

„Am luptat cu succes de ambele părți ale baricadei!”

Interviu cu **CĂLIN RANGU**, CEO IIRUC Service, vicepreședinte dezvoltare al Raiffeisen Informatik Viena pentru Europa Centrală și de Est

IIRUC este poate cel mai vechi și cunoscut nume atunci când vine vorba de service IT în România. Tradiția sa a apărut cu mult înaintea anului 1989, pe vremea când era o întreprindere cu specific unic în România, și s-a consolidat prin activitatea unei echipe de profesioniști. Cum s-au materializat ultimii 10 ani în activitatea IIRUC Service, ce misiune și-a asumat această firmă în anii care au trecut, din 2000 și până la preluarea sa, în 2008, de către Raiffeisen Informatik?

IIRUC a împlinit anul acesta 40 de ani și este foarte interesant că Raiffeisen Informatik va face 40 de ani la anul. Într-un fel, încercăm să beneficiem de cele două branduri. Este clar că brandul IIRUC este mai prăfuit și că lumea se întreabă dacă mai există. În ultimii 10 ani s-a întâmplat la IIRUC ceea ce s-a întâmplat în toată economia românească, firmele de stat au avut viața lor până în momentul în care cineva le-a cumpărat și le-a pus pe picioare sau le-a revândut. Ceea ce facem noi acum înseamnă o transformare totală, pentru că obiectul de activitate al IIRUC de acum 40 de ani s-a cam pierdut în ultimii 10 ani, iar noi încercăm să completăm preocupările anterioare, dar și să adăugăm foarte multe alte dimensiuni. Raiffeisen Informatik este al doilea furnizor de servicii pe piața austriacă. Primul este Siemens, iar după Raiffeisen Informatik vin ceilalți jucători internaționali... În Austria, piața este destul de formată, iar creșterea într-o piață dezvoltată este mai dificilă. De aceea, Raiffeisen Informatik urmărește să se extindă în Europa, iar noi încercăm să replicăm ce au implementat ei în ultimii 40 de ani, cu un succes apreciabil. Acest succes este vizibil prin cumpărarea PC-Ware și Comparex, afacere de sute de milioane de euro.

Avem o expansiune imediată în 22 de țări. Nu mai este nevoie ca Raiffeisen Informatik să

cumpere câte o firmă în acele țări, avem un nucleu. De exemplu, PC-Ware este singurul furnizor autorizat pentru Comunitatea Europeană din Bruxelles să vândă licențe Microsoft, este al cincilea furnizor de licențe Microsoft în Europa, unul dintre cei mai mari integratori și distribuitori de sisteme. Comparex, specializat pe servicii de consultanță, a fost cumpărat de PC-Ware înainte.

Se pune problema ca Raiffeisen Informatik să se repositioneze, să devină nu numai un furnizor de servicii, dar și un integrator?

În Austria este deja și se pune problema să se întâmple acest lucru și la nivel regional. IIRUC Service urmează să se transforme, probabil, într-un an-doi, într-o companie echivalentă cu Raiffeisen Informatik din Austria. Raiffeisen Informatik este un holding care deține un grup de companii specializate pe anumite domenii, de la IT Operation, IT Outsourcing, IT Client Management, IT Security, până la servicii de output. Și IIRUC-ul ar trebui să fie rebotezat conform unui proces de rebranding care se va face și pentru compania similară din Austria.

Este de așteptat să vedem numele Raiffeisen în titulatura companiei?

Rămâne de văzut. Avem două obiective principale: să avem o activitate de scară pentru grup și să reducem cheltuielile acolo unde putem oferi servicii. Avem proiecte în acest sens și în alte țări, cum ar fi Ucraina. Acolo este o bancă cu 20.000 de angajați, 1.500 de unități și 26 de centre de date, așa ceva neexistând în România. Banca s-a constituit din mai multe bănci mici și a fost vândută. Sarcina Raiffeisen Informatik este să asigure

suportul profesional pentru centralizarea infrastructurii lor, să le asigure un model de operațiuni, eventual să proceseze pentru bancă viitorul rezultat în urma consolidării, un nou data center care să le suplinească pe cele 26. IIRUC Service are în responsabilitate directă

CĂLIN RANGU este unul dintre cei mai importanți oameni de IT din România. A absolvit UPB, Institutul Bancar Român și MBA City University Seattle & IBR, devenind doctor în științe. Are avantajul de a cunoaște cerințele consumatorului de produse IT, din experiența îndelungată ca director IT în domeniul bancar, avantaj pe care îl folosește acum din perspectiva furnizorului de astfel de servicii.

Mai mult, **CĂLIN RANGU** este totodată unul dintre cei câțiva directori IT care au pus, în 2005, bazele CIO Council (Asociația Directorilor de Tehnologie Informației și Comunicații), care are ca scop promovarea și apărarea intereselor legitime ale utilizatorilor de produse și servicii de Tehnologie Informației și Comunicații.

integrarea sistemelor software ale băncii într-o platformă de tip middleware.

