

Capítulo 8

AnyHelp International

“Empresa de consultoría y servicios en T.I.C. que lleva más de 12 años aportando valor y confianza a sus clientes”.

“Brasil, una aventura apasionada o desapasionada”.

Por José Luis Sánchez
C.E.O. AnyHelp International

AnyHelp Brasil: parte de una aventura que ya dura más de una década

AnyHelp Brasil ha sido una iniciativa llevada a cabo por el Grupo AnyHelp, el cual está presente en el mercado desde enero de 1.998. AnyHelp es una empresa de consultoría y servicios en T.I.C., de propósito general, que inicia sus operaciones en España y que su especialidad es cumplir los contratos que firma. La estrategia principal de AnyHelp se centra en abordar los servicios y proyectos con la máxima calidad y profesionalidad y su característica principal es su total independencia.

AnyHelp está orientada a grandes empresas con entornos informáticos complejos, tanto plataformas *mainframe* como *distribuidas*. A lo largo de los años se ha completado un *portfolio* que ha ido reforzando poco a poco la oferta de la empresa:

- Consultoría informática
- *Facility Management / outsourcing* y Asistencia Técnica
- IT Compliance & Security
- Otros servicios (Formación, HeadHunting, Desarrollo, etc.).

La estrategia de *AnyHelp* pasa por adoptar la estrategia de sus clientes, convirtiéndose en su *partner*, proporcionándoles el asesoramiento y los recursos necesarios, y colaborando en el soporte de su negocio con la máxima eficiencia.

El valor distintivo y factor diferencial de *AnyHelp* consiste en un servicio totalmente personalizado y directo y un compromiso continuado y real con sus clientes, a un coste racional. En *AnyHelp* lo más importante es cumplir los contratos que se firman, tanto con clientes como con empleados y proveedores.

Tras más de 10 años en el mercado, y sin una especialización que la diferencie, *AnyHelp* continua aportando valor y confianza a sus clientes, tal como lo perciben y transmiten.

A lo largo de los años se ha ido evolucionando y han surgido otras empresas del Grupo para dar respuesta a las necesidades del mercado en cada momento:

- AnyHelp International desde Julio 2004
- AnyHelp U.K. desde Julio 2006
- AnyHelp Brasil desde Julio 2008

Las premisas fundamentales que desde el inicio han guiado a *AnyHelp* son:

- Transparencia y honestidad, con empleados, clientes y terceras partes.
- Estabilidad, dado que los contratos se cumplen y se renuevan año tras año.
- No molestar, no existiendo organización comercial ni empleados descontentos.

Estos valores se aplican en AnyHelp Brasil, empresa 100% brasileña, si bien con participación española y británica, constituida en julio de 2008 con un capital de 100.000'- R\$.

Al frente de AnyHelp Brasil está D^a Ana Cristina dos Santos, accionista y máxima responsable para el país. Las actividades han comenzado desde la oficina en Sao Paulo (Jardins - Alameda de Santos, 1470) la cual cubre las necesidades actuales.

En marzo de 2009 se ha firmado el primer contrato de Consultoría Técnica por un importe relevante con unos de los primeros bancos del país, el cual tiene una duración de un año.

Génesis de AnyHelp Brasil

El inicio de la actividad de AnyHelp coincidió con la etapa en que distintas multinacionales españolas iniciaban o consolidaban sus operaciones en Latinoamérica y, en concreto, en Brasil. Existían determinados contactos y

situaciones que propiciaron un par de viajes. No obstante, en aquel entonces era inimaginable siquiera la posibilidad de abrir una empresa en Brasil: los esfuerzos estaban concentrados en hacer viable AnyHelp como empresa.

Más tarde, durante una Conferencia de Auditoría Informática en 2002 en Sao Paulo, fue posible conocer a distintas empresas y profesionales brasileños. En concreto, se mantuvieron distintas reuniones con una empresa brasileña del sector de amplia implantación, la cual estaba muy interesada en firmar una alianza con una empresa que le representara en España ante las multinacionales españolas que operaban en Brasil, llegándose a firmar un contrato de colaboración, bajo el cual se realizó una gran aportación de esfuerzos y de metodología para conseguir alguna operación. Todo lo anterior sólo supuso beneficios para el supuesto *partner*, por lo que las relaciones se enfriaron, reduciéndose sólo a llamadas a AnyHelp cuando tenían algún interés por su parte.

