

Wolters Kluwer: soluciones en tiempos de pandemia para asesorías y despachos profesionales

Wolters Kluwer ha ofrecido, en esta nueva edición de su Foro Asesores, pautas para tomar las decisiones idóneas en un entorno en el que reinan la volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad, y en el que los despachos profesionales han vivido momentos muy complicados por la situación generada por la pandemia.

Además, se ha animado a los mismos a revisar su modelo de negocio e implantar un modelo colaborativo en un entorno *cloud* para mejorar la relación con sus clientes.

Inma Elizalde

En un año tan complicado para el segmento empresarial, Wolters Kluwer ha querido estar, más que nunca, al lado de los asesores. Y lo ha hecho junto a su red de *partners*. Así lo ha manifestado Josep Aragonés, *managing director* de Wolters Kluwer Tax & Accounting en España, en la 28 edición



Josep Aragonés, *managing director* de Wolters Kluwer Tax & Accounting

"El asesor puede ayudar en la definición de modelos de negocio"



Tomàs Font, general manager de Wolters Kluwer Tax & Accounting en España

del Foro Asesores Wolters Kluwer, que este año se ha llevado a cabo de manera virtual, ampliando el número de asistentes hasta los 2.600. Un evento al que han precedido otros 85, también *online*, y más de 60 vídeos informativos con los que han querido ayudar a los asesores a afrontar

todos los cambios regulados. Porque, tal y como ha recordado, tan solo este año las pymes han tenido que hacer frente a dos nuevas regulaciones; la relacionada con los ERTE y la del teletrabajo. Y cada real decreto significa una actualización de las soluciones de Wolters Kluwer. En tres

meses han llevado a cabo hasta 27 versiones de producto.

Sin embargo, Aragonés se muestra optimista ante los resultados obtenidos por la división que dirige: Tax & Accounting ha obtenido un crecimiento del 4 % con respecto al año anterior. Viviendo entre el despacho profesional y la pyme, Tax & Accounting sigue combinando soluciones históricas como a3ERP y a3Asesor, con la nueva familia de soluciones que "marcará el devenir del futuro de Tax & Accounting: a3Innova", ha señalado.

El directivo ha destacado tres tendencias que giran en torno a las asesorías en este momento: la preocupación de los asesores por el futuro de sus clientes. La de crecer, para lo que quiere rodearse de *partners* que le ayuden a sobrevivir a situaciones críticas. Y la de la tecnología como motor para seguir operando.

No olvidó otro pilar fundamental: las personas. "Esta pandemia nos ha traído algo fundamental: hemos aprendido a entender que los modelos

de confianza funcionan”, ha dicho. “Y esto derivará en un cambio cultural. Manejar cambios culturales basados en un liderazgo mucho más humano, mezclar generaciones que nos permitan evolucionar, para lo que la gestión del talento será fundamental”.

Entornos VUCA

Teniendo en cuenta que el mundo empresarial está atravesando por una gran volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad, es decir, lo que se conoce como un entorno VUCA, Josep Aragonés ha dado a las asesorías el antídoto contra el mismo.

Ante la volatilidad propone agilidad, Llegar al mercado con algún cambio lo antes posible. Ante la incertidumbre, confianza. Trabajar en modelos de confianza con empleados y clientes. Ante la complejidad, imaginación, fomentando la creatividad que encontrarán en los equipos. Y ante la ambigüedad, el compromiso. Intentar enfocar lo fundamental, ayudando a las pymes



a mantener su orientación y foco. Porque tal y como recordó, “las pymes necesitan siempre a un asesor a su lado”.

Vagón de cabeza, vagón de cola

Tomàs Font, *general manager* de Wolters Kluwer Tax & Accounting en España, ha puesto el énfasis en cómo funciona el trabajo que comparten

administración y asesores. Un esquema simple que muestra una gran diferencia entre ejercicios anteriores y los actuales, acelerado por la tecnología. Pero ha llegado un momento en el que esta aceleración ha dado espacio a la creación de un modelo colaborativo, ha dicho. Un *hub* de conexión entre estos dos mundos, haciendo la relación más eficiente y rápida. Pero, aunque



todos los despachos tienen a su alcance las mismas cartas, no todos han elegido las mismas, ha denunciado. Y esto, en un momento límite como el actual, hace que unos vayan en el vagón de cabeza y otros en el de cola.

Según una encuesta llevada a cabo por Wolters Kluwer a más de 1.000 despachos profesionales, se observa que entre los 100 primeros y los 100 últimos la diversificación es la clave. Los que van

"La gestión de los clientes y la transparencia en el servicio va a ser un fundamental"

en cabeza tienen un número de clientes tres veces mayor no solo en volumen, también en diversidad de actividades económicas. Y sacan a las operaciones *core* un 30 % más de rentabilidad.

