidament la seva xarxa de proveïdors, oferir un producte o un servei les 24 hores dels 365 dies de l'any. La transformació digital permet a les companyies i als treballadors enfocar-se en tasques de valor afegit que permetin superar la limitació de les barreres físiques en un nou escenari global.

Com creu que pot contribuir a superar aquesta crisi l'aposta de la societat andorranca per la transformació digital?

Aportarà àmplies eficiències en el Govern, però també millorarà la vida dels ciutadans simplificant les interaccions amb les administracions públiques, permetent als ciutadans interaccionar on i quan ells vulguin, punt molt rellevant i encara més en període de pandèmia. El sistema sanitari seguirà millorant gràcies a la digitalització de l'expedient electrònic o les opcions d'atenció digital entre pacient i professionals de la salut. Es crearan nous canals de comunicació col·laboratius que permetran a les administracions entendre i preveure les necessitats dels ciutadans a més de comunicar a tota la població en un clic. Construir una societat a Andorra que desenvolupi competències digitals comportarà un conjunt d'oportunitats per als ciutadans, per al teixit empresarial andorrà i l'atracció de nous negocis al país, punts claus per sortir amb més contundència i més rapidesa d'aquesta crisi.



empreses de consum i distribució andorranes. A més, la pandèmia ha provocat canvis dels hàbits en el consumidor, que mostra un perfil més digital i més selectiu, especialment pel que fa a productes no essencials. “La resposta que articulen les empreses del sector davant d’aquest nou escenari haurà d’impulsar la digitalització de tot el procés de venda i no limitar-la als canals de compra i comunicació amb el client. L’aplicació de l’anàlisi de dades en aspectes com la gestió logística o la rendibilitat dels espais en botiga, entre d’altres, contribuirà a conèixer més el client i proporcionar-li una millor experiència, fet que estimularà el consum”, explica Enrique Porta, soci responsable de Consum de KPMG.

Els canvis en els hàbits de consum també han afectat el sector financer, que ha vist com en els últims mesos

LA PANDÈMIA CANVIA L'HÀBIT DE CONSUM, SOBRETOT DE PRODUCTE NO BÀSIC

ELS GOVERNS HAN GENERAT CONFIANÇA A TRAVÉS DELS SEUS CANALS DIGITALS

s’han consolidat tendències prèvies a la pandèmia. Els clients s’animen a gestionar ells mateixos les operacions a través de plataformes *online* o apps i l’ús dels canals i mètodes de pagament digital s’ha incrementat notablement en totes les franges d’edat. “En una època marcada per la baixa rendibilitat, la digitalització permetrà al sector financer maximitzar els seus costos d’explotació, mitjançant l’aplicació de l’automatització i la intel·ligència artificial, i generar noves vies d’ingressos, a través de la creació de nous serveis d’alt valor afegit per al client”, exposa el soci de Finance Services de KPMG a Andorra i Catalunya Javier Olaso. No obstant això, la transformació digital també planteja reptes al sector que, tal com apunta Olaso, “haurà de redefinir el paper de les oficines en aquest context, desenvolupar una estratègia enfront

de la competència dels nous proveïdors tecnològics de serveis de pagament i actualitzar les capacitats dels seus empleats per donar resposta a les noves necessitats del client”.

La transformació digital de les empreses, així com la dels ciutadans, passa per comptar amb la infraestructura tecnològica necessària per dur-la a terme. La generalització del tele treball, la substitució de les classes presencials per classes virtuals i el major consum de continguts audiovisuals a casa han comportat una major pressió sobre la xarxa d’Internet, que, en el cas d’Andorra, no ha suposat cap problema real. “Comptar amb una infraestructura que garanteixi la comunicació entre persones, ja sigui en un àmbit personal com en un de professional, sempre ha estat essencial, però la pandèmia ha incrementat aquesta importància. Les pròpies empreses de telecomunicacions han hagut d’impulsar la seva pròpia digitalització per a proporcionar una resposta eficaç als seus clients davant de qualsevol incidència en aquesta conjuntura”, destaca Miguel Ederra, director de Telecomunicacions & Media de KPMG.

Aportar confiança s’ha convertit en l’objectiu de totes les empreses i organitzacions en aquesta conjuntura i les Administracions Públiques ho saben bé. “Davant d’una conjuntura que exigia una major proximitat, els governs han potenciat la comunicació a través dels seus canals digitals i han ampliat el catàleg i simplificat els processos en les seves plataformes *online* de serveis al ciutadà”, assenyala Jordi Oliver, soci de Consultoria de KPMG a Andorra i a Catalunya.

Com veiem, en un context d’incertesa, la digitalització s’ha convertit en un generador de confiança sobre el qual impulsar la recuperació.

ENTREVISTA SALVADOR RIVAS

ENCAPÇALA INICED, UNA CONSULTORIA creada el 2018 que acompanya organitzacions i negocis en l'estratègia digital. Col·labora amb Actua Tech i KPMG en el projecte de transformació digital de país.

"Quan parlem de transformació digital parlem de talent i persones"

Salvador Rivas és un bon coneixedor de la realitat digital andorrana. La consultoria que lidera, Iniced, va col·laborar el 2019, juntament amb la Cambra de Comerç i MoraBanc, en l'estudi de maduresa digital d'Andorra, i col·labora en el programa Actua Growth amb el seu director de transformació digital, Fernando Ramoneda, com a mentor.



Com estan les empreses andorranes en aquest procés de transformació?

Amb la Covid-19 l'empresa andorrana està fent un gran esforç cap a aquesta transformació per adaptar-se al més aviat possible a aquesta realitat i cada dia està més conscienciada dels canvis que s'han de fer. Queda un camí llarg per recórrer però estem en la bona direcció.

Què ha de fer qualsevol empresa per adaptar-se a la transformació digital en aquest període d'incertesa?

Quan parlem de transformació digital estem parlant de talent i de persones, més que de tecnologia. L'empresa ha d'adaptar-se i apostar pel canvi cap a la digitalització tant amb els seus empleats com amb els seus clients.

I com s'aborda aquest canvi?

Ens basem en quatre eixos claus per impulsar el canvi: creació de full de ruta de l'or-

ÉS UNA GESTIÓ DE CULTURA, DE CANVI DE LES PERSONES

ganització (amb la propietat gestora per definir les estratègies); el client en l'epicentre del negoci (identificant els canals digitals i els compromisos amb ell); Employer Branding (l'empleat és el nucli de l'organització per formar-lo i involucrar-lo en aquests canvis), i la creació de nous *leads* de negoci per a aquests nous contextos digitals.

I a partir d'aquí, què?

