

Gesdegas, más cerca de sus clientes gracias a las soluciones de Avalon

El poder de la información

Charlar con Juan Santos Carrera, gerente de Gesdegas, es abrir una puerta a la experiencia y a la pasión por el sector de las estaciones de servicio. Nacido en una familia de "gasolineros", Juan Santos es un convencido de las ventajas que aporta a la actividad disponer de herramientas informáticas que permitan conocer los hábitos de consumo de los clientes. En este terreno, su elección ha sido Avalon Informática.



"Tengo 57 años de edad y cuando nació mi padre ya tenía estaciones de servicio. Nuestra empresa fue de las primeras en incorporar la informática a la gestión diaria del negocio. Enseguida nos dimos cuenta de las ventajas que aportaba y de cómo gracias a ella se incrementaba la eficiencia", explica el empresario en su

despacho, ubicado en la sede de Gesdegas, en Majadahonda, Madrid.

"Gracias a la información que obtenemos mediante el uso de las soluciones de Avalon podemos conocer mejor a nuestros clientes y adaptar nuestra oferta a cada uno de ellos de forma totalmente personalizada", relata Juan Santos, quien apunta un dato relevante obtenido gracias

a las soluciones del proveedor de sistemas informáticos: "la rapidez es un factor determinante para un elevado porcentaje de nuestros usuarios. De hecho, el 50% de las operaciones relacionadas con el carburante no genera tráfico en la tienda, es decir, no propicia una venta cruzada. Otro dato que conocemos es que el 70% de los clientes utilizan tarjeta de crédito. Cruzar esos datos nos permite

saber que el 35% son clientes potenciales de sistemas de aceptador de tarjetas en el aparato surtidor”, apunta como ejemplo de los conocimientos que aportan los productos de Avalon.

Orientar la gestión al cliente

“La principal ventaja competitiva que nos aportan los equipos y soluciones de Avalon es mejorar nuestra eficiencia, lo que incrementa nuestra rentabilidad. Pero, sobre todo, nos permiten dar un mejor servicio a nuestros clientes para que así se conviertan en usuarios habituales de nuestras estaciones de servicio. Analizar cuáles son mis clientes, conocer cuáles son sus costumbres y hábitos de consumo, lleva bastante tiempo, pero en función de esos datos hemos ido modificando nuestra gestión. Esta es una de las principales enseñanzas que hemos extraído de la información obtenida tras el uso de las soluciones de Avalon: que es necesario adaptar nuestra gestión a las costumbres de nuestros clientes, a sus necesidades, y no al revés”.

Tras corroborar la importancia, que un elevado porcentaje de usuarios de las tres estaciones de servicio propiedad de Juan Santos, otorga a la rapidez en el repostaje, el empresario madrileño decidió habilitar un carril rápido, “cuya entrada en funcionamiento hemos publicitado mediante flyers. El expendedor que tenemos atendiendo en la pista muestra a los clientes menos acostumbrados cómo funciona este sistema, que es muy sencillo, y el usuario lo utiliza con total comodidad y seguridad”.

Una estrecha y duradera colaboración

La colaboración entre Avalon y Gesdegas es duradera y muy cordial, apunta Juan Santos, quien confía en las novedades que saca al mercado Avalon. “Por ejemplo, en una de nuestras estaciones de servicio instalamos la cámara Dunnet, que cuenta con un sistema de reconocimiento de matrículas

y la verdad es que funciona de locura”, afirma con satisfacción. Este sistema, con conexión a Automatric de Oney, permite que los clientes de Juan Santos se suministren y paguen sus consumos sin tener que utilizar la tarjeta de crédito ni entrar en la tienda. El cliente, que previamente se ha dado de alta en la base de datos de Automatric, acude a cualquiera de las estaciones que cuentan con este sistema y, al entrar en el carril rápido, es inmediatamente identificado por la matrícula de su vehículo. El autopago, entonces, le sugiere el carburante que consume habitualmente, por lo que el cliente solo debe suministrarse e introducir su PIN de seguridad de Automatric para que la estación le haga el cargo en su cuenta de forma automática; sin esperas y sin necesidad de llevar dinero ni tarjetas encima.

Gesdegas escogió a Avalon entre la oferta de proveedores informáticos por diversos motivos, entre los cuales Juan Santos señala que entre ambas compañías existe “una comunicación muy fluida. Nuestro feedback llega a sus técnicos y desarrolladores, y esto, al final, hace que la relación que en su día establecimos entre Avalon y Gesdegas sea percibida como una relación de ayuda mutua, de colaboración y desarrollo continuo. Hay otras marcas en el mercado, pero yo estoy encantado con Avalon. Además, no podemos olvidar que detrás de cualquier marca hay personas. La forma de trabajar de Avalon es extremadamente flexible, ya que incorpora nuestras recomendaciones y sugerencias. Yo soy muy inquieto, y mi objetivo al frente de la empresa es lograr la excelencia en la gestión. Para conseguir este



Juan Santos acumula décadas de experiencia en el sector. Sus conocimientos acerca de la evolución de la actividad son una de las bases sobre la que cimenta el desarrollo de su empresa.