Con el paso de los años se ampliaron los contactos y las relaciones, tanto con empresas españolas implantadas en Brasil como con posibles *partners* locales. Sin embargo, el foco de AnyHelp estaba en seguir consolidando el proyecto de empresa así como en proceder a la apertura de AnyHelp U.K., ante una oportunidad que había surgido en el año 2006, por lo que durante un tiempo significativo no se tuvo ningún contacto con Brasil.

Fue en enero de 2008, a raíz del establecimiento de una empresa tecnológica española en Brasil, cuando se volvió a Sao Paulo y se mantuvieron nuevas relaciones. Aunque AnyHelp tenía bastantes empresas conocidas y contactos en Brasil, en ese viaje ocurrió lo que motivó la decisión de constituir AnyHelp Brasil: apareció Ana Santos, una persona de total confianza a la que poner al frente de la empresa.

Si bien no existía ninguna estrategia de establecimiento en Brasil y se había descartado la opción de un socio local por la mala experiencia, sí existía la ilusión y la voluntad de estar presentes en el mercado brasileño. Sólo hacía falta una persona que creyera en el proyecto y que compartiera los principios y valores de AnyHelp. Esa persona apareció dentro del círculo de amistades que había surgido de manera natural y espontánea en Sao Paulo.

Dentro del círculo de amistades, un grupo seguía de cerca las actividades de AnyHelp. Su decisión fue invertir participando en un 33% del capital de AnyHelp Brasil, adquiriendo además el compromiso de apoyar en lo necesario a Ana. En efecto, nuestra Directora era una persona muy joven, sin experiencia como empresaria, y necesitaba el apoyo de todos, especialmente de los inversores locales, para darle todo el soporte que fuera requerido.

Por la propia filosofía de AnyHelp, la decisión consensuada fue empezar con una apuesta de mínimos, dotando los recursos económicos necesarios para cubrir un año, tiempo que consideramos prudente para conseguir algún cliente.

Primeros pasos: primeras dificultades

Con toda la ilusión se dieron los primeros pasos: presupuestos, búsqueda de oficina, inicio de los procedimientos legales para la constitución, primeras acciones comerciales...

Pero cuando ya habíamos avanzado bastante y más ilusionados estábamos, los inversores locales decidieron retirarse debido a motivos personales y de salud... Lo cual nunca llegamos a entender, si bien respetamos profundamente. El problema no era tanto por la inversión comprometida como por el apoyo *in situ* a nuestra socia en la orientación inicial y en la colaboración en los temas convencionales para lanzar una empresa. No obstante, aún sin dicho apoyo, decidimos seguir adelante con más decisión si cabe.

A la infinita soledad inicial debido a lo anterior, entre las mayores dificultades en la primera etapa se encuentra la lentitud en los trámites para constituir la empresa. A la cantidad de formularios a rellenar hay que añadir la lentitud de los procesos... Afortunadamente sólo es necesario una vez en el momento de la constitución!

Una de las cosas que más nos sorprendió fue la dificultad para abrir la cuenta corriente de la empresa. Queríamos que fuera en una entidad española, cliente y proveedor de AnyHelp en España y en el Reino Unido. Hubo que hacer múltiples visitas y gestiones hasta que por fin conseguimos la cuenta corriente en donde poder aportar los 100.000'- R\$ de capital. Conseguir tarjetas de crédito asociadas a la cuenta corriente fue realmente otra aventura.

Pero lo más complejo ha sido llegar a dominar dos de los aspectos más importantes para cualquier empresa: la contratación de profesionales y el sistema impositivo.

Cuando se tiene que contratar a un profesional el coste de empresa de la seguridad social es mucho mayor. Hasta ahí bien, pues los salarios son considerablemente más bajos. Pero lo más singular es, parece ser, que un gran porcentaje de los profesionales denuncian a la empresa cuando se cambian de trabajo con el fin de obtener una indemnización, para lo cual van acumulando evidencias desde el primer día de trabajo en la empresa!

Brasil es un país fiscalmente muy complejo. Existen tasas de todo tipo: locales, estatales, nacionales... Si bien no existe IVA, existen múltiples retenciones e impuestos que son sobre la facturación ¡No sobre los beneficios!

CSLL, PIS, COFINS, IRPJ, ISS, impuesto de transferencia tecnológica y otros hacen que en cada operación haya que hacer encaje de bolillos para que exista una rentabilidad adecuada... En el caso del primer contrato de AnyHelp Brasil, para el que se ha asignado al servicio a un profesional desde España, la operación apenas cubre costes. Pero es el primer contrato y esperamos que vengan otros. Mientras tanto seguimos aprendiendo.