Și în România, în urmă cu opt ani de zile, lucrurile erau similare. Banca Agricolă și Raiffeisen Bank au fost lideri în implementarea unei soluții centralizate, care le-a dat un avantaj competitiv. În 2004, Raiffeisen Bank România avea 60% din piața de credite de consum, tocmai datorită faptului că puteam să dăm credit în două ore, cu toate verificările făcute, ceea ce a creat pentru o bună perioadă un avantaj competitiv serios și sustenabil.

Ce misiune aveți pe termen scurt și ce vă propuneți să faceți în România, îndeosebi în zona financiar-bancară?

Prima mea declarație înainte să trec de la Raiffeisen Bank la Raiffeisen Informatik a fost că cele două organizații au o legătură frățească, de sânge. Însă focusul meu este către piață. În nici un caz nu mă bazez pe Raiffeisen Bank sau pe subsidiarele Raiffeisen în România. Nu putem fi buni decât dacă suntem

„Grija mea permanentă a fost să pun oamenii corecți pe locurile corecte. Dacă începi să crești fără a avea oameni capabili să susțină această creștere, lucrurile se prăbușesc.”

competitivi pe piață și nu depindem de un anumit client.

În momentul de față ne focalizăm pe sectoarele public, financiar și de asigurări. Pe divizia sector public avem succese importante, datorită parteneriatului nostru cu IBM și cu alte companii puternice. De exemplu, suntem subcontractanți pentru servicii IT în toate birourile de administrație financiară. De asemenea, furnizăm mii de sisteme cu scopul de a face ulterior serviciile aferente. Nu vindem pentru a vinde, ci doar ca mijloc de a efectua servicii suport și profesionale. Competența noastră este foarte utilă pentru sectorul public, Raiffeisen Informatik are o experiență foarte solidă în Austria. Un alt focus principal este cel pe sectorul financiar-bancar, pentru că avem o expertiză care poate fi de ajutor. Lucrăm cu firme de asigurări, cu sectorul bancar, din care fac parte și Raiffeisen Bank, însă nu avem o legătură care să ne limiteze.

Ce a făcut IIRUC până la preluare și care sunt planurile de acum înainte?

Până la preluare, IIRUC-ul era o firmă care administra casele de marcat fiscale pentru vreo 25.000 de clienți. Segmentul principal de activitate pentru IIRUC era cel de vânzare și mentenanță pentru casele de marcat fiscale. O altă linie de business a IIRUC era service-ul, reparațiile. De exemplu, Dell a selectat IIRUC Service pentru operațiuni de service pe tot teritoriul României. Avantajul competitiv al IIRUC Service este rețeaua de distribuție: suntem singura companie cu 60 de puncte de lucru în țară, fără subcontractori. Toți ceilalți lucrează cu subcontractori și nu pot să asigure aceeași omogenitate, iar în sectorul financiar-bancar și partea de securitate este foarte importantă.

În aprilie, când m-am mutat aici, am găsit o firmă cu o activitate operațională constantă bună, sucursalele aveau un profit, numai că nu erau organizate pe principii moderne: partea de IT era în curs de dezvoltare, iar cea de vânzări lipsea cu desăvârșire. Nu poți fi o prezentă pe piață dacă nu ai personal de vânzări. Principalul nostru scop a fost reorganizarea și punerea pe principii moderne a unei foste companii de stat. Ea funcționa după un sistem centralizat, cum era planificarea de pe vremuri. Alocarea costurilor, alocarea oamenilor... totul era prestabilit, nu existau baze economice de funcționare. Nu există un sistem corect pe baza căruia să se stabilească profitabilitatea. La una dintre sucursale, toți oamenii aveau același salariu pentru a nu crea probleme între angajați și, dacă majorai un salariu, trebuia să le majorezi pe toate. Era o abordare colectivă. În ultimele șase luni a trebuit să facem





o transformare organizațională, a trebuit să angajăm oameni și să înființăm departamentul de vânzări. Grijă mea permanentă a fost să pun oamenii corecți pe locurile corecte. Dacă începi să crești fără a avea oameni capabili să susțină această creștere, lucrurile se prăbușesc.

În prezent vindem tot ce înseamnă servicii și infrastructură IT. Am făcut și niște parteneriate punctuale pe soluții. Focusul nostru este pe piața de servicii, în principiu pentru afaceri cu răspândire teritorială. De exemplu, pentru o firmă de asigurări funcționăm ca prime-contractor, adică, pentru ceea ce își dorește, reușim să aducem, datorită parteneriatelor, cele mai bune oferte de pe piață. Compania alege produsul, iar noi îl aducem exact la prețul pe care îl luăm, fără să adăugăm ceva.