Un cop definits, ajudem a posar en marxa les metodologies Agile: amb un full de ruta de treball i d'organització, centrat en el client, i amb grups interns de treball multifuncionals i amb llibertat de decisió.

Com entren en joc les dades?

Les empreses tenen multitud de dades, aquestes dades són informació i si no s'exploiten, visualitzen i interpreten de manera adequada, s'estan perdent moltes oportunitats. La visualització de les dades ens permet veure d'una manera ràpida on som i quines oportunitats se'ns ofereixen, són una eina clau per a la presa de decisions àgils i per al creixement de l'organització.

Llavors, en què ens ajuda la transformació digital a mantenir i augmentar les vendes?

Cal definir la transformació digital com un procés que fa

que l'organització se centri en el seu client per tenir una millor relació i experiència digital amb ell. És una gestió de cultura de canvi de les persones. Hem de donar suport a l'empresa amb formacions *Incompany* als seus empleats, com IA, Machine Learning, Big Data, Design Thinking, Metodologies Agile, Customer and Business Intelligence i Data Analytics.

Per a les vendes 'online' les plataformes de pagament són des d'Andorra una dificultat.

A dia d'avui no hi ha cap entitat de pagament *online* registrada legalment a Andorra. Si volem que el comerç electrònic sigui un dels pilars dels negocis, caldria flexibilitzar la regulació de país, sempre dins dels paràmetres normatius del sector, per reflectir aquesta realitat i cobrir les necessitats dels usuaris andorrans.

WIN2WIN

Transformació digital i privacitat

► PRESERVAR EL VALOR DE LA MARCA ANDORRA I INVOLUCRAR EL PAÍS EN EL PROCÉS DE CANVI

Andorra ha llançat un programa de transformació digital (PdTDA) conscient de la necessitat de crear un entorn que afavoreixi el creixement del nivell digital de les empreses locals com mai abans en el passat.

La inevitable revolució d'alguns sectors resultarà particularment atractiva per a la diversificació econòmica del país. Un exemple és el de la salut, que previsiblement ho farà de la mà del Big Data; el telediagnòstic; el monitoratge amb sensors a roba i rellotges; la recerca amb dades de milions de pacients; la personalització de fàrmacs i tractaments; la història clínica compartida, i la cocreació públicoprivada de serveis que només Andorra, per la dimensió, pot oferir. Tot això transformarà el turisme de salut.

Aquestes i moltes altres oportunitats d'innovació no s'han de frenar, ni han de provocar recel o desconfiança, per una idea de privacitat mal entesa o unes mesures de protecció de dades excessives o insuficients, extrems tots dos dolents. El bon o mal acolliment de cada iniciativa de transformació dependrà tant de la competitivitat que generi com de la transparència i el respecte per la privacitat i la protecció de les dades de ciutadans i turistes.

Els quatre principals eixos de la transformació digital són les **dades** (com a matèria primera); els **processos** i la **tecnologia** (eines per a transformar en valor la matèria primera); sense cap dubte, les **persones** (que d'un costat produïm valor afegit i de l'altre



EL PERFIL

Gestionar projectes i vetllar per la privacitat

Andrés López és enginyer de telecomunicacions i de solucions de privacitat, delegat de protecció de dades certificat i fundador i director de Win2Win, especialitzada en la gestió de projectes, l'anàlisi i la gestió dels riscos de la protecció de la privacitat i les dades personals.

Col·laboració en el programa transversal de país

Win2Win col·labora amb KPMG, guanyadora de la licitació per acompanyar Actua Tech en el PdTDA, amb la missió d'ajudar a aconseguir que les empreses andorranes participin en la implantació i puguin desenvolupar la capacitat necessària per al manteniment i l'evolució de les iniciatives.

el consumim), i finalment la **cultura** (que continuant el símil, vindria a ser el màrqueting del país). Les tres primeres probablement acabin estant a l'abast de tots; seran els eixos de les persones i de la cultura els que ens diferenciarien d'altres països i ens poden convertir en el Destí Smart que fidelitzi digitalment les noves generacions de ciutadans i turistes.

Cal ressaltar, doncs, la importància de dissenyar la transformació digital d'Andorra de manera que penetri al teixit empresarial i preservi la cultura de privacitat que caracteritza la Marca Andorra, perquè també ens distingeixi en el món digital, on cada vegada desenvolupem una part més rellevant de la nostra vida.

LIDERA L'ÀREA D'INNOVACIÓ I 'DIGITAL BUSINESS' A CROWE ANDORRA. Acumula una experiència de 18 anys en l'àmbit digital i el màrqueting en sectors com l'hoteleria, 'e-commerce', 'retail' o 'sports'.

"La digitalització ha d'impulsar el futur econòmic dels negocis"

La incertesa a causa de la Covid pot durar mesos i fins tot anys, i hem d'aprendre a conviure-hi. La digitalització és una palanca per sortir de la crisi.

Hem sentit parlar de com és de necessària la transformació digital, però, de què estem parlant exactament?

La transformació digital parteix de l'anàlisi a fons d'una empresa per millorar-la amb tecnologia, prioritant l'experiència del client, optimitzant processos i augmentant la competitivitat. La prepara per competir en l'economia digital. Va més enllà de comprar ordinadors, implementar el teletreball, crear un e-commerce o instal·lar un ERP. La tecnologia és només un mitjà; és necessari un canvi cultural amb la implicació de tot l'ecosistema (directius, empleats, proveïdors, clients i socis).

És accessible per a totes les empreses? Com poden saber si necessiten transformar-se?

El repte les afecta a totes, independentment de la dimensió i activitat, sent més necessària en els sectors no nadius digitalment. Hi ha solucions tecnològiques estàndards de cost assequible o gratuïtes que resolen la majoria de problemes. Les empreses s'han de fer dues preguntes: en quant temps deixarà de ser viable el nostre model de negoci? Quines són les necessi-



**CAL CREAR NOVES
EMPRESSES EN
SECTORS DIGITALS
DE FUTUR**

tats específiques de transformació digital? La resposta comportarà diferents accions a implementar en funció de la urgència.

Quins beneficis aporta a l'empresa la transformació digital?

Té múltiples avantatges. Ens permet millorar l'experiència de client. El coneixem millor i, per tant, podem adaptar productes i serveis de forma més personalitzada, fidelitzant-lo i augmentant la recomanació a tercers. La tecnologia permet adaptar-se ràpidament a situacions canviants. La flexibilitat i l'agilitat milloren l'eficiència i la productivitat amb l'automatització o simplificació de processos. Finalment, integrar la innovació dins de l'organització genera nous models de negoci que aporten noves fonts d'ingressos.

Què s'ha de considerar a l'hora de la implementació?

