

interview

Όμιλος Εταιρειών ICAP

Κλείνει 55 χρόνια προσφοράς στο επιχειρηματικό γίνεσθαι...

Μέσα σε αυτή την σημαντική διαδρομή έχει καταφέρει να εισαγάγει μια σειρά καινοτόμων εργαλείων σε ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών προς επιχειρήσεις.

Η ICAP, όπως λέει ο πρόεδρος και διευθύνων σύμβουλος της, Νικήτας Κωνσταντέλλος, στη συνέντευξή του στο Business News magazine, αποτελεί σήμερα τον μεγαλύτερο όμιλο παροχής επιχειρηματικής πληροφόρησης, συμβουλών διοίκησης και άλλων υπηρεσιών προς επιχειρήσεις στην Ελλάδα, με ισχυρή παρουσία στη Νοτιοανατολική Ευρώπη.

Η ICAP κατάφερε να εξελιχθεί από μια μεσαία επιχείρηση σε μια μεγάλη εταιρεία. Καθώς αυτό συνέβη μέσα στα χρόνια της οικονομικής κρίσης, πώς αντιμετωπίστηκε αυτή;

Και μέσα στα «πέτρινα» χρόνια της κρίσης, τέσσερις ήταν οι άξονες στους οποίους επιμείναμε: η δημιουργία νέων επιχειρηματικών μονάδων, η επέκτασή μας στο εξωτερικό, η σύναψη στρατηγικών συμμαχιών με κορυφαίες διεθνείς εταιρείες και η ενίσχυση, ανάπτυξη και αξιοποίηση όλου του ανθρώπινου δυναμικού μας.

Με ξεκάθαρη στρατηγική και προσήλωσή στην επίτευξη των φιλόδοξων στόχων, επιφέραμε γρήγορα αποτελέσματα και στους τέσσερις άξονες, τα οποία δημιούργησαν ένα κλίμα εμπιστοσύνης και αισιοδοξίας, που μας βοήθησε να μεταμορφώσουμε την ICAP από μία μεσαίου μεγέθους παραδοσιακή εταιρεία επιχειρηματικής πληροφόρησης με παρουσία μόνο στην Ελλάδα, σε έναν μεγάλο πολυσχιδή B2B όμιλο, με εξωστρέφεια και αναγνώριση. Η μετεξέλιξη της εταιρείας είναι ένα αέναο ταξίδι δυναμικής ανάπτυξης και προσαρμογής στα νέα δεδομένα. Έχουμε θέσει τον πήχυ πολύ ψηλά και έχουμε διαμορφώσει ένα σχήμα με ιδιαίτερες δυνατότητες και λαμπρό εταιρικό μέλλον.

Τι θα ξεχωρίζατε από αυτά τα χρόνια όσον αφορά την ανάπτυξη του ομίλου;
Κοιτάζοντας πίσω,ιώθω περηφάνια που είμαι μέλος της οικογένειας της ICAP αλλά και δικαίωση που τα τελευταία 13 χρόνια αυτή η ελληνική εταιρεία:

▶ έχει εξελιχθεί, πενταπλασιάζοντας τα μεγέθη της, σε έναν διεθνή, μεγάλο και σύγχρονο όμιλο 16 εταιρειών, αποτελώντας έναν από τους μεγαλύτερους εργοδότες με 4.000 άτομα (συμπεριλαμβανομένων

των 2.900 υπαλλήλων της που εργάζονται σε εγκαταστάσεις πελατών), αναγνωρίζεται ως ηγέτης στην παροχή λύσεων B2B στη Νοτιοανατολική Ευρώπη σε ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών προς όλες τις Διευθύνσεις μιας εταιρείας όπως:

- ▶ **Credit Risk Services** (κυρίως για τις Οικονομικές Διευθύνσεις και τους Χρηματοοικονομικούς Οργανισμούς)
- ▶ **Marketing & Sales Solutions** (για τις Διευθύνσεις Πωλήσεων και Marketing)
- ▶ **Management Consulting** (κυριότερα για τις Γενικές Διευθύνσεις)
- ▶ **People & Employment Solutions** (για τις Διευθύνσεις Ανθρώπινου Δυναμικού),
- ▶ έχει τοπική παρουσία με θυγατρικές εταιρείες σε 4 χώρες, επιπλέον της Ελλάδας (Βουλγαρία, Ρουμανία, Σερβία, Κύπρος).

