

**ENTREVISTA AMB  
EDUARD BRUNET I  
JORDI ROSELL,  
GERENTS DE MAFESA**

# « Potenciem els serveis i millorem els processos per oferir als clients l'agilitat que demanen »

LA COVID-19 NO HA ATURAT LES INVERSIONS DE MAFESA. DURANT EL 2020, L'EMPRESA VA CONTINUAR AMB EL SEU PLA DIRECTOR PER POTENCIAR-NE ELS SERVEIS, MITJANÇANT L'ADQUISICIÓ DE LA MAQUINÀRIA I LA TECNOLOGIA MÉS AVANÇADES. EDUARD BRUNET I JORDI ROSELL, GERENTS DE MAFESA, EXPLIQUEN COM HA ESTAT EL DARRER ANY.

REDACCIÓ



## Quin balanç fan del 2020?

Pel que fa als resultats, el 2020 va començar amb l'escenari més desfavorable possible: una pandèmia. Però ha estat precisament aquesta crisi allò que ha fet que poguéssim acabar l'any satisfets. La COVID-19 va encarir les matèries primeres arreu del món, incrementant-ne així els preus de venda. Per això hem tancat l'exercici amb uns números que no esperàvem en iniciar-se l'estat d'alarma. Evidentment, hem notat l'impacte i l'aturada de l'activitat durant les setmanes més crítiques de la primera onada de coronavirus, però som optimistes en la valoració d'un 2020 que prevèiem força pitjor.

## Quin aprenentatge n'han extret?

L'aprenentatge principal, que ja apliquem des de la crisi del totxo, és la importància de la diversificació dels productes i serveis. Tenim clar des de fa temps que no podem dependre d'un únic sector. Hem de ser capaços de poder atendre tots els clients per igual, siguin del sector que siguin. La diversificació permet fer front a les crisis sectorials. A Mafesa, ja vam començar fa anys a apostar i invertir per allò que nosaltres anomenem servitització. Hem passat de l'eslògan que ens diferenciava com a comercialitzadors, "Tot en ferro", a potenciar, a banda de la distribució, els serveis de transformació metal·lúrgics, els quals podem oferir gràcies a una aposta continuada per la tecnologia.

## Mafesa té més de seixanta anys d'història, i no només s'ha mantingut, sinó que s'ha consolidat i ha aconseguit un creixement continu. Com expliquen l'èxit d'aquest projecte empresarial?

Hi ha diverses claus, però es podrien resumir en una de sola: acompanyar sempre el client en funció de les seves necessitats, que són canviants. Mafesa ha evolucionat al costat dels seus clients. Com que ara els calen serveis, hi apostem. De tota manera, voldríem

destacar i posar en valor un dels pilars fonamentals d'aquest èxit: la gent Mafesa (#GentMafesa). Els últims anys ens han demostrat que el capital humà és fonamental en qualsevol projecte a llarg termini. Les persones són el primer motor de qualsevol empresa. Sense l'actitud de compromís i entrega de l'equip, res no hauria estat possible.

## Malgrat la COVID-19, han mantingut el pla d'inversions previst. Com s'ha concretat?

Hem continuat desplegant el gran eix troncal del nostre pla director: potenciem els serveis i millorem els processos per oferir als clients l'agilitat que demanen. En concret, hem modernitzat la secció de tall pla per làser amb un magatzem intel·ligent que ens dona un plus d'eficiència i eficàcia a l'hora de processar i lliurar les comandes. A més, ens deixa la porta oberta cap al creixement en tall làser. A la renovació de la secció de tall làser se sumen altres inversions, com una nova maquinària de tall de tub o línies de tall i foradar perfils, com ara bigues. Tot plegat ens permet tenir una oferta transversal de serveis i un nivell de qualitat i agilitat molt potent.

## En quins altres aspectes han avançat, a banda de la inversió en maquinària?

Un dels canvis importants que hem viscut és el canvi del sistema de gestió o ERP. Canviar un sistema amb milers de referències i sis centres de treball no és fàcil, però la implementació ha estat un èxit. Això ens ha permès, de nou, guanyar agilitat, controlar més bé la informació i ser molt més eficients. Els primers a beneficiar-se'n són els clients. I aquesta és la nostra obsessió: millorar perquè ells també puguin fer millor la seva feina. També hem apostat fort per la formació. Com dèiem, estem convençuts que les persones són la base d'una bona empresa. Per això, hem incrementat notablement els cursos per al personal. Volem que les persones creixin a Mafesa. Facilitem formacions que, encara que a vega-

des no estiguin directament vinculades al lloc de treball, poden contribuir al creixement personal.

## Mafesa té centres a sis punts de Catalunya. Tots tenen els mateixos serveis o es diferencien en funció de la seva àrea d'actuació?

Malgrat que la filosofia i l'estratègia són les mateixes, a cadascuna de les zones geogràfiques hi ha una realitat diferent. Per això oferim serveis comuns, però també els adaptem a la singularitat de cada indret.

## Quina és la proposta de valor diferencial de Mafesa, és a dir, per què creuen que els clients els escullen?

Fa un parell o tres d'anys, vam encarregar un estudi qualitatiu amb entrevistes als nostres clients. Així vam saber que valoraven sobretot tres coses que fan que Mafesa sigui diferent: l'agilitat, la proximitat i la professionalitat. Això no seria possible si no féssim una bona gestió de producte, i si no tinguéssim tecnologia puntera i, per damunt de tot, un gran equip al darrere.

## Quines són les perspectives de Mafesa per aquest 2021?

Molta prudència. La pandèmia encara no està gens controlada i, tot i que es creu que a finals d'any podrem tenir una certa normalitat, som molt cautelosos. La situació del sector, malgrat que no ha patit tants alts i baixos com d'altres i ha pogut continuar treballant, pot canviar de la nit al dia. I l'entorn nacional, europeu o mundial no ens mostra un camí clar cap a futur. Continuarem navegant amb les aigües remogudes i esperem que es calmin.

Per a més informació

**mafesa®**

mafesa.com