El segundo parámetro destacable es la productividad, ha remarcado Font. "A los que les va bien las cosas no dudan de la ecuación coste beneficio", ha confirmado. Una productividad que habla de la diferencia entre eficiencia y eficacia. Hacer las cosas en tiempo de la mejor manera posible.

Y por último con la colaboración como bandera. Es decir, poner a disposición de los clientes del despacho herramientas y soluciones.

Además, ha recordado que la colaboración toca las tres palancas claves del crecimiento: "Cuando tenemos una oferta de principio a fin activa, competitiva y potente, podemos mirar en nuestra propia cartera dónde podemos acabar de insertarla porque es una manera de crecer. O coger a los clientes que nos han descartado porque no dábamos cobertura *end-to-end* con

solución incluida, de forma mucho más inclusiva. Y ahora ya se la puedo vender”.

La segunda pasa porque si contamos con esas soluciones podemos ir al mercado y captar nuevos clientes. Y la tercera el crecimiento y la fidelización, Una de las maneras de crecer es captar más clientes y hacer que no se vayan.

Y todo ello sin olvidar la resiliencia. ¿Cómo pueden conseguirlo los despachos? Tomàs Font aconseja tener

un inventario de riesgos claramente identificados, con planes de mitigación para poderlos abordar. Estar siempre conectados es otra de las máximas. Cuando hablamos de estar siempre conectados las cadenas de valor se fragmentan, ha reconocido Font, y ofrecen la ocasión perfecta para pensar de arriba abajo, dónde estamos o no estamos aportando valor. Por ello propone a los despachos experimentar, emponderando a las



personas que están en primera fila, en contacto con el cliente.

Además, el asesor puede ayudar en la definición de modelos de negocio, en el nivel del precio... Y tras definir una buena estrategia a los clientes, el siguiente paso es el de las ventas.” Acompañar con estas necesidades de proyección para que las empresas crezcan porque si a ellas les va bien, al asesor le irá mucho mejor”, ha manifestado.

Retos y oportunidades de las nuevas plataformas de trabajo

El año pasado la digitalización apuntaba como una de las principales tendencias para 2020. Una tendencia que se ha acelerado en cuanto a mejora de procesos y acercamiento a los clientes y a conseguir, desde el punto de vista operativo, mejoras en nuestra forma de trabajo.

Las asesorías no son una excepción, ha reconocido Carlos Grau, CEO de

la Mobile World Capital Barcelona. Un sector en el que los procesos secuenciales y repetitivos van a automatizarse y darán a los humanos trabajos de mayor creatividad.

¿Qué oportunidades brinda la pandemia a los despachos y asesorías? La desintermediación y posibilidades de nuevos modelos de negocio, ha apuntado Grau. Así como la simplificación de algunos de nuestros procesos y la automatiza-

ción para reducir costes, acercarnos a nuestros clientes para hacer todo tipo de operaciones y explorar nuevos modelos de negocio.

En un futuro cercano tenemos que mejorar nuestras competencias y habilidades digitales, ha recordado. Aquí es muy importante convertir el dato en información para ser mucho más efectivos en los negocios y mantener la relación con nuestros clientes, ha dicho.

Tendencias en servicios jurídicos y de asesoría

Entre las tendencias, Grau ha destacado la nube como ahorro de costes y el consumo de servicios por uso a través de las redes de telecomunicaciones. La gestión de los clientes y la transparencia en cómo está el servicio en cada momento va a ser un fundamental en muchos casos, ha señalado. Y todo ello junto al *boom* de la firma electrónica y todo lo relacionado con los datos, la IA y los



entornos digitalizados que permiten interactuar oferta y demanda de una manera muy dinámica. Plataformas *online* que dinamizan la oferta y la demanda de los servicios profesionales. Todo ello está generando un nuevo marco regulatorio, ha revelado. ¿Qué vamos a hacer con estos trabajadores? ¿Cómo vamos a darles cobertura desde el punto de vista de salud y en su propia jubilación?

Nuevos modelos de negocio que también conllevan nuevos modelos de liderazgo y organización.

Es el momento de generar nuevas competencias digitales y capacidades de nuestros empleados para trabajar en red, ha concluido.

Apostando por el desarrollo sostenible

Durante la celebración del Foro, Wolters Kluwer ha puesto en marcha varias iniciativas para seguir avanzando hacia la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, a los que la compañía se ha sumado en el marco de la Agenda 2030. Entre otras acciones ha fomentado la sostenibilidad del evento y, en colaboración con la fundación Plant for the Planet, compensará todas las emisiones de CO₂ que se generen para conseguir una "neutralidad climática" con acciones de reforestación y de educación medioambiental.