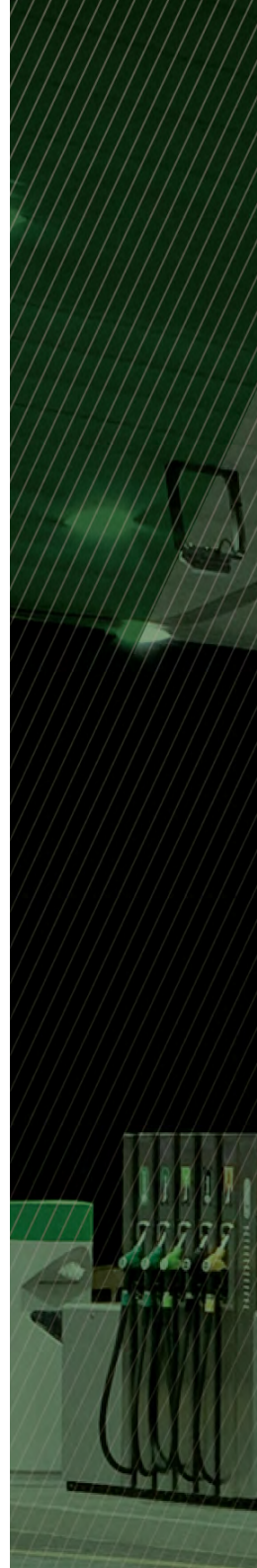


# OPTIMIZACIÓN, LA CLAVE DEL ÉXITO

Texto: BEA DEPARES

---

**HOY EN DÍA ES PRÁCTICAMENTE INCONCEBIBLE PENSAR** en una estación de servicio sin un sistema de gestión, aunque siguen habiendo diferencias entre los negocios rurales y los urbanos. Los tiempos cambian, los negocios evolucionan y la tecnología tiene mucho que ver en ello. Bajo la premisa de ofrecer servicio sin perder la rentabilidad, las empresas especializadas en la creación y comercialización de sistemas de gestión para estaciones de servicio proporcionan a los empresarios del sector un amplio abanico de propuestas que les ayudarán a gestionar y controlar mejor su negocio.





**E**

l cambio de las reglas de juego en el sector unido a la necesidad de muchos empresarios de optimizar su negocio y reducir los costes ha hecho que aumente cada vez más la demanda de sistemas de gestión para estaciones de servicio. Si bien la proliferación de estaciones low cost es uno de los principales motivos del auge, también hay otros factores que han ayudado a ello, como la

conversión de muchas estaciones en desatendidas en determinados horarios o la simple renovación de equipos.

Así, el empresario que se disponga a actualizar, cambiar o decantarse por un sistema u otro deberá fijarse en que la aplicación sea fiable, que permita una conectividad y una accesibilidad a la información en tiempo real y que permita la inte-

gración y la gestión de todos los productos de la estación desde una misma base de datos.

Para conocer la realidad de este sector hemos hablado con algunas empresas especializadas en este tipo de soluciones, que aseguran que sin un programa de gestión, una estación de servicio es muy difícil de gestionar.



# REPORTAJE

## SISTEMAS DE GESTIÓN



### PREGUNTAS

1. *¿Cómo ven el sector de las estaciones de servicio a nivel de informatización en nuestro país?*
2. *¿Y en el extranjero?*
3. *¿Una estación de servicio es viable hoy en día sin un programa de gestión?*
4. *¿Qué nuevas soluciones presentan para este 2014?*
5. *¿Cuál es el producto que actualmente más os demandan las estaciones de servicio?*
6. *¿Los productos que demandan actualmente las estaciones de servicio son parecidos a los que demandaban hace unos años o han variado considerablemente?*
7. *¿Cómo se encuentra actualmente la demanda de terminales autopago?*
8. *¿Qué requisitos básicos deben cumplir las aplicaciones informáticas para que su implantación en una estación de servicio se traduzca en un aumento de la competitividad y productividad del negocio?*
9. *¿Qué importancia tiene el departamento de I+D en vuestra empresa?*
10. *¿Cada cuanto es recomendable que una estación de servicio renueve su sistema informático?*
11. *¿Cómo ve el futuro en este sector?*