El punt de partida és conside-

rar la digitalització una inversió, no una despesa més. Cal partir dels recursos disponibles econòmics i humans, sense descartar el suport de professionals especialitzats externs amb una visió global i imparcial, per a una implementació més ràpida i amb menys errors. El focus no hauria de ser adquirir tecnologia, sinó incorporar noves capacitats per augmentar el volum de negoci i la rendibilitat. És imprescindible un lideratge clar. L'aposta ha de ser compartida per tots els membres de l'organització. Cal fer-los protagonistes de la implementació.

Com s'hi hauria d'adaptar Andorra?

Andorra pot beneficiar-se àmpliament d'aquest procés. Cal plantejar com reinventem els negocis aprofitant les noves tecnologies, creant així les bases per al seu futur. La transformació digital no hauria de limitar-se a adaptar l'actual model econòmic del país. Cal aprofitar aquesta oportunitat per impulsar la creació d'empreses en sectors digitals de futur. Aquesta combinació permetrà situar Andorra a l'avantguarda de la nova economia global. Crowe és molt conscient de la situació i coneix molt bé les particularitats i el teixit empresarial. És per això que comptem amb una divisió de Transformació Digital, per acompanyar les empreses en l'adaptació dels negocis als nous temps, prioritant la innovació i la generació de valor.



Crowe

Smart decisions. Lasting value.

Crowe Andorra és una firma de serveis professionals dedicada a la prestació de serveis de consultoria (tecnològica, risc, comptable i financera), auditoria i assessorament legal i tributari a empreses, institucions i famílies.

Les firmes que integrem **Crowe Global** tenim una posició privilegiada per oferir solucions de negoci creatives i innovadores que aporten valor i èxit als projectes dels nostres clients. Amb més de 200 firmes membres, 752 oficines que operen des de més de 130 països i més de 33.207 professionals, **Crowe Global** és una de les xarxes més grans del món.

Crowe Andorra compta amb professionals de diferents disciplines, recolzats per una estructura funcional i de mitjans humans i tecnològics que fonamenta la nostra gamma de serveis. La col·laboració entre les diferents àrees d'activitat professional es coordina a través de sòlides metodologies de treball i, també, en un rigorós procés de control de qualitat.

Un detall de les àrees i serveis que **Crowe Andorra** els hi pot oferir és:



Transformació Digital

Preparem als nostres clients per competir en una economia cada vegada més digital, ajudant-los a transformar els seus processos i a conèixer millor als seus clients, captant-los i fidelitzar-los mitjançant experiències personalitzades.



Auditoria

La credibilitat i la reputació són actius de particular importància en una economia global. Ser transparent ja no és una opció si no una necessitat.



Fiscalitat

En un món altament competitiu, on les regles del joc han de ser clares, la transparència fiscal esdevé un actiu d'alt valor afegit, sense ser l'optimització fiscal l'únic factor clau i diferencial.



Assessorament

La nostra Firma ofereix serveis en diferents àrees claus de negoci, on la Firma d'assessorament escollida i els seus assessors esdevenen socis dels projectes dels nostres clients.



Corporate & Transactions

Amb un entorn com l'actual, les operacions i reestructuracions empresarials estan a l'ordre del dia i des de Crowe són conscients d'aquesta nova realitat que afecta als nostres clients.



Edifici Ònix / Pau Casals, número 10, 4a Planta · AD500 Andorra la Vella
Telf: +376 800 480

www.crowe.com/ad · andorra@crowe.ad



Digitalitzar el lloc de treball

► EL PRESENT PASSA PER LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL APLICADA ALS TREBALLADORS

El concepte de transformació digital fa referència a l'aplicació de tecnologia o solucions digitals per fer evolucionar la nostra empresa. Si anem una mica més enllà, veurem que, principalment, disposem de quatre eixos sobre els quals es pot aplicar aquesta transformació digital:

1. Productes: modernització i transformació de processos de creació.

2. Operacions: modernització i transformació de processos de distribució.

3. Clients: millorar les experiències i canals de relació.

4. Empleats: redefinició de la productivitat i increment de la destresa digital.

D'aquesta manera, podem aplicar la tecnologia en diversos aspectes:

-Canviar la manera en què creem els nostres productes, optimitzant el procés tot afegint més precisió a través de la intel·ligència artificial.

-En la forma de distribuir i emmagatzemar els productes, utilitzant una anàlisi predictiva per gestionar l'estoc.

-En la relació amb els clients, a través de nous canals *online* per obtenir de forma ràpida el seu *feedback*, i proveir-los de tot el suport necessari.

-Incrementant l'eficiència dels nostres empleats amb millors solucions.

Tenint en compte els principis de l'experiència de l'em-

► LES EINES I EL CONEIXEMENT SÓN ASPECTES FONAMENTALS PER COMPLETAR EL PROCÉS

LA DIGITALITZACIÓ ÉS APLICABLE EN QUATRE EIXOS, DEL PRODUCTE AL CLIENT

ES POT REDEFINIR LA PRODUCTIVITAT I DOTAR L'EMPLEAT DE DESTRESA DIGITAL

pleat i la seva estreta relació amb l'experiència del client (CX), el present passa per la digitalització del lloc de treball i, per tant, per la transformació digital aplicada als treballadors.

Dotar els empleats de les eines digitals necessàries per dur a terme la seva feina, així com el coneixement i la destresa necessaris, és fonamental per aconseguir la completa transformació digital de l'empresa.

Aquesta experiència digital de l'empleat (DEX) està formada per totes les interaccions digitals que aquest té amb la seva empresa i els seus companys, clients i proveïdors. Els principals temes a tractar en l'experiència digital de l'em-

PODEM INVERTIR SET HORES SETMANALS CERCANT DADES PER TREBALLAR

L'AUTOMATITZACIÓ DELS PROCESSOS ES TRADUEIX EN UNA MAJOR EFICIÈNCIA

pleat són: comunicació, contingut, col·laboració, processos i coneixement, mentre que el centre principal és el *digital workplace*.

En la part de comunicació, el model proposa evolucionar des d'una intranet unidireccional a un *digital workplace* de caràcter bidireccional, on els treballadors poden donar *feedback*, ja sigui a través de reaccions (*likes, reactions*) o de comentaris. En alguns casos, fins i tot es potencia la comunicació transversal entre els propis empleats, però aquesta tipologia està pensada per a models més avançats i depèn molt de la maduresa de la cultura corporativa.

Pel que fa a contingut, podem arribar a invertir fins a set hores a la setmana a cercar tota la informació i els continguts corporatius necessaris per dur a terme la nostra feina. És en aquest punt on el *digital workplace* ens ha de permetre millorar la nostra eficiència i reduir considerablement aquest temps, oferint-nos una experiència de cerca similar a la que proporciona Google.

