

Odec ofrece lo último en captura de información, tratamiento de datos y soluciones informáticas

Cuando en 1965 se abrieron por primera vez las puertas de ODEC en Gandía nadie podía imaginar que, 40 años después, se convertiría en una de las mayores empresas a nivel internacional y la compañía líder en España, dedicada a ofrecer y gestionar soluciones para el mundo de la investigación de mercado, el marketing y la estadística. Comenzó como empresa de grabación de datos, pero, muy pronto, su marcada orientación al cliente y su manera de enfocar un negocio que apostaba por la innovación tecnológica, la harían traspasar nuestras fronteras. Así lo demuestra la evolución de una trayectoria de éxitos, que comenzó con los primeros trabajos para países nórdicos en los años 70, y que ha llegado hasta nuestros días, con el proyecto de recogida de información del Censo Agrario 2009 que le ha encargado el Instituto Nacional de Estadística.

Hay quien piensa que no resulta sencillo explicar qué es ODEC, pero **José Pellicer**, director general de esta compañía ubicada en Gandía, lo tiene muy claro: "ODEC es una empresa con vocación de servicio creada y orientada hacia el cliente. Nuestro objetivo es proporcionarle las soluciones que un negocio necesita en cuestión de captura documental, tratamiento de datos y desarrollo de herramientas informáticas especialmente dirigidas al mundo de la investigación de mercado, el marketing y la estadística". Pero su gran diferencia, según explica Pellicer, se encuentra más que en una cartera de servicios concreta: "En nuestra capacidad para adaptarnos a las demandas y a la situación específica de cada cliente, de tal manera que, cuando no existe en el mercado una solución para su necesidad, en ODEC nos dedicamos a crearla y desarrollarla totalmente a su medida". Ésta es la clave del éxito de una empresa que ha ido evolucionando con el sector gracias a su compromiso con el cliente, su fijación con la calidad y su apuesta decidida por la tecnología.

Su actividad se hace posible ahora mejor que nunca gracias a su nueva y moderna sede en Gandía. Más de 3.500 metros cuadrados en los

Construimos soluciones a medida del cliente y de sus proyectos de investigación de mercado, marketing o estadística

que la empresa ha conseguido extremar la seguridad, ofrecer mayor cobertura, al estar disponibles 24 horas los siete días de la semana, y ampliar los productos y servicios que ofrecen. Una buena muestra de ello es la ampliación de la división CATI para encuestas telefónicas, dotada con 80 posiciones de trabajo, con la que se complementan los servicios para encuestas *online* y en papel.

LA CERCANÍA COMO PRINCIPIO

"Nuestra filosofía nos hace ser un colaborador de los institutos de investigación. Nos ponemos al lado del cliente, estudiamos sus demandas y después nos encargamos de aportar herramientas y desarrollar el trabajo de campo. Así conseguimos que nuestros clientes lleguen más lejos", explica **Luis Pistoni**, director comercial de ODEC.

Para ellos, una de las principales ventajas se encuentra precisamente en su ubicación. "Operar desde una ciudad que no es ni Barcelona ni Madrid nos da mayor flexibilidad, a pesar de que somos conscientes de que la mayoría de nuestros clientes están radicados en estas capitales. En la actualidad, lo importante en este sector es ofrecer una gran proximidad telemática, pues lo que los clientes nos demandan son tiempos de reacción mínimos y respuesta rápida, esto sólo puede aportarlo hoy en día la tecnología más que la proximidad física", afirma Pistoni. Por eso, el objetivo en ODEC es que el cliente note esa cercanía y que reciba constantemente la





información del trabajo que se está realizando para él.

En este sentido, las nuevas instalaciones aumentan la proximidad telemática a varios niveles, por ejemplo, gracias a las videoconferencias. Además, cualquier operación de CATI o CAWI puede ser evaluada por el cliente de manera remota, al igual que éste también puede supervisar el proyecto a través del ordenador. Una cercanía tecnológica que se ha reforzado, recientemente, con la puesta en marcha de un nuevo sitio web corporativo, que incluye una potente intranet para mejorar los intercambios de información con los clientes.

LA INTEGRACIÓN, CLAVE DEL ÉXITO

A menudo, para sacar un proyecto de investigación adelante es necesaria la colaboración de distintas empresas, cada una de ellas encargada de una área de trabajo. No ocurre igual en ODEC que ha sido capaz de ofrecer un servicio completo e integrado al acumular un importante *know how* en tres áreas fundamentales: la captura documental, el tratamiento de datos y el desarrollo y aplicación de soluciones informáticas. "Sólo integrando estas tres áreas es posible ofrecer mejores resultados y el valor añadido que tanto aprecian nuestros clientes", afirma Pistoni.