### RESPUESTAS



**DIEGO FELIPE SOLER,**  
RESPONSABLE DE MARKETING Y CONSULTOR EN ADVANCE SOLUCIONES



**1•** Desde Advance Soluciones lo vemos en continua evolución a todos los niveles, aunque creemos que en el sector todavía se tiene que dar el gran salto hacia los sistemas de gestión integrales. En

cualquier caso, vivir estos momentos de cambio nos está permitiendo innovar en nuestras soluciones más que nunca y nosotros creemos que también es algo positivo para el sector.

**2•** Vemos que es un sector con soluciones locales en cada país. La problemática de cada país en este sector es diferente por lo que no existe una globalización en las herramientas informáticas en el sector de las esta-

ciones de servicio. De todas formas, un ERP como DynGas, con unas soluciones tan avanzadas nos permitirá adaptarnos a cualquier particularidad de cualquier país.

**3•** No, es inviable. Quizá es porque trabajamos en este sector y siempre piensas que haces más que los demás, pero el hecho es que este sector mueve una gran cantidad de información y sin un buen programa sería demasiado difícil de gestionar. Pienso en alguno de nuestros clientes que han sido capaces de gestionar más estaciones y poner en marcha nuevas líneas de negocio en los últimos años sin apenas variar su plantilla y dan por hecho que sin una herramienta de gestión avanzada esto habría sido casi imposible.

**4•** Los últimos años, siguiendo la línea que está llevando el sector en temas de liberalización, abanderamientos y regímenes de comercialización, nos hemos centrado en los empresarios que están pensando en asumir nuevas áreas de gestión que hasta ahora estaban fuera de su alcance porque eran las petroleras las que las asumían. Hemos diseñado herramientas que recopilan tanto información del mercado (mercados Platt, precios de la competencia, etc.) como de la propia empresa (stock real, provisiones de venta, etc.) que permiten a las estaciones tomar decisiones acertadas, por un lado, para la gestión de compras de carburante, con herramientas que te indican el mejor momento de compra en función de tu stock y la previsión de ventas futuras y por otro, para la fijación de precios de venta con otra aplicación que plantea un precio recomendado atendiendo tanto a los costes de tu carburante y al precio de tus competidores.

Además, no perdemos de vista que una de las claves en un sector con competencia en aumento sigue siendo impulsar políticas de fidelización para atraer y conservar a nuestros clientes, y nosotros intentamos hacer foco en la automatización de la gestión de este tipo de acciones para que la aplicación informática no sea un freno sino un impulsor de la estrategia de la empresa.

**5•** El producto que más nos demandan es DynGas, el software de gestión para estaciones de servicio, aunque nosotros siempre decimos que es muchos productos en uno. Para el que no lo conozca, es una herramienta que trabaja sobre el ERP Microsoft Dynamics NAV y que desde Advance Soluciones hemos potenciado para que se adapte a las necesidades del sector, es decir, que integra todos los departamentos de una empresa con finanzas, compras, recursos humanos, proyectos o gestión de tienda y a la vez da una solución muy precisa para la gestión de una gasolinera y de cualquier otra línea de negocio adicional.

**6•** Han variado considerablemente. Hace unos años, los productos informáticos eran, por lo general, más sencillos y soluciones como DynGas se situaban fuera de competición porque era un producto mucho más avanzado. Actualmente, cada vez más empresarios del sector se han dado cuenta de que este tipo de soluciones integrales son imprescindibles para

Por otro lado, hay que tener en cuenta que no todos los sistemas de gestión evolucionan, pero esa evolución es fundamental para contar con las mejores herramientas. Esto permite minimizar los riesgos de una inversión que es importante para sostener el crecimiento futuro de nuestro negocio. Por último, otro de los requisitos que en la actualidad es muy importante es que permita a las estaciones elegir el régimen de adquisición: compra, alquiler, cloud, en función de sus necesidades.