Quan parlem de col·laboració, hem de ser conscients que aquesta no depèn tant de l'eina que fem servir, sinó de la cultura de col·laboració que hi hagi dins de l'empresa. Per aquest motiu és important incrementar la destresa digital



dels empleats i oferir-los casos d'ús pràctic que es puguin aplicar a les diferents solucions tecnològiques que hi ha a l'abast.

El coneixement, avui dia, també està canviant. Els models de formació únicament presencials han d'evolucionar i transformar-se en models a distància, on puguem oferir als nostres empleats plans de

formació, cursos, competències i certificacions, integrat tot plegat dins del nostre *digital workplace* i l'arquitectura tecnològica de l'empresa.

Per últim, i no menys importants, cal tenir en compte els processos. L'aplicació d'intel·ligència artificial i l'automatització dels processos de negoci i relacionats amb les persones generen un gran en-

agement amb els empleats i un increment tangible de l'eficiència en el lloc de treball digital.

En aquest sentit, Raona Andorra ha dut a terme un projecte de digitalització dels fluxos de negoci i de persones a YPF, multinacional del sector de l'energia, i que passem a descriure amb més detall a la pàgina següent.

PROJECTE



Raona Andorra col·labora en el procés de migració de fluxos al núvol d'YPF

Raona s'ha convertit en col·laboradora clau d'YPF durant el seu procés de migració de fluxos al núvol. Un projecte que neix dins el procés de transformació digital de la companyia per fer més eficient el teletreball en el dia a dia dels seus col·laboradors. Amb prop de 20.000 treballadors directes, YPF és una de les empreses més importants de l'Argentina. Es va fundar el 1922 i té com a missió principal generar energia per a milions d'argentins, tot i que també opera al Brasil, Bolívia i Xile. A tot això cal afegir que és la principal productora d'hidrocarburs del país, que produeix energia elèctrica amb YPF LUZ i que investiga i crea solucions tecnològiques des d'Y-TEC.

Amb l'objectiu de crear valor per als seus accionistes i oferir millors serveis, el 2019 YPF va començar un profund procés de transformació digital implementant Microsoft 365. Un canvi enfocat a fer front als reptes que planteja la transició energètica, per convertir-se en una economia amb menys emissions.

En aquest context va sorgir el projecte de migració de fluxos al núvol. Més d'un miler de fluxos Nintex, centenars de Formularis InfoPath i més de cent Site Collection que no tan sols s'havien de convertir a *online*, sinó que s'havien d'optimitzar, millorant els processos i reduint l'ús de llicències.

Per emprendre aquest projecte, YPF va comptar amb la col·laboració de Raona Argentina, una empresa internacional i amb seu central a Barcelo-

na, especialitzada en noves tecnologies i amb una gran experiència en el desenvolupament de solucions amb tecnologies Microsoft.

Les principals tecnologies emprades per part de Raona en el desenvolupament d'aquest projecte van ser Power Automate i Nintex per a Office 365. La primera és un dels pilars de Power Platform i va permetre automatitzar processos i tasques de manera senzilla a través de fluxos de treball *online*. La segona va ser una peça clau en el desenvolupament del projecte i implementar-la no hauria estat possible sense l'ajuda de Raona Andorra, que té un equip amb una àmplia experiència i gran coneixement de la solució.

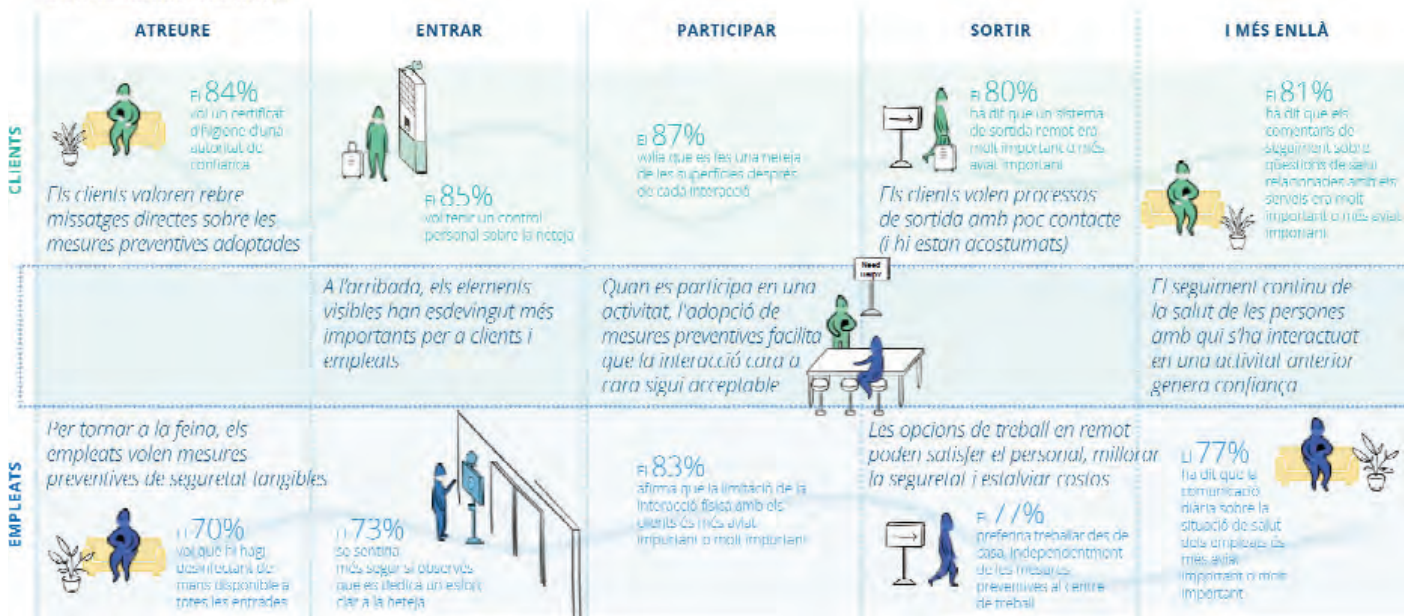
Els resultats van ser molt satisfactoris: en l'èxit en la planificació, en l'optimització dels fluxos, en l'adquisició de coneixements i en la *business continuity*. És a dir, que cap dels canvis es va notar a nivell operatiu en el dia a dia de l'empresa. Gràcies a aquests resultats, les dues empreses continuen col·laborant i afrontant nous reptes.