En lo que respecta a la captura de información, ODEC ofrece una gran versatilidad ya que trabaja con todos los canales de recogida, desde el papel hasta internet. Se trata de un aspecto notablemente desarrollado en esta compañía gracias a la incorporación de fórmulas de recogida tan punteras como la videocaptura. Los canales más clásicos tampoco están exentos de innovación, aunque la clave en este caso está en los importantes recursos propios con los que cuenta la empresa, desde la realización de encuestas telefónicas a encuestas *online*. Además, actualmente, están aplicando con varios clientes la combinación de diferentes plataformas de captura, lo que llaman la captura multiplataforma. En función del tipo de estudio o de público al que se dirigen son capaces de combinar las metodologías y hacer parte del estudio en CATI o en CAWI, una versatilidad importante a la hora de diferenciarse de la competencia.

En el área del tratamiento de datos, la evolución se ha centrado en la salida de la información, lo que ODEC llama "el transporte de la informa-

La incorporación de técnicas de videocaptura de información permiten una alta productividad, mejoran la calidad y reducen el coste

ción", más que en el proceso de tratamiento de los datos en sí. Está claro que la tabulación clásica es necesaria, pero el tratamiento no finaliza ahí. Para ODEC el punto final de la investigación no llega hasta que se ofrecen los datos al cliente de la manera más precisa posible.

Por supuesto, nada de esto sería factible sin el dominio de las herramientas informáticas. Esta idea es la que ha llevado a la empresa a hacer de las soluciones informáticas su tercer pilar fundamental. No se trata sólo de dar servicio al trabajo desarrollado en la captura y el tratamiento de datos, sino también de desarrollar aplicaciones propias capaces de solucionar las problemáticas y demandas de los clientes en el terreno de la investigación de mercado, el marketing y la estadística.



Quizás por esto, el área de desarrollo de soluciones ha llegado a ser tan potente y destacada como las demás, así lo demuestra una plantilla de 60 profesionales entre los que se cuentan ingenieros informáticos, consultores, analistas, etc. y la importante cartera de productos informáticos propios que cuentan con gran implantación. Un desarrollo tal que les ha permitido incluso ofrecer entre sus servicios el *outsourcing* informático.

ESPECIALISTAS EN PROCESOS ELECTORALES

La variedad de herramientas y servicios que ofrece ODEC es tan amplia que para algunos podría resultar asombroso identificarlos como especialistas en procesos electorales, aunque en la prác-

tica, sea cierto. De hecho, ODEC es una de las empresas con más experiencia en esta materia pues, desde que dio sus primeros pasos en este sentido con las elecciones de la Comunidad Valenciana de 1987, ha participado en todo tipo de procesos electorales en nuestro país y en el extranjero.

En estos proyectos trabaja enfocándose hacia dos caminos. Primeramente, colabora con los institutos que llevan a cabo las investigaciones preelectorales o del día D y, segundo, acompaña a la Administración Pública en los escrutinios. Para ODEC, estos trabajos suponen uno de los momentos de mayor esfuerzo en cuanto a I+D+i, ya que debe aplicar la última tecnología que, más tarde, redundará en los trabajos de continuidad.

APUESTA POR LA TECNOLOGÍA PUNTA

Sin duda, la entrada de las nuevas tecnologías ha supuesto un cambio muy notable en las empresas y compañías operadoras de investigación de mercado. Según esta compañía de servicios, la entrevista personal seguirá existiendo, pero se irán adaptando a los nuevos tiempos todos aquellos procesos que conforman parte de los proyectos.

Se ha evolucionado hacia la digitalización de documentos y hacia la videocaptura, que ha supuesto una gran inversión para ODEC, pero que, a su vez, representa un gran ahorro, que puede ser superior al 50% si el cuestionario está bien preparado. Así, las técnicas de videocaptura permiten una muy alta productividad, redundan en una mejora en el precio final y en una mayor calidad. Además, esta plataforma evita errores de desplazamientos o corrimientos, ya que cada campo sólo tiene un sitio donde ser complementado.

PRÓXIMOS PROYECTOS

A lo largo de su trayectoria ODEC ha trabajado tanto para la empresa privada como para la Administración en proyectos de gran envergadura. Un buen ejemplo de ello es la reciente adjudicación, por parte del Instituto Nacional de Estadística (INE), del concurso que les ha permitido convertirse en los artífices del nuevo Censo Agrario 2009, junto con otras dos potentes empresas como son TNS y Análisis de Investigación.

ODEC es responsable, en esta primera etapa, de la recogida de información, un trabajo de captura a través de papel, que más adelante se transformará en captura a través de CATI. Asimismo, la compañía de servicios es la responsable de la coordinación informática directamente con el INE. Un gran proyecto y todo un reto organizativo y tecnológico que ha supuesto para ODEC la incorporación de 400 personas en su sede de Gandía ■