Ποια στοιχεία αναγνωρίζετε ως ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα του οργανισμού σήμερα;

Η ICAP επενδύει συνεχώς στους ανθρώπους της και στην τεχνολογία, με αποτέλεσμα να έχει υποδομές υψηλών προδιαγραφών. Οι άνθρωποί μας, λοιπόν, που κάνουν τη διαφορά, και η τεχνολογική μας υπεροχή αποτελούν την αιχμή του δόρατος για την αντιμετώπιση των προκλήσεων.

Ως πολυσχιδής οργανισμός, η ICAP αναπτύσσεται δυναμικά σε επίπεδο τόσο γεωγραφικής επέκτασης όσο και διεύρυνσης υπηρεσιών, που προσφέρει στις αγορές στόχευσής της. Βασικό ανταγωνιστικό

Η μετεξέλιξη της εταιρείας είναι ένα αέναο ταξίδι δυναμικής ανάπτυξης και προσαρμογής στα νέα δεδομένα. Έχουμε θέσει τον πήχυ πολύ ψηλά και έχουμε διαμορφώσει ένα εταιρικό σχήμα με ιδιαίτερες δυνατότητες και λαμπρό εταιρικό μέλλον



πλεονέκτημα είναι, επίσης, η καινοτομία, γι' αυτό και εφαρμόζουμε μια πρακτική δημιουργίας δύο νέων υπηρεσιών ετησίως σε καθεμιά από τις περίπου 25 επιχειρηματικές μονάδες που διαθέτουμε. Δημιουργούμε, δηλαδή, γύρω στις 50 νέες υπηρεσίες κάθε χρόνο.

Ποιος είναι ο ρόλος της EKE στη στρατηγική της επιχείρησης;

Σε ισορροπία με τη βελτιστοποίηση των οικονομικών της αποτελεσμάτων, η ICAP ως ο μεγαλύτερος όμιλος παροχής υπηρεσιών προς επιχειρήσεις στην Ελλάδα, θεωρεί ευθύνη του την προσφορά στον Άνθρωπο, στην Κοινωνία, στο Περιβάλλον και στις Επιχειρήσεις. Στην κατεύθυνση αυτή, αναπτύσσει ένα πλήρες και δομημένο πρόγραμμα EKE με τρεις άξονες δράσης: οι Άνθρωποί μας, το Περιβάλλον και η Κοινωνική Συνεισφορά-Εθελοντισμός, βάσει του οποίου σταθερά εκδίδει ετησίως Έκθεση Απολογισμού.

Στο πλαίσιο αυτό, ιδιαίτερη βαρύτητα προσδίδεται στη λειτουργία οργανωμένης Τράπεζας Αίματος αλλά και στην κίνηση ICAP Acts Green, μέσω της οποίας ο όμιλος στοχεύει στην ενδυνάμωση της περιβαλλοντικής συνειδησίας των υπαλλήλων, αφιερώνοντας, μεταξύ άλλων, μία ολόκληρη εργάσιμη ημέρα σε μια περιβαλλοντική εξόρμηση αλλά και στην παροχή οικονομικών και άυλων πόρων για τη διευκόλυνση συνανθρώπων μας και λοιπών κοινωνικών οργανισμών και φιλανθρωπικών ιδρυμάτων. Πέραν αυτών, η ICAP παρέχει επιχειρηματική πληροφόρηση σε πρεσβείες, πανεπιστήμια και σε MME - δημοσιογράφους.