Un alt exemplu de client este Agenția Națională de Administrare Fiscală (ANAF), unde furnizăm 2.400 de calculatoare cu coduri de bare, sisteme Cisco. Tocmai am terminat de instalat 2.500 de imprimante XEROX în școli. A fost un proiect foarte greu, pentru că, pentru prima dată, am văzut criza cu ochii: transportatorul pe care l-am angajat a dat faliment la mijlocul proiectului, dar datorită resurselor interne, personal, mașini și

„Toată lumea are eșecuri, dar succesele le-au diminuat și m-au făcut capabil să accept o nouă provocare.”

transportator de rezervă, l-am finalizat cu succes. Realizarea de parteneriate cu marile companii, IBM, Dell, HP, Lenovo, Acer, Alcatel, Nortel, Cisco, dar și cu puternice companii locale, ca Maguay, este foarte importantă pentru noi. Ei au nevoie de servicii naționale, iar noi nu ne dorim să fim prima donna.

Aveți un pariu profesional făcut pentru noul job?

Pentru mine, provocarea este să ajut să devenim principalul furnizor real de servicii la nivel național, probabil singurul. În momentul

de față, fără subcontractori, nu îmi este foarte clar cine mai oferă astfel de servicii, deși mulți declară acest lucru. Dacă se face o licitație și se cere să ai oameni proprii care să acopere toată țara, nu cred că există altcineva. În felul acesta, putem să facem economii, să îmbunătățim calitatea și prețul să fie rezonabil. Considerăm că, pentru prima oară în România, o firmă poate oferi servicii mai ieftine decât dacă se fac intern, dar la o calitate garantată de SLA-uri și KPI stricți. În acest sens, am înființat un call center și utilizăm tehnologia SaaS pentru interconectarea cu sistemele de management ale clienților. Am preferat, pentru clienții noștri, ca ei să ne trimită totul în mod automat. Clienții beneficiază de acest sistem automatizat sau de varianta alternativă, telefonul. Suntem pregătiți pentru diversele nivele de maturitate ale clienților, dar trebuie să fim capabili să atingem și nivelul celui mai sofisticat client al nostru.

De ani buni, Călin Rangu este un brand pe piața de profil. Recent, ați trecut din mediul IT bancar în cel de servicii globale IT. Cum priviți comparativ cele două zone acum, când cunoașteți ceea ce se petrece de ambele părți ale „baricadei”?

Este cu totul altceva. Mediul bancar are niște valențe profesionale de stabilitate, oferă șansa unor contacte și informații de primă mână și acces la soluții moderne. Față de alte domenii de activitate, în bănci îți permiți să dai banii pe soluții moderne, soluții deja mature, care să asigure un TCO real, dar și avantajul competitiv. Experiența acumulată în bănci, cu soluții noi, de multe ori inovative pe piața românească, mi-a dat posibilitatea să am un background pe care să-l împărtășesc cu ceilalți și să-l transfer într-o altă companie. Întotdeauna am făcut lucrurile cu plăcere, mereu apar oportunități, așa cum au fost pentru mine Raiffeisen Bank și IIRUC Service. Acum știu ce nevoi au clienții pentru a ajunge la un nivel performant de dezvoltare.

Întotdeauna mi-a plăcut să aduc oameni buni, soluții bune și să am rezultate. Evident că toată lumea are și eșecuri, dar succesele le-au diminuat și m-au făcut capabil să accept o astfel de provocare. Am trecut din partea clientului în cea a furnizorului. În sistemul bancar poți să te specializezi, să fii foarte bun, dar ajungi la un anumit nivel de unde nu mai poți să evoluezi pe termen mediu. Eu, unul, am simțit că pot să evoluez în alte direcții, că sunt capabil să o fac alături de o companie puternică, alături de un personal profesionist și alături de parteneri de business cu care împărtășim aceleași viziuni și valori. Sper să îmi iasă!

Cristian Pavel

IIRUC SERVICE

Your IT-Partner for the 21st century

a member of



ABSOLUT SERVICE



Our Values:

- We feel a sense of urgency on any matters related to our customers.
- We handle problems with professionalism, being responsible for our acting.
- We are customer-driven and guarantee the quality for agreed SLA's.
- We are dynamic, innovative, prompt and qualitative.
- We are cost effective and assure for our client the most optimal cost/performance report.
- We take the action that achieves the higher or greater value.
- We are an adding value company.

Contact:

S.C. IIRUC SERVICE S.A.

Sos. Fabrica de Glucoza nr. 7

020331 Bucuresti, Sector 2

Tel: +40-21-232.25.21

Fax: : +40-21-232.25.26

E-mail: office@iirucservice.ro

Web: www.iirucservice.ro

NEW
ADDRESS

NEW
APPROACH

NEW
FOCUS