Entre España y Brasil existe el sistema para evitar la doble imposición, pero como en Brasil no se aplica bien, ya que los impuestos son sobre la facturación, la Administración española podría obligar a pagar otra vez en España, por lo que como no ande uno listo puedes pagar doble: a la Receta Federal y a la A.E.A.T.

Cuando nos comentaban la realidad anterior empresarios brasileños y españoles en ambientes distendidos en torno a un churrasco, apenas podíamos creerlo. Hoy sin duda tenemos mucha más consciencia de cuál es la realidad.

Grandes oportunidades, grandes retos y algunas decepciones

Como no podía ser de otra manera, AnyHelp Brasil ha sido muy bien acogida dentro de la comunidad empresarial. Se le ha brindado toda la simpatía y el apoyo moral por parte tanto de empresas del sector de T.I. como de clientes potenciales. Sin embargo, ya se sabía que todo era exclusivamente testimonial.

Algunas de las características más atrayentes de Brasil es la simpatía, educación y responsabilidad de sus gentes: nunca una mala palabra y siempre los mejores deseos. Como en otros pocos países, en Brasil no se sabe decir no... De esta forma las múltiples visitas a clientes en los primeros meses nos llenaron de ilusión y esperanza... Luego con el tiempo se fue enfriando la ilusión y quedó la esperanza. Afortunadamente siempre han surgido nuevos contactos y posibilidades que hace que la llama siga encendida.

En alguna ocasión ante operaciones reales, que hubieran permitido consolidar el proyecto de una manera definitiva, nos hemos encontrado con que el trabajo realizado por AnyHelp Brasil ha sido traspasado a otra empresa... y es que hay proveedores que se asocian de una manera natural a los responsables de la contratación... Este es el proveedor de Joao, aquél es el proveedor de Mario... lo cual parece que es aceptado con naturalidad.

Por otro lado, es de destacar el profesionalismo de algunas empresas que han ayudado a conseguir determinados objetivos. En concreto ha sido muy fácil el entendimiento con la empresa que nos ha gestionado permisos de trabajo en Brasil así como con otras con las que estamos trabajando para conseguir proyectos conjuntos. Hay personas que nos están ayudando mucho, de una

forma desinteresada, dando a conocer AnyHelp Brasil en la comunidad. Se han organizado eventos para transmitir el concepto de servicio de AnyHelp en foros de gran relevancia, lo cual es una gran oportunidad.

Es realmente fantástico no estar solos y contar con personas que sabes que en cuanto haya una oportunidad será compartida.

Cómo seguir adelante...?

A pesar del poco tiempo que lleva AnyHelp funcionando y de la madurez del sector de la Consultoría y Servicios de T.I.C. en Brasil, consideramos que poco a poco el proyecto AnyHelp se va consolidando. Lo más importante es la ilusión y la capacidad de trabajo y esos dos componentes no faltan. Los resultados vendrán.

AnyHelp Brasil es una empresa independiente y de un tamaño aún reducido. No está sometida a las presiones de una gran corporación ni a los altibajos de la economía y los mercados, por lo que sus fluctuaciones no le impactan tanto como a otras empresas. No obstante, en este momento se está analizando cómo reforzar la estructura.

AnyHelp Brasil tiene el apoyo de AnyHelp International, la cual goza de excelente salud, y le suministra el respaldo necesario en cada momento.

Tras su primer año de operaciones, AnyHelp Brasil ha obtenido unos resultados razonablemente excelentes: se ha alcanzado el *break even*. Muchas empresas realizan altas inversiones y tras el primer año se plantean el cierre. AnyHelp Brasil sigue adelante con ánimos renovados. Las perspectivas son buenas pero no exentas de altas dificultades.

Desde AnyHelp consideramos que el mundo es único, aunque cada país tiene sus propias peculiaridades. Brasil tiene las suyas. Especialmente tiene una diferencia frente a otros: los brasileños creen en su país. Saben que Brasil irá adelante y que se convertirá en pocos años en una potencia aún mayor. Para poder llegar a ello es necesario revisar y redefinir muchos de los procesos actuales así como eliminar mentalidades y actitudes que lastran el camino irreversible que ha emprendido el país, tanto en lo social como en lo económico.

AnyHelp Brasil es una empresa nueva que está comprometida con todos los procesos de cambio y quiere estar en Brasil. Considera que puede aportar aire fresco y una forma distinta de hacer las cosas en el sector por lo que pondrá todo el empeño para ser un ejemplo de empresa brasileña de la nueva era.