Gracias a los equipos y soluciones de Avalon, Santos ha comprobado que un elevado porcentaje de clientes necesita realizar los repostajes de sus vehículos en el menor tiempo posible. Para ellos se ha habilitado un carril rápido.

objetivo es fundamental contar con las mejores herramientas informáticas, como las que ofrece Avalon”, apostilla.

Desde Avalon apuntan que “contar con clientes como Juan Santos es una motivación extra. Avalon es una empresa dispuesta a asumir los retos de sus clientes, ya que esas mejoras, esas demandas que nos plantean, nos permiten mejorar nuestras soluciones. Pero este proceso exige un esfuerzo, ya que no siempre es posible hacer todo aquello que se nos ocurre a nosotros o a ellos mismos. Hay veces en las que es necesario repensar esas peticiones, orientarlas de otro modo para lograr el objetivo que el cliente te pide. Y ese es un proceso enriquecedor, en el que nuestros técnicos y nuestros clientes aprenden mucho”.

UNA ALINEACIÓN ÓPTIMA

Las soluciones de Avalon incorporadas por Gesdegas a sus estaciones de servicio son las siguientes:

• Open POS

Terminal Punto de Venta que permite gestionar desde un único puesto de control todas las áreas relacionadas con la actividad diaria del negocio (tienda, surtidores, servicios, paneles de precios, sondas). Sistema táctil y entorno totalmente personalizable.

• Fuel&Go MM6

Autopago integrado en surtidor, formado por dos módulos independientes y compactos que pueden ser reemplazados de forma instantánea y sin comprometer la seguridad del surtidor. Tecnología multimedia, instrucciones sencillas, personalización y tecnología de pago por proximidad.

• Movilgas

Sistema PDA táctil que aúna los conceptos de movilidad y funcionalidad. Centraliza todas las funciones del POS, realiza operaciones con surtidores y permite un control completo del proceso de recepción e inventariado.

• Dunnet Cámara con Automatic

Sistema de identificación y reconocimiento de matrículas de máxima fiabilidad que permite el repostaje y pago rápido de los clientes habituales de la estación de servicio con pasarela Automatic (Oney).

• Arcadia Suite

Plataforma de gestión back-office en tiempo real; escalable y configurable para cualquier tipo de necesidad y tamaño de empresa. Cuenta con una interfaz de usuario moderna, sencilla e intuitiva; con ayuda contextual en cada página y asistentes de procesos.

Información y análisis

“En el mundo de la informática y de la información, cuanto más sabes, más dudas te surgen y, por consiguiente, más propuestas se te ocurren. En ese sentido, estar muy cerca del día a día del negocio, de cada una de las estaciones de servicio, es fundamental: no se te va a ocurrir nada nuevo si no controlas la actividad, si no mides la efectividad de las herramientas que has incorporado”, mantiene Juan Santos, quien detalla que “gracias a las soluciones de Avalon puedo segmentar a mis clientes por el tipo de operación, por el medio de pago que usan, por el horario, por las compras que realiza, por el consumo que realiza según la franja horaria o el día de la semana... Toda esta información nos permite plantear acciones comerciales muy ajustadas a cada usuario o bien, por ejemplo, aumentar la actividad en las franjas horarias en las que hay margen para hacerlo. Gracias al conocimiento que tengo de mis clientes y de sus costumbres puedo poner en marcha esas iniciativas. La demanda es elástica, por lo que las acciones comerciales deben serlo y eso sólo es posible si las herramientas informáticas lo son”, explica con una lógica aplastante.

La importancia de los expendedores

“Para lograr este objetivo”, continúa el empresario, “también es muy importante la labor de los expendedores, que son mis ojos en la pista de repostaje y en las tiendas. Mantenemos un contacto constante con ellos, con los encargados, para que nos trasmitan sus impresiones, sus conocimientos y sus ideas. Su labor, en la actualidad, es muy importante, ya que deben estar muy pendientes de los clientes, su acercamiento hacia ellos debe ser mucho más activo”.

En este sentido, Juan Santos ha corroborado con hechos su apuesta por el empleo, ya que durante los años de caída del consumo de carburantes mantuvo los 30 empleos que generan sus

tres estaciones de servicio. Sus 24 expendedores han recibido formación por parte de Avalon para que conozcan al detalle el funcionamiento de los equipos y puedan transmitir a los clientes sus utilidades.