**9•** La I+D es fundamental en nuestra empresa y en cualquier empresa que ofrezca servicios informáticos y por supuesto, va más allá de un departamento. Nosotros creemos que es un punto transversal para toda la empresa y siempre decimos que la innovación empieza en casa de nuestros clientes porque es allí donde se vive la realidad del sector.

**10•** No sabría decir si la palabra es renovar o es evolucionar. En la actualidad, los sistemas de gestión más

“  
**La aplicación informática no debe ser un freno para el negocio, sino un impulsor de la estrategia de la empresa”**

gestionar su negocio y por eso, herramientas como Microsoft Dynamics NAV son líderes en pequeñas y medianas empresas.

**7•** Sin duda, la demanda está al alza. La proliferación de gasolineras low cost es parte de la explicación, pero no la única. Al final, los empresarios del sector se han dado cuenta de que con este tipo de soluciones pueden seguir ofreciendo servicio sin perder de vista la rentabilidad.

**8•** El primer requisito es que sea un ERP, en el sentido amplio del término, es decir, una aplicación que permita a todos los departamentos de la estación trabajar de forma homogénea y desde una única herramienta.

avanzados, es el caso de DynGas, son enormemente flexibles y evolucionan mejorando su aspecto y sus capacidades casi año a año para que nunca sea necesario cambiar por completo el sistema. Esto también da mucha más seguridad a los que deciden trabajar con este tipo de soluciones porque saben que están constantemente avanzando.

**11•** Yo creo que acierto si digo que veo el futuro cambiante y estimulante. Como hablábamos antes, nosotros creemos que se van a seguir viviendo muchos cambios que van a ofrecer nuevas oportunidades al sector y ahora nos toca a todos trabajar duro para convertir esas oportunidades en algo más.



### RESPUESTAS



**ANTONIO MARTÍN**  
DIRECTOR GENERAL DE ASEPRODA



**1•** La inmensa mayoría ya tienen algún tipo de sistema informático. Sólo algunas estaciones de servicio pequeñas en áreas rurales carecen de sistemas. Otro asunto es que las que estén informatizadas, lo estén adecuadamente (conexión con sondas y monolitos de precios, equipos de autopago, sistemas backoffice potentes, etc.)

**2•** En el primer mundo el grado de informatización es análogo al español. Incluso en países Europeos o EEUU está mucho más desarrollado el concepto "pay at pump". Salvo excepciones, la informatización es escásima en países en vías de desarrollo.

**3•** Cada vez es más difícil su viabilidad. En una estación mediana o grande, es inconcebible no disponer de un sistema informático. En las estaciones pequeñas la rentabilidad es muy baja, y muchas de ellas sólo podrán hacer frente al futuro si reducen sus gastos pasando a ser estaciones desatendidas.

**4•** Para nosotros este año está plagado de novedades. Acabamos de poner en el mercado nuestra nueva aplicación Back-office, muy moderna y sofisticada, pensada para dar respuesta a redes de estaciones. Una de las peculiaridades de esta aplicación es que el usuario tiene un acceso total a sus datos mediante una potente herramienta de data intelligence.

También acabamos de poner en marcha la primera instalación Beta de nuestro nuevo terminal de punto de venta. En marzo estará comercialmente disponible. Esta nueva versión del punto de venta está desarrollada con una nueva tecnología e incluye infinidad de mejoras y funcionalidades en todos los aspectos.

Para el tercer trimestre del año ampliaremos nuestra gama de terminales de autopago con un nuevo modelo del que preferimos no desvelar detalles, pero que a buen seguro causará sensación.