L'ENERGÈTICA ÉS UNA DE
LES PRINCIPALS EMPRESSES
DE L'ARGENTINA

RAONA ANDORRA HA
IMPLEMENTAT LA SOLUCIÓ
NINTEX PER A OFFICE 365



UN RECORREGUT D'IMAGINAT



De transformació a acceleració

Recordo setmanes abans de març la reunió que vaig mantenir amb un conseller delegat d'una companyia rellevant en el seu sector que em deia: "Necessito ajuda, el consell m'ha demanat abordar una transformació digital i no sé per on començar..." Abans del març era habitual abordar processos de transformació digital perquè "tocava" o per "no quedar-se enrere". Aquest concepte estava en boca de tots. Nou mesos després aquest àmbit continua sent de rabiosa actualitat, però s'ha introduït un component nou: les "presses". Els directius, els accionistes i, en definitiva, la totalitat dels agents empresarials i institucions consideren ja fonamental no només transformar-se, també fer-ho ràpid. El concepte de transformació digital ha evolucionat cap al concepte d'acceleració digital.

No obstant això, una premissa que s'ha de mantenir inalterable en aquest període, i que no hem d'oblidar, és que l'essència de la transformació resideix en la comprensió i adaptació al comportament i a l'experiència humana, tant dins de les organitzacions (empleats i col·laboradors), com fora (clients i consumidors).

L'acceleració o les "presses" poden portar-nos a plantejar costoses inversions en tecnologia que, sense entendre en profunditat els canvis que provocaran en l'experiència dels nostres clients o

col·laboradors, serviran de ben poc. En cara alguns dels rànquings associen un major o menor grau de digitalització al nombre de mòbils, fibra desplegada o ús d'internet, mentre que els nous i més evolucionats comencen a incloure aspectes com el percentatge de persones amb competències digitals o els serveis públics disponibles en app mòbil. Però cap, ara per ara, és capaç de radiografiar l'evolució de l'experiència humana.



L'èxit resideix en el redisseny de l'experiència interna i externa

En l'àmbit intern (empleats i col·laboradors) és fonamental entendre què motiva de veritat l'humà com a treballador en el nou entorn Covid present i futur. Als Estats Units els indicadors ja reflecteixen que disminueix el grau d'importància concedit a aspectes relacionats amb l'ambició, ganes de provar noves coses, sentiment de pertinença o curiositat. Per contra, pugen, com a prioritats, la necessitat de control o de cuidar d'altres. Tot el que plantejarem com a realment transformacional dins de les nostres companyies ha de preveure aquesta

migració de valors i comportaments per no deixar enrere col·lectius importants.

En l'àmbit extern (clients i consumidors), la transformació hauria de girar, un cop més, al voltant de l'experiència. És evident que la Covid ha accelerat l'adopció digital independentment de la generació de la qual parlem i, alhora, ha "gravat" a la ment dels consumidors nous estàndards de servei i d'experiència. Per això, no només hem de qüestionar-nos els nostres canals i invertir en plataformes tecnològiques que facilitin una arribada per múltiples vies més directes i intel·ligents, també hem de repensar l'experiència dels humans amb els nostres productes, serveis i marques.

Als dos àmbits, ens trobem tres factors convergents que fan d'aquesta una època única. En primer lloc, la convivència de generacions amb exposició digital diferent. En segon, una evolució significativa dels valors humans al voltant del gran punt d'inflexió que pot significar la pandèmia. I, finalment, una tecnologia que segueix sent exponencial i ara està especialment potenciada pels avenços en Cloud, 5G o intel·ligència artificial. En el redisseny de l'experiència que oferim, interna o externa, resideix l'èxit de la transformació. La tecnologia ens ajudarà en l'acceleració. Però accelerar sense saber cap a on dirigir-se no és una bona decisió.

ENTREVISTA SILVIA CUNILL

LA DIRECTORA D'INNOVAND CONSULT desgrana les claus de la innovació i la digitalització, dues eines imprescindibles perquè una empresa pugui adaptar-se als temps actuals i seguir creixent.

"Innovar implica sortir de la zona de confort per aportar valor diferencial"

Per què és important innovar avui dia en el món empresarial?

El meu lema és *Innovar... o innovar!*, i hi afegeixo que no hi ha alternativa. El canvi, actualment, és constant, de manera que no podem fer-ho tot igual que sempre. Les noves generacions esperen coses diferents de les empreses: més immediatesa, més connectivitat, serveis 24 hores sobre set dies... Per tant cal evolucionar, innovar i reinventar-se per continuar avançant. Avui dia, hi ha moltes tècniques com *design thinking*, *agile* i altres que et permeten fer una transformació de l'empresa des de dins de l'organització amb l'objectiu de posar al centre la persona i com aportem valor als clients. M'explico: la transformació digital comença per canviar la nostra manera d'enfocar els problemes i les solucions. Ens permet arribar a fer un canvi de mentalitat de mètodes de treball, d'estructura organitzativa, per ser més àgils i ser capaços d'entendre i d'interactuar de forma diferent als nostres públics.

Com definiria el concepte d'innovació?

Steve Jobs va dir que "la innovació és l'habilitat de veure el canvi com una oportunitat i no una amenaça". Innovar significa sortir de la zona de confort per poder millorar; fer les coses de forma diferent per aconseguir

resultats millors. És un canvi de gestió, que passa per un canvi de cultura interna a les empreses per empoderar els equips de treball intern i fer l'organització més transversal i orientada al valor en general.

La innovació és aplicable a qualsevol tipus d'empresa?

Sens dubte, totes les empreses poden innovar, independentment del seu sector o les seves dimensions. La clau de la innovació està en entrenar, però tothom pot innovar. Darrerament s'ha parlat molt del concepte de microinnovació, que es refereix a fer més amb menys. D'aquesta manera, fins i tot les empreses més petites, i a Andorra n'hi ha moltes, se'n poden beneficiar. Es tracta simplement de canviar la cultura interna obrint-se a la innovació, per escoltar activament el client, potenciar la prova i error, posar en marxa els diferents canvis i millorar constantment.

El terme 'innovació' va més enllà de la tecnologia?

La tecnologia sovint està a la base de tot plegat: tenim el *blockchain*, el 5G, l'internet de les coses... aquests són els fonaments de moltes innovacions, però no ho és tot. I m'agrada posar un exemple molt proper, el de Soldeu-el Tarter, que fa un temps va fer una cosa molt senzilla: quan venien un forquet per a un nen petit hi apuntaven



TOTA EMPRESA POT INNOVAR, AMB INDEPENDÈNCIA DEL SEU SECTOR

el mòbil dels pares amb un retolador permanent. Així podien avisar-los si es perdia. Quan van veure que la idea tenia molta acceptació van incorporar tecnologia i el número sortia imprès. Però van començar amb un retolador, zero tecnologia. Hem de saber escoltar els empleats, que estan en contacte real amb els clients, i donar-los eines per implementar noves maneres de fer i testar-ho de forma pràctica.