Ποια θεωρείτε ότι είναι η μεγαλύτερη πρόκληση που αντιμετωπίζει η ICAP στην εποχή του ψηφιακού μετασχηματισμού;
Οι τεχνολογίες αιχμής, όπως η Τεχνητή Νοημοσύνη (AI) και η Μηχανική Μάθηση (ML), κερδίζουν διαρκώς έδαφος τα τελευταία έτη, ως απαραίτητα εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού των εταιρειών επιχειρηματικής πληροφόρησης. Στην ICAP, η επένδυση στις νέες αυτές τεχνολογίες είναι σημαντική, καθώς πρέπει πρώτα να εξασφαλιστεί με τρόπο πλήρη και αποτελεσματικό η συλλογή της πρωτογενούς πληροφορίας από έναν πολύ μεγάλο αριθμό πηγών και στη συνέχεια η πληθώρα αυτή της πληροφορίας να αξιολογηθεί επιτυχώς ως προς την εγκυρότητα και τη χρησιμότητά της. Η διαφορά δημιουργείται αφενός από τη δυνατότητα εντοπισμού της πληροφορίας που τελικά θα φέρει αξία στους πελάτες μας και στη συνέχεια από την επεξεργασία αυτής, δηλαδή του μετασχηματισμού της σε χρήσιμους δείκτες, Scores, εταιρικών προφίλ και εν τέλει τη δημιουργία προστιθέμενης αξίας μέσω της ενσωμάτωσης των δεικτών σε συνολικές λύσεις και πλατφόρμες.

Ποιοι είναι οι επόμενοι στόχοι για την ICAP; Ποια η στρατηγική για τα επόμενα χρόνια;

Πιστεύουμε ότι η επόμενη διετία θα ανταμείψει τις συντονισμένες προσπάθειές μας καθώς και τις επιλογές μας και θα μας κάνει να δρέψουμε τους καρπούς τους. Ενδεικτικά, σήμερα η ICAP κατέχει ένα μεγάλο κομμάτι της αγοράς της επιχειρηματικής πληροφόρησης καλύπτοντας με τις αντίστοιχες υπηρεσίες της από τις πολύ μικρές επιχειρήσεις έως τις πολυεθνικές, καθώς και όλα τα πιστωτικά ιδρύματα. Επιπλέον, όπως προανέφερα, με την εφαρμογή καινοτόμων εργαλείων και μεθοδολογιών, αποδεικνύουμε έμπρακτα ότι ο τρόπος που παρέχουμε την επιχειρηματική πληροφόρηση είναι ευέλικτος και εξελισσόμενος, ακολουθώντας τις αυξανόμενες και διαφοροποιημένες ανάγκες των επιχειρήσεων.

Η ICAP, με το ρόλο της ως Credit Rating Agency, με υπευθυνότητα έναντι των επο-



55 χρόνια προσφοράς στο επιχειρηματικό γίνεσθαι

πικών της υποχρεώσεων στην Ευρώπη και στην Ελλάδα, επενδύει συστηματικά σε οτιδήποτε θα μπορούσε να επηρεάσει την ακρίβεια, την επάρκεια, την ποιότητα και την ασφάλεια των υπηρεσιών της. Συνεπώς, οι τεχνολογίες αιχμής και ο μετασχηματισμός των ρόλων AI και ML στην αξιολόγηση του κινδύνου δεν θα μπορούσαν να μην είναι μέσα στο επιχειρηματικό μας πλάνο για τη διαχείριση δεδομένων, φέρνοντας το μέλλον στο σήμερα!

Τέλος, να τονίσω πόσο σημαντικός είναι ο ανθρώπινος παράγοντας σε αυτό τον κενό της διαδικασίας μετασχηματισμού της μαζικής πληροφόρησης σε εκείνη την πληροφόρηση, που προσδίδει τελικά αξία στον πελάτη και κατ' επέκταση στην ίδια την εταιρεία. Εξειδικευμένοι επιστήμονες (Data scientists, στατιστικοί, Risk Modelers) αξιοποιούν και συνδυάζουν τις τεχνολογίες, ώστε αυτές να έχουν χρήσιμο αποτέλεσμα. Χωρίς τον Άνθρωπο μέσα σε αυτό τον κενό της μαζικής πληροφόρησης δεν πάμε πουθενά, και ο Άνθρωπος είναι εκείνος που θα μας φτάσει στο σημείο να διαχειριζόμαστε τα Μεγάλα Δεδομένα ως το «Νέο Νερό», δηλαδή ως συνιστώσα βιωσιμότητας για τη λειτουργία, τόσο τη δική μας όσο και των πελατών μας.