A lo largo del año presentaremos una nueva herramienta para la gestión de gran variedad de tarjetas financieras, profesionales y privadas.

También hemos abierto una nueva vía de desarrollo para dar satisfacción a las necesidades de otros países que estamos comenzando a explorar.

**5•** Sin lugar a duda los terminales de autopago, aunque también crece la demanda de productos tradicionales como los sistemas de gestión o los puntos de venta.

**6•** Ahora se demandan mucho más los terminales de autopago y los productos relacionados con los mismos (conexión con monolitos de precios y sondas, gestión remota de la estación, etc.)

**7•** Subiendo. La demanda procede de cuatro fuentes distintas:

- a.** Estaciones low cost
- b.** Cooperativas agrarias, por la necesidad de regularizar las ventas de gasóleo bonificado y el aseguramiento del cobro a sus socios.
- c.** Estaciones tradicionales que convierten sus estaciones en desatendidas en determinados horarios.
- d.** Renovación de equipos antiguos en cualquiera de las fuentes anteriores.

Este punto es muy importante, ya que garantizará una demanda constante de equipos en el futuro. La vida de una máquina de autopago es relativamente corta comparada con

otras máquinas como los aparatos surtidores.

**8•**

- a.** Fiabilidad
- b.** Tratamiento adecuado de promociones, descuentos, y tarjetas de fidelización
- c.** Usabilidad
- d.** Ser mantenida adecuadamente por un servicio técnico ágil y competente

**9•** Cualquier empresa de informática de este sector basa su éxito en 2 pilares:

- a.** Buen producto
- b.** Mejor servicio

Tener un buen producto depende de que el departamento de I+D sea capaz de entender las necesidades del cliente y plasmarlas en un sistema de calidad. La I+D es el corazón de este tipo de empresas.

**10•** La renovación ha de ser constante y debe ser soportada por un servicio de mantenimiento adecuado, que incluya la actualización de versiones. Renovaciones en profundidad, deberían ser abordadas cada 6-8 años.

**11•** Hay nubes negras en el horizonte para el sector de las estaciones de servicio. Las nuevas medidas legales han cambiado las reglas del juego y muchas estaciones de servicio tendrán que replantear la forma en que han venido haciendo las cosas. Sin lugar a dudas, la rentabilidad media se va a resentir aún más.

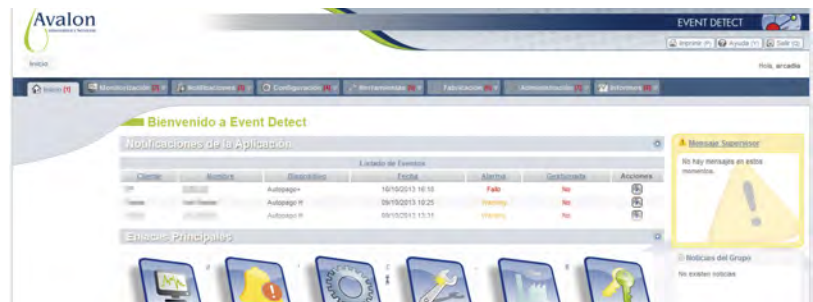
Para los que fabricamos sistemas informáticos para el sector, el futuro sin embargo es más positivo, porque esta nueva forma de hacer las cosas pasa casi siempre por la implantación de nuevos sistemas.



## RESPUESTAS



### VIRGINIA RODRÍGUEZ RESPONSABLE DE COMUNICACIÓN AVALON INFORMÁTICA Y SERVICIOS



**1•** En España existe un mercado exigente, propiciado también por la situación económica que vivimos y que está provocando una fuerte competencia en el sector. En los últimos diez años se ha producido un incremento considerable en la informatización de las estaciones y un importante desarrollo a nivel tecnológico. Aún así, todavía existen grandes diferencias entre ámbitos rurales y urbanos.