A part de les eines digitals, amb quins altres instruments ha de comptar una societat?

No es tracta només de fer les co-

ses *online*. Els processos s'han de repensar i fer les coses d'una altra manera. Les eines tecnològiques s'han de combinar amb metodologies d'innovació. A més, cal ser flexibles i canviar els models de treball intern per donar respostes ràpides i eficients en un entorn cada dia més exigent i disruptiu.

La pandèmia ha despertat interès per la digitalització i la innovació empresarials?

Sí, ha estat un accelerador increïble. Algunes empreses i els seus clients eren reticents, i ara s'han trobat que han hagut de connectar amb eines digitals. Però hem de ser curosos perquè aquesta digitalització no ha de fer perdre de vista la persona. L'acompanyament del client i del treballador s'ha de fer amb molta cura. Si es fa amb escolta activa, sent flexibles, amb esperit de col·laboració entre empreses, i aprenent dels errors, després d'aquesta pandèmia en sortirem molt reforçats. La digitalització implica repensar el model de negoci en altres termes per adaptar-nos a una nova realitat que ha vingut per quedar-se.

Com pot una empresa deixar-se assessorar per experts?

Escoltar, aprendre d'experiències d'èxit i fracassos ens fa ser més permeables al canvi. Els experts ens preparen per canviar la nostra mentalitat a l'hora de dirigir l'empresa, dirigir un equip i definir quins resultats esperem. A Innovand Consult oferim tres línies de serveis: una de consultoria per desenvolupar projectes d'innovació i transformació digital, una segona de formació per entrenar tant l'equip directiu com els treballadors en les noves metodologies de treball i, finalment, una d'acompanyament formant part del consell assessor de l'empresa.

Ubicació i gestió dels vehicles en temps real.

SERVEIS DE GEOLOCALITZACIÓ

informa-te'n al nostre web

Innovar, clau per sobreviure

LA DIGITALITZACIÓ MILLORA L'EXPERIÈNCIA DEL CLIENT I APORTA VALOR AFEGIT A L'EMPRESA

Vivim en un entorn VUCA (*Volatility, Uncertainty, Complexity and Ambiguity*), ara molt més accentuat per la situació en la qual ens trobem degut a la Covid-19? O sembla que el caos és més gran del previst? Stephan Gabmeier proposa canviar el terme per BANI (*Brittle, Anxious, Nonlinear, Incomprehensible*). La innovació i la transformació digital es converteixen en un aspecte clau per sobreviure, ja que permeten crear organitzacions més flexibles, competitives i sostenibles.

La generació Alfa (2010-2025) està considerada 100% nativa digital i veu el món a través d'una pantalla. Ells seran en uns anys els nous consumidors i treballadors. La transformació digital no es limita únicament a proporcionar una millor experiència al client a través dels canals de compra virtual, atenció al client i integració amb les xarxes socials, sinó que a més la digitalització dels processos interns ha de permetre l'entrega de més valor en cada punt de la cadena.

Aquest valor afegit es pot obtenir millorant el flux d'informació, la col·laboració i el treball en equip, que són elements de la transformació digital. Tot això ens farà replantejar el nostre model de negoci, innovar i reinventar-nos. De la mateixa manera que també ho faran els nostre competidors, així que haurem d'estar atents al seus canvis i diferenciar-nos aportant quelcom diferencial.

RC Associats ha ajudat i ajuda les empreses en la seva transformació digital, amb tecnologia i productes propis o de



EN UNS ANYS, ELS NOUS CONSUMIDORS I TREBALLADORS SERAN NATIUS DIGITALS

partners, aconsellant la millor solució per a les necessitats de cada empresa. Mira el que hi ha al mercat i proposa la millor solució. A més, treballa amb moltes branques de la transformació digital de l'empresa:

-Sortida al món digital (webs corporatives, *e-commerce*, xarxes, màrqueting *online*...).

-Eines de col·laboració i treball en equip amb accés remot i mobilitat. Gràcies a Google Workspace, el teletreball no suposa cap canvi per als seus clients. Quant vau trigar a fer

des de casa el mateix que feu a l'oficina?

-Per què pagar per un servidor durant la nit si s'utilitza només durant la jornada laboral? RC Associats crea infraestructures al núvol, que donen una gran escalabilitat i flexibilitat a les empreses i s'adapten a les seves necessitats.

-Quants de vosaltres sabeu quin client fa més de tres mesos que no us compra? Sabeu què li podeu oferir quan us torni a trucar? L'empresa és *partner* de CRMs, que ajuden a respondre aquestes preguntes i moltes més.

-L'empresa també ajuda a digitalitzar processos, eines... ja que programa a mida solucions específiques per a cadascun. Solucions per capturar descomptes amb QR integrada amb el *software* del client per evitar el contacte, imprimir i re-

partir els *flyers*, aplicacions de control d'actius, control horari, unificació d'agendes i cites, portals de contractació, signatura digital...

La transformació digital implica una inversió econòmica, de cultura, uns canvis de rols i de feina, i de definició i canvi o millora de processos. Aquesta transformació no es fa d'un sol cop, sinó que ha de permetre fer revisions periòdiques, adaptacions i actualitzacions, incloent-hi canvis perquè la nostra organització sigui més competitiva. Desapareixeran feines, però també n'apareixeran de noves, i igual que les empreses, les persones hem d'estar constantment adaptant-nos, encara que l'ideal seria avançar-nos.

Tot això ja ho estan utilitzant les organitzacions, no et quedis enrere!

GADSA



Arxius en ordre i en lloc segur

LA BONA GESTIÓ I CUSTÒDIA DOCUMENTAL ASSEGUREN LA PRODUCTIVITAT D'UNA EMPRESA

La bona gestió documental i d'arxius és imprescindible en el món de l'empresa actual. La constant captura, emmagatzematge i recuperació de fitxers fa que mantenir un ordre i una lògica sigui clau per assegurar una bona productivitat. Així, disposar d'un arxius estructurat, classificat i correctament referenciat suposa un gran incentiu per a qualsevol companyia.

Dur a terme una mala gestió documental i d'arxius implica pèrdues per a l'empresa, tant econòmiques com de temps i organització. El major problema és la falta d'una política o procediment d'emmagatzematge. Això provoca que cada treballador guardi els fitxers seguint el seu propi criteri, fet que en dificulta la cerca i consulta posterior.