Ποιοι είναι οι επόμενοι στόχοι για την ICAP; Ποια η στρατηγική για τα επόμενα χρόνια;

Πιστεύουμε ότι η επόμενη διετία θα ανταμείψει τις συντονισμένες προσπάθειές μας καθώς και τις επιλογές μας και θα μας κάνει να δρέψουμε τους καρπούς τους. Ενδεικτικά, σήμερα η ICAP κατέχει ένα μεγάλο κομμάτι της αγοράς της επιχειρηματικής πληροφόρησης καλύπτοντας με τις αντίστοιχες υπηρεσίες της από τις πολύ μικρές επιχειρήσεις έως τις πολυεθνικές, καθώς και όλα τα πιστωτικά ιδρύματα. Επιπλέον, όπως προανέφερα, με την εφαρμογή καινοτόμων εργαλείων και μεθοδολογιών, αποδεικνύουμε έμπρακτα ότι ο τρόπος που παρέχουμε την επιχειρηματική πληροφόρηση είναι ευέλικτος και εξελισσόμενος, ακολουθώντας τις αυξανόμενες και διαφοροποιημένες ανάγκες των επιχειρήσεων.

Η ICAP, με το ρόλο της ως Credit Rating Agency, με υπευθυνότητα έναντι των εποπτικών της υποχρεώσεων στην Ευρώπη και στην Ελλάδα, επενδύει συστηματικά σε οτιδήποτε θα μπορούσε να επηρεάσει την ακρίβεια, την επάρκεια, την ποιότητα και την ασφάλεια των υπηρεσιών της

Ποιο είναι το μήνυμα που θα θέλατε να στείλετε προς τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην ελληνική αγορά;

Οι προκλήσεις που αντιμετωπίζει σήμερα η επιχειρηματική κοινότητα είναι σύνθετες και σημαντικές. Παρόλη την εμφανή βελτίωση του οικονομικού κλίματος, η αβεβαιότητα παραμένει σε ένα βαθμό, με τις καθυστερήσεις πληρωμών και την ασυνέπεια να είναι ακόμη σε υψηλά (σε σχέση με τα ευρωπαϊκά) επίπεδα.

Σύμφωνα με ανάλυση της ICAP, το ποσοστό ασυνέπειας των επιχειρήσεων υποχώρησε από το 16,32% πέρυσι σε 12,97% φέτος. Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι μία στις 10 περίπου επιχειρήσεις θα παρουσιάσουν μέσα σε ένα χρόνο σημαντική ασυνέπεια, μη μπορώντας να αποπληρώσουν τις υποχρεώσεις τους, συνεπώς η εξασφάλιση της ρευστότητας με την επιτυχή διαχείριση των ταμειακών ροών, του πιστωτικού κινδύνου και της διαχείρισης των απαιτήσεων, επιβάλλεται να παραμείνει πρωταρχική προτεραιότητα για όλες τις επιχειρήσεις.

...αλλάζοντας επίπεδο

από το 2006	στο 2019
Μεσαία επιχείρηση (18 εκ., 280 εργαζόμενοι)	Μεγάλη Εταιρεία (96 εκ., 1.100 εργαζόμενοι)
1 Εταιρεία	16 Εταιρείες ICAP
Μονοδιάστατη παροχή υπηρεσιών	Πολυσχιδής δραστηριότητα με μεγάλο εύρος λύσεων
Εθνικός Πρωταθλητής	Ηγέτης στη ΝΑ Ευρώπη
1 Χώρα	5 Χώρες
Παραδοσιακή	Υψηλής Τεχνολογίας, Καινοτόμος
Συντηρητική	Δυναμική, τολμηρή, πολύ γρήγορη