**2•** Si hablamos de países de nuestro entorno, podemos decir que el nivel dentro de Europa es bastante parejo. Las soluciones informáticas utilizadas en España son competitivas a nivel internacional, cumpliendo estándares comunes, si bien hay conceptos, como la gestión en la nube, que aún no están tan extendidos en nuestro país. Otras diferencias menos relevantes serían las relativas al uso de la informatización, ya que en otros países está más generalizado; o en el tipo de soluciones utilizadas, que en cada lugar se adaptan al mercado de referencia. Por otra parte, se están abriendo otros mercados, como Latinoamérica o África, donde empieza a crecer la demanda de soluciones informáticas para la gestión del negocio.

**3•** Resulta difícil ser competitivo en el mercado actual sin un buen software de gestión que ofrezca herramientas para el conocimiento y el control del negocio en tiempo real, ya que estos inciden directamente en la toma de decisiones y en la rentabilidad de la empresa.

Es importante que en la estación se disponga de un sistema de gestión que garantice la simplificación de los procesos y una experiencia de usuario satisfactoria; esto se traduce en una disminución del tiempo de operativa,

ahorro en costes de aprendizaje y mantenimiento, dinamización del trabajo y reducción de los fallos humanos. La consecuencia de todo esto es un aumento de la productividad y un incremento en la rentabilidad del negocio.

No sólo es necesario un sistema de gestión moderno, o cuyo precio se ajuste a lo que busca la empresa. Los responsables de estaciones de servicio exigen programas de gestión especializados en el negocio, que contemplen todas las tareas que se realizan en un entorno real, y en cada una de las áreas; que asegure un control y disponibilidad permanente y que, a la vez, sea manejable, rápido y potente. Factores como la base de datos única, la integración de procesos, el cloud computing, la comunicación de los datos en tiempo real y la conectividad desde cualquier dispositivo y lugar, sin olvidarnos de un eficiente servicio posventa; incrementan de forma considerable la eficacia del sistema, el control y seguridad de la gestión y el desempeño diario de las tareas.

**4•** Durante este año, Avalon ampliará la gama de autopagos Fuel&Go, presentando nuevos modelos que se adaptan a cualquier configuración de pista, y que comparten las ventajas del novedoso sistema lanzado con el primer terminal de la línea, MM6: reemplazo fácil y rápido, optimización del tiempo de repostaje, eliminación del tiempo de inactividad en caso de avería, pago sin contacto y NFC, etc.

Fuel&Go Autopago. Terminal exterior de pago instalado sobre pedestal o columna. Permite la dispensación y el pago automático de carburantes, operando con todos o parte de los

surtidores que hay en pista, y sin tener que estar situado junto a estos, por lo que es posible instalar un solo terminal de pago desatendido en cualquier lugar del área de suministro

Fuel&Go Autopago+. Autopago multimedia que se instala encastrado en la pared del edificio. Con caja fuerte de seguridad de Grado IV y validador de billetes.

Fuel&Go Autopago H. Modelo de autopago que ha sido diseñado de forma exclusiva para ser integrado en los surtidores modelo Horizon de Gilbarco. Permite realizar cambios de papel y sustituir los módulos de pantalla de pago e impresora, sin necesidad de retirar las mangueras ni de abrir el cuerpo del surtidor.

Event Detect. Plataforma vía Web para la monitorización y gestión de alarmas de los recursos de la estación, y que posibilita una toma de decisiones inmediata y remota ante cualquier tipo de incidencia, siendo éstas detectadas y notificadas por el programa automáticamente. Permite registrar eventos, mediciones y pruebas de vida de dispositivos físicos, procesos y aplicaciones externas, garantizando el funcionamiento correcto de los mismos y la continuidad de su uso.

Cloud Computing. Ofrecemos un servicio de gestión en la nube con las últimas tecnologías y adaptado a cualquier usuario. Nuestro servicio de cloud aumenta los beneficios del negocio mediante una gestión rápida y eficiente de los recursos, a un precio flexible basado en las necesidades y el consumo.