D'altra banda, externalitzar la custòdia de documents ajuda les empreses a guanyar espai a les seves instal·lacions i els assegura una bona cura dels arxius. S'aconsegueix reduir l'espai d'emmagatzematge a les oficines, ja que els documents electrònics es guarden en servidors externs. Això fa que el material sigui

accessible en tot moment i al mateix temps evitar la pèrdua de documents.

Amb 17 anys d'experiència, Gestió d'Arxius i Documentació XXI, S. A. (GADSA), és una empresa pionera a Andorra en la gestió integral de documents. GADSA busca sempre una solució adaptada als problemes dels clients, aportant tecnologia, coneixement i experiència per resoldre cada cas i situació amb efectivitat i garanties.

En l'àmbit de l'organització documental, GADSA es basa en un mètode que consisteix en primer lloc en una anàlisi de la situació dels arxius i una identificació de les sèries documentals. A continuació, s'elabora una proposta de conservació de la documentació de control de les bases associades, al mateix temps que s'identifiquen les transaccions més recurrents.

EXTERNALITZANT LA CUSTÒDIA D'ARXIVS GUANYEM EN ESPAI I COMODITAT

Els processos que se segueixen en l'organització de documents són:

- Definició del funcionament d'un "servei d'arxius".
- Determinar l'oportunitat de digitalització.
- Disseny de la ubicació més adequada.
- Proposta de criteris coherents.

Pel que fa a la custòdia do-

documental, GADSA disposa d'un centre d'emmagatzematge específic, dissenyat per oferir diferents nivells d'activitat requerits per l'usuari: passiu, estàndard o actiu.

Entre les prestacions cal posar en relleu:

- Instal·lacions adequades per a la custòdia dels arxius.
- Adequació del centre de custòdia segons la tipologia dels documents.
- Personal seleccionat i format en tasques d'arxius.
- Garantia de l'evolució tecnològica.
- Coneixement del fons documental.
- Processos de transferència de la documentació.
- Serveis de consultes, recerca i lliurament d'arxius.

GADSA, per tant, aporta solucions en els diferents àmbits de la gestió documental:

- Custòdia** en instal·lacions adequades amb **alta seguretat i confidencialitat**.
- Servei de consulta** de documents custodiats amb entrega i recollida.
- Destrucció confidencial** de documents [vegeu requadre].
- Digitalització** documental.

A MÉS

Destrucció de documents

L'altra cara de la moneda de la gestió d'arxius és la destrucció de documents, un procediment que s'ha de dur a terme amb totes les garanties de confidencialitat. GADSA ofereix tres nivells de seguretat: sota la seva custòdia i responsabilitat, amb presència del client o amb presència notarial i aixecament d'acta.

iDEAN

Programar cites per la Covid

► L'EMPRESA TANCA EN TEMPS RÈCORD UN PROGRAMA PER AGENDAR EL GRAN CRIBRATGE

Qualsevol crisi genera oportunitats, de negoci o per posar a prova la capacitat i el talent. L'empresa de digitalització i computació al núvol iDEAN es va trobar amb el repte de desenvolupar en tan sols cinc dies el *software* que usarien sis dels set comuns per gestionar les hores dels ciutadans en els *stop labs* en el gran cribratge de la primavera.

La feina va suposar adaptar el programari de l'empresa a les necessitats de les corporacions locals de Canillo, Encamp, Ordino, la Massana, Sant Julià i Escaldes-Engordany. Calia una eina que permetés gestionar les cites, el temps entre cadascuna, la informació actualitzada sobre el compliment, etcètera.

El director general d'iDEAN, Víctor Mundó, va acabar molt satisfet dels resultats assolits en tan poc temps: "Va ser una tasca minuciosa, detallada, a mida del client i treballada íntegrament des d'Andorra." Mundó es mostra molt agraït per l'encàrrec dels comuns i reivindica que les administracions i empreses privades es digitalitzin amb empreses del país com iDEAN. "Des d'Andorra –apunta– es poden fer projectes importants. No és necessari o millor recórrer a experts de Silicon Valley".

El programa havia d'agendar la cita d'aproximadament 50.000 persones automàticament per a unes proves coordinades des d'administracions diferents i en sis *stop labs*. I no només això, sinó que cada ciutadà hi havia d'anar dos cops per fer-se el test d'anticossos. Aquest requeriment



VÍCTOR MUNDÓ

Director general d'iDEAN

"LES EMPRESES D'AQUÍ
PODEN FER PROJECTES
IMPORTANTES"

va obligar a desenvolupar sis plataformes web, tres per als ciutadans i tres per als operadors encarregats de contactar amb la població. Es va crear, a més, una aplicació mòbil perquè els agents de circulació poguessin fer seguiment del grau de compliment de les cites.

iDEAN és conscient que la crisi de la Covid-19 ha comportat un salt qualitatiu en el procés de transformació digital de les empreses i que cada cop són més sensibles als múltiples avantatges que ofereixen les solucions al núvol pel que fa a la seguretat, l'accessibilitat

DIGITALITZACIÓ

Superar amb formació els recels al canvi

Un dels reptes de l'empresa és superar els recels del personal respecte a la implantació de les noves tecnologies. "Tenim clar que, en paral·lel, la digitalització s'ha de treballar i acompanyar amb formació, l'arma més efectiva contra la resistència al canvi", destaca Mundó.

tat i els costos. "Treballem en *cloud computing* des de l'any 2013 i hem vist com ha crescut l'interès per migrar els sistemes al núvol" explica, i cita explícitament funcions en línia d'ERP (facturació i gestió d'estocs), ACCT (comptabilitat), Payroll (nòmines) i terminals de punt de venda (TPV) amb la certificació andorrana. "Poder accedir des de qualsevol terminal i des de qualsevol lloc a les eines i programes bàsics de l'empresa ha deixat de ser un luxe de les grans corporacions per convertir-se en una necessitat per a tot tipus d'empresa i a uns costos molt assumibles", explica Mundó, que convida els empresaris a digitalitzar-se amb els avantatges de les solucions SaaS (*software com a servei*).

ENTREVISTA MANEL OROBITG

EL COFUNDADOR de Solucions, companyia pionera al país en eines tecnològiques amb el desenvolupament d'un programari propi, explica per què és important evolucionar cap a la digitalització.

"No estar preparat en l'àmbit digital pot acabar amb la teva empresa"

Per què és important la digitalització en l'àmbit empresarial?

Perquè implica una reducció de costos i una eficiència en el treball. A més, tenir en temps real totes les dades permet prendre decisions més ràpidament. Amb la crisi de la Covid-19 s'ha vist com, si no estàs preparat en aquest àmbit, pots fins i tot acabar amb la teva empresa.

S'han donat casos?