“En cuanto a las promociones que ponemos en marcha, todos los empleados son informados sobre ellas. Por la experiencia que hemos acumulado, a los expendedores les gusta participar en este tipo de iniciativas, son experiencias que les resultan enriquecedoras y que les impiden caer en la rutina. También es cierto que nosotros, al ser vendedores en firme, adoptamos una posición mucho más dinámica a la

hora de competir en el mercado, pero para ello debemos contar con la ayuda y la aportación del personal. Nuestra empresa es una pyme, y siempre hemos tenido claro que contar con una plantilla involucrada y estable, es muy importante, tanto para nosotros como para los clientes”.

NUESTROS EXPENDEDORES TIENEN UN VARIABLE ASOCIADO A SU PRODUCTIVIDAD, Y DISPONER DE LOS EQUIPOS DE AVALON LA INCREMENTA, LO QUE GENERA BENEFICIOS TANTO PARA ELLOS COMO PARA LA EMPRESA



La información que se extrae de cada operación de los clientes permite poner en marcha acciones comerciales ajustadas a sus hábitos y costumbres, por lo que las posibilidades de éxito se incrementan.

Acciones comerciales específicas

Juan Santos añade que “contar con plantilla nos permite realizar acciones comerciales dirigidas a ese 50% de los clientes que no consume en la tienda. Además, conocer ese dato nos permite liberar a un empleado para que atienda la pista y agilice el repostaje en las horas de mayor tránsito, ya que las esperas generan insatisfacción entre los usuarios. En los picos de asistencia, destinamos también un empleado más a las cajas para así acortar el tiempo en el cobro del repostaje”.

Como queda claro, pocos detalles se escapan a la atenta gestión de Juan Santos, quien con vehe-

mencia defiende la importancia de disponer de empleados, quienes gracias a las herramientas suministradas por Avalon comprueban que trabajan de una manera más eficiente, rápida y efectiva.

También los clientes perciben, por ejemplo, que en la actualidad “no hay ningún retraso en el cobro de sus operaciones, retraso que genera insatisfacción a los usuarios. Al integrar el sistema de Avalon en el sistema informático de la estación de servicio, ha incrementado la satisfacción de compra de nuestros clientes”. Juan Santos es consciente de que el cliente debe abandonar la estación de servicio “satisfecho por el servicio que ha recibido, tanto en calidad, como en precio y en tiempo. Ese es nuestro objetivo”, remarca.

Un servicio técnico excepcional

Durante la conversación, Juan Santos recuerda que uno de los factores que determinan la

elección de un proveedor es que, además de suministrar buenos productos, solucione en el menor tiempo posible las incidencias que surgen en el día a día. “Y eso es algo que con Avalon tenemos asegurado: la rapidez a la hora de solucionar cualquier pequeña incidencia que, por otra parte, es algo que siempre sucederá: los equipos, sean del tipo que sean, sufren fallos o anomalías”.

“El servicio técnico de Avalon es excepcional”, continúa, para relatar que “cuando hemos tenido que recurrir a él la respuesta ha sido inmediata, y para muestra un botón: un sábado de verano una CPU sufrió una avería, algo inaudito, y en seis horas toda la incidencia se había resuelto. Siguiendo las pautas del personal de Avalon, pusimos la estación en modo manual y todo volvió a la normalidad en esas seis horas. Otra cosa que agradezco a los profesionales de Avalon”, prosigue, “es que entienden perfectamente cuáles son nuestras necesidades. Se identifican totalmente con sus clientes. Es un servicio inmediato y totalmente satisfactorio”.

Para un empresario, tener acceso a la información que le proporcionan los equipos y soluciones de Avalon otorga un conocimiento muy importante, y más en el entorno económico en el que nos seguimos moviendo. “Tanto en la pista como en la tienda podemos saber cuáles son los productos más demandados. En el caso de la tienda, esta información nos ha permitido ajustar muchísimo los stocks reduciendo así el inmovilizado y optimizando nuestro almacén. En este caso, se ajustan los pedidos a la demanda que sabemos que se producirá y a la rotación de cada producto. Podemos conocer las familias de productos más vendidas, las ventas de cada una de ellas por meses, estableciendo comparativas temporales. Un empresario vive, entre otras cosas, de la información que tiene sobre sus clientes y sobre su negocio. Sin esa información, yo no podría optimizar mis recursos”.

UNO DE LOS FACTORES MÁS VALORADOS POR NUESTROS USUARIOS ES LA RAPIDEZ, Y GRACIAS A AVALON SE LA PODEMOS ASEGURAR



La relación entre Avalon y Gesdegas es de colaboración mutua para lograr el mismo objetivo: incrementar