Mobile Business Information. Solución para smartphones y tablets, orientada a la gerencia de negocio, que permite



disponer de información diaria y actualizada sobre la evolución de la empresa (ventas, tesorería, pedidos, stock). La aplicación permitirá al usuario disponer, en la palma de su mano, de información inmediata respecto al desarrollo del negocio, así como acceder al desglose de los informes, visualizar gráficas, consultar comparativas y promedios, métricas KPI, o utilizar diversos parámetros para filtrar los datos.

**5•** Continúa la demanda de terminales de autopago para aumentar la productividad en horarios en los que no es rentable mantener la estación en modo atendido. En este sentido, estamos satisfechos de la excelente acogida que está teniendo la línea de autopagos Fuel&Go. Los resultados en entorno real del nuevo sistema basado en módulos independientes, que pueden ser reemplazados por el propio personal de la estación, está siendo muy positiva. También se mantiene la demanda de nuestra solución de gestión back-office vía web, Arcadia Suite, que permite controlar el negocio en tiempo real desde cualquier dispositivo con acceso a Internet. Por último, cada vez es más importante para las empresas el disponer de una solución de base de datos única y servicio cloud (gestión en la nube) que optimiza la gestión de los recursos a la vez que reduce los costes tecnológicos.

**6•** El mercado de estaciones de servicio se ha modernizado en los últimos tiempos, impulsado por el cambio en los hábitos de consumo, cada vez más exigentes, y la competencia en el sector. Si hace años el negocio se reducía a poco más que la distribución de carburante, la consolidación de las tiendas de conveniencia y la creciente oferta de servicios adicionales, han convertido la estación en un gran centro de servicios. El cliente, su satisfacción y la fidelización a la empresa, son los pilares sobre los que gira toda la gestión del negocio. La estaciones demandan soluciones modernas, al más alto nivel tecnológico y con una experiencia de usuario óptima.

**7•** Se mantiene la tendencia de los últimos años, en los que ha habido un fuerte incremento de la demanda de autopagos. Debido a la situación económica actual y a la recesión que

se vive en el sector de las gasolineras, muchas estaciones de servicio deben invertir en soluciones que ofrezcan nuevas vías de explotación del negocio. El uso de terminales autopago en la pista, además de suponer una opción cómoda y rápida de suministro para el cliente de la estación, permite mantener el negocio operativo durante 24 horas al día, todos los días del año, ya sea en modo desatendido total o parcial. Todo ello por un coste mínimo para la empresa y con la fiabilidad de un servicio de pago EMV.

**8•** Existen unos requisitos básicos que cualquier software de gestión debe cumplir para que su implantación en una estación de servicio se traduzca en un aumento en la competitividad y productividad del negocio:

- Fiabilidad de la aplicación: tecnología avanzada de desarrollo, alto rendimiento, evaluación continua del sistema, test de uso, adaptación a estándares internacionales, etc.
- Conectividad y accesibilidad a la información: en tiempo real y desde cualquier dispositivo (full web), y con servicio cloud computing.
- Integración de procesos front y back-office: única base de datos.
- Usabilidad: interfaz moderna y atractiva, uso intuitivo de la aplicación, fácil aprendizaje.
- Actualizaciones de versión del software: nuevas funcionalidades, mejoras, resolución de incidencias.
- Adaptación y escalabilidad: el exigente mercado actual requiere aplicaciones versátiles y evolutivas que puedan responder a las características concretas y cambiantes de una estación, a los diferentes tipos de gestión, tamaños de negocio, legislación, etc. así como adelantarse a las necesidades del sector.
- Especialización: por supuesto, todo software dirigido a la gestión de estaciones de servicio, debe ser el resultado del conocimiento del mercado y del análisis exhaustivo y constante de las necesidades del negocio.