Sí, ha passat. Societats que no tenien les dades al dia i, quan les van poder obtenir, ja era massa tard. Si tens informació en temps real pots fer previsions i simulacions, i actuar més ràpidament.

L'auge que hi ha hagut del teletreball amb el coronavirus també està vinculat amb la digitalització?

No ben bé. Digitalització implica mecanització de processos. El teletreball, per exemple, no consisteix en el fet de mecanitzar un procés, sinó poder fer la feina habitual a distància. Sí que és cert que amb la Covid hi ha hagut una demanda molt alta d'empreses que no estaven preparades perquè els empleats pogues-

sin teletreballar, però en aquests casos les solucions són més fàcils d'implementar.

La seva empresa és pionera al país en solucions digitals, i fins i tot han desenvolupat un 'software' propi.

Sí, tenim aquesta aplicació, que es diu System, que proporciona informació dels tots els elements d'una empresa, ja siguin actius o passius. El client té a la seva disposició l'historial de cada element, tant a nivell d'incidències com de costos, així com de les tasques realitzades. Això ajuda a gestionar de manera eficient i ràpida les infraestructures.

Com va anar el procés per arribar fins a System?

Bé, va ser fruit d'una evolució natural de l'empresa. Nosaltres estem oferint solucions informàtiques des de fa prop de 30 anys. Vam néixer com a Apple Center, el primer d'Andorra, el 1991. Després, quan la política d'Apple va canviar, va arribar l'època del PC, l'auge de la microinformàtica i el creixement d'internet. Però més tard vam decantar-nos per equips d'alt nivell, per a grans empreses: entitats bancàries, centres comercials... Va ser un moment important perquè vam evolucionar cap a



TENIR DADES EN TEMPS REAL PERMET PRENDRE DECISIONS MÉS RÀPIDAMENT

equipaments més sofisticats, cap a serveis per a grans corporacions. El següent pas, que es on estem ara, va ser desenvolupar aquest producte propi, una plataforma de monitoratge d'entorns crítics. Ens vam focalitzar molt en aquest àmbit perquè hi havia un nínxol de mercat important, fet

que va representar un esforç en inversions i I+D molt significatiu.

Hi ha prou consciència respecte a la importància de la digitalització?

La gent té clar que cal anar cap aquí, però a vegades falta motivació. Per què? Per la senzilla raó que això implica molta feina i l'establiment d'un mètode per al client final. En moltes empreses es va encara una mica de qualsevol manera, sense uns procediments clars. Especialment al sud d'Europa, perquè als països nòrdics o als Estats Units es treballa d'una altra manera, amb molta planificació. Aquí, implantar des de zero segons quin tipus de processos encara és complicat.

www.diariandorra.ad

LÍDERS A LA XARXA

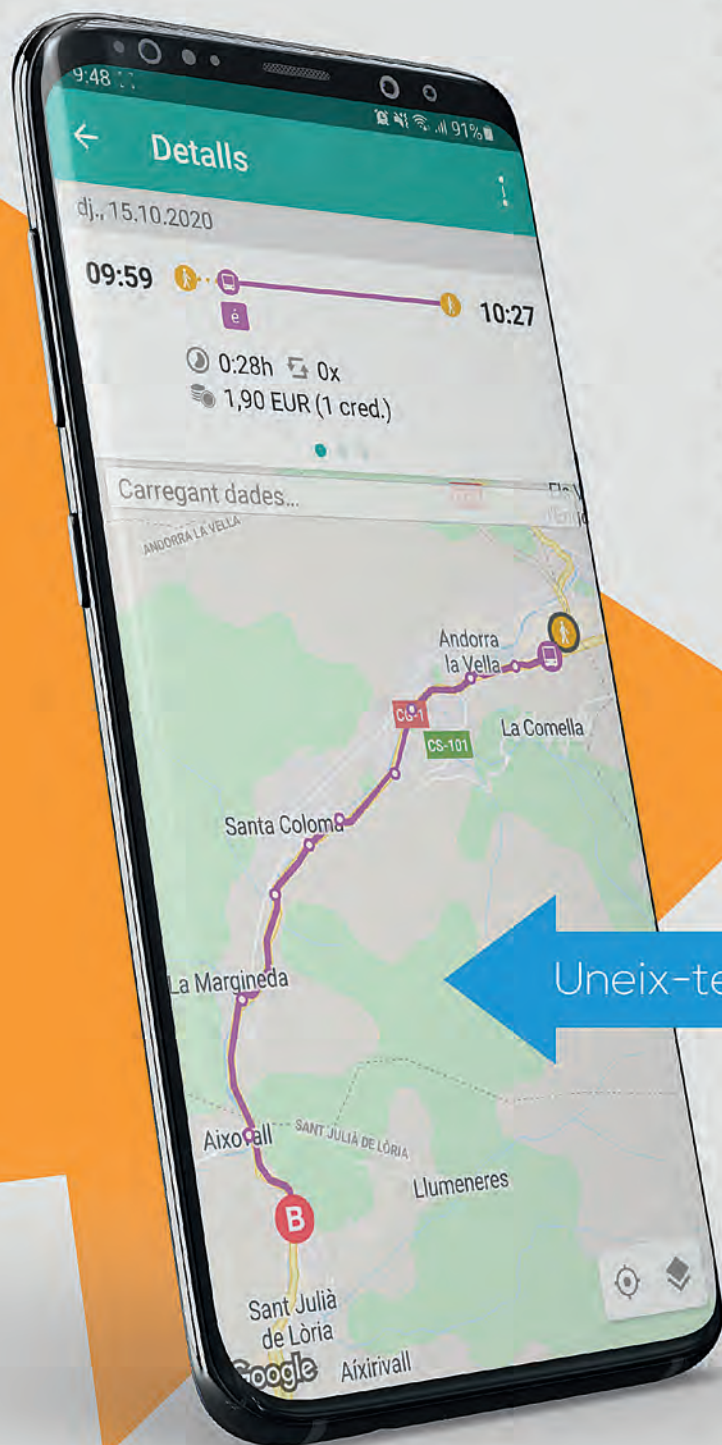


T'INFORMEM PUNTUALMENT
LES 24 HORES DEL DIA
ELS SET DIES DE LA SETMANA

Diari d'Andorra

Mou_T_B per Andorra amb la nova app per la mobilitat sostenible.

Consulta el millor recorregut entre dos punts, comprova els horaris en temps real de la xarxa d'autobusos i compra els teus bitllets en línia.



Uneix-te al club dels **#HeroisUrbans**



Download on the
App Store



Available on the
Google Play



Benvinguts al confort !

Gaudeix d'una
vida intel·ligent