**9•** Avalon lleva 30 años innovando en el sector de las estaciones de servicio, siendo ésta una de sus principales marcas de referencia; ofrecemos productos que se adaptan a las necesidades de cada compañía y soluciones que se adelantan a las tendencias del mercado. En Avalon nos comprometemos con la innovación, mediante la inversión permanente de capital en Investigación y Desarrollo. Además de fábrica propia y laboratorio, disponemos de un departamento de I+D+i que actualmente cuenta con un cualificado equipo de 38 trabajadores, cuyo objetivo es analizar las necesidades del sector y desarrollar nuevas funcionalidades y productos que respondan a las exigencias del mercado actual.

**10•** Los sistemas informáticos mantienen una constante evolución tecnológica, y no es fácil establecer un criterio fijo para la renovación de estos. Son las empresas las que valoran la inversión en tecnología como una inversión en productividad y ahorro de costos; y habitualmente, el retorno de la inversión realizada es lo que conduce a la renovación de ésta y a la búsqueda de mayores inversiones. Antes que la renovación, es fundamental controlar la inversión en informatización, seleccionando soluciones eficientes, flexibles y evolutivas, con accesibilidad web y gestión en la nube, que aporten valor al negocio y permitan crecer a la empresa.

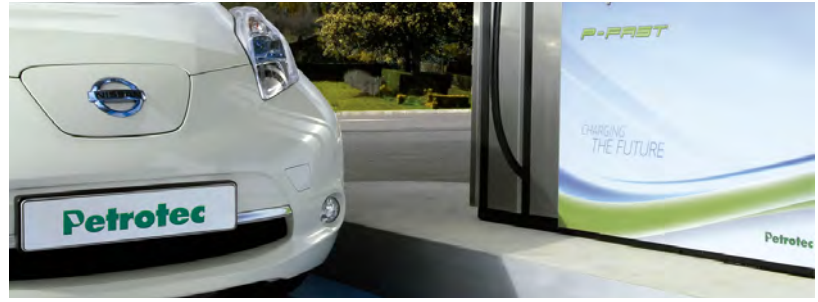
**11•** Si bien existe un sentimiento de pesimismo que parece haberse instalado en el sector en los últimos tiempos, en Avalon nos gusta ser optimistas respecto al futuro. Debemos convertir la crisis actual, marcada por la bajada de los consumos y los tipos impositivos, en una oportunidad de aprendizaje, adaptación y crecimiento. En España, vemos una clara tendencia dentro del sector de estaciones de servicio, orientada a la renovación y modernización del negocio mediante un desarrollo sostenible, y siempre dirigido a obtener la excelencia en la atención al cliente. Más allá de la recuperación de la economía, ya que está lejos de nuestro alcance conocer cuándo será realmente efectiva; confiamos en una consolidación del sector a través de la diferenciación, la creación de valor y la fidelización del cliente.



## RESPUESTAS



**MARIO PEREIRA**  
DIRECTOR GENERAL DE PETROTEC ESPAÑA, SA



**1•** Las estaciones de servicio en España han tenido históricamente un nivel de informatización relativamente bajo, sobre todo en lo que respecta a medios de pago, y en especial si lo comparamos con lo que ocurre en el resto de Europa. No obstante, y quizás motivado por la necesidad de optimización de los costes de operación de las EE.SS., se ha asistido en los últimos 2 ó 3 años, a una demanda muy fuerte de mecanismos de automatización por parte tanto de las compañías petroleras más fuertes, como también de particulares y de las pequeñas operadoras.

**2•** Si miramos a la realidad del resto de Europa, podemos ver que el nivel de automatización es bastante avanzado en los países del centro y norte, que indiscutiblemente lideran la innovación en esta materia. Pero también algunos países del sur, como por ejemplo Italia, siempre han tenido muchas EE.SS. equipadas con terminales de pago bancario y en efectivo. Si miramos por ejemplo a nuestros vecinos de Portugal, se puede fácilmente concluir que la automatización de EE.SS. va un poco más adelantada que en España.

**3•** En nuestra opinión es completamente inviable. El desarrollo de la legislación fiscal y de combate contra el fraude, con un nivel más cercano al de la Unión Europea, sólo para dar un ejemplo, hará que sea imposible a muy corto plazo tener una estación de servicio sin sistema de gestión. Por otro lado, la necesidad de optimizar costes de operación e incrementar el número de horas de funcionamiento, hace que se incremente de forma exponencial la demanda por sistemas automáticos de gestión de pago.

**4•** Petrotec es una empresa que está continuamente lanzando nuevas soluciones en el mercado. 2014 no va

a ser una excepción, y vamos a lanzar una evolución más de nuestros sistemas de Pago Automático en Pista, mucho más adecuada a las necesidades del mercado. Por otro lado, aprovechando nuestra experiencia en otros mercados, lanzamos ya en el inicio del año, una nueva actualización del SW de nuestro sistema de gestión (Genesys 21 v7.0), para dar respuesta a los más exigentes requisitos fiscales.

**5•** Petrotec muy raramente oferta un único producto para una determinada EE.SS. En realidad, nuestra principal fortaleza es la posibilidad de ofertar una solución global a los clientes, no sólo desde el punto de vista de equipamientos (AA.SS., sistemas de gestión y de pago y equipos de lavado de vehículos), sino también en lo que concierne a servicios de instalación y mantenimiento. Esta ha sido la clave del crecimiento de la empresa, y somos la única empresa del mercado capaz de hacerlo con medios y productos 100% propios.

**6•** Los productos ofertados sufren actualizaciones importantes a cada 4 ó 5 años, por lo que muy poco tienen que ver con lo que se demandaba hace 15 ó 20 años. La necesidad de actualización tecnológica es un factor clave de esta industria.

**7•** Como hemos mencionado antes, la demanda es muy fuerte. No hay prácticamente ninguna nueva estación que no esté equipada, de raíz, con un terminal de pago automático.

**8•** Sin duda lo más importante es la facilidad de operación por parte de los usuarios y el cumplimiento de requisitos fiscales. Al mismo tiempo, las aplicaciones deben ser muy robustas para disminuir los tiempos de parada.

**9•** Petrotec invierte en I+D un porcentaje muy importante de su volumen de negocios, y eso prueba la importancia que tiene el departamento en nuestra empresa. Actualmente, disponemos de un equipo de desarrollo de productos que se acerca a los 50 colaboradores.

**10•** Más importante que cambiar de equipamiento físico, es importante que las aplicaciones informáticas se vayan actualizando en función de las necesidades reales de los clientes y de las entidades oficiales. No obstante, hay que tener obviamente en cuenta, las nuevas tendencias tecnológicas que siempre se van generando y que acaban por afectar las estrategias de I+D. Por otro lado, un correcto mantenimiento es muy importante para incrementar la vida útil de los equipos, y por eso Petrotec dispone también de una organización de servicios de mantenimiento de elevado nivel.

**11•** En Petrotec creemos que el futuro ira sin duda en dirección de la automatización total de las Estaciones, y a la utilización de medios de pago y dispositivos de gestión cada vez más avanzados, que es lo que estamos viendo en otros países, como los EE.UU. y algunos países del norte y centro de Europa. La necesidad de bajar costes de operación con transacciones bancarias por un lado, y la creciente utilización de smart phones, tablets y otros dispositivos similares por otro, podrán conllevar a una revolución a muy corto plazo. Creemos también que la forma en como las operadoras se relacionan con sus clientes, intentando fidelizarlos de formas cada vez más sofisticadas, podrá influenciar de manera decisiva en los desarrollos tecnológicos. Desde Petrotec estamos trabajando para encarar estos desafíos con total confianza y creemos que el futuro de la industria será sin duda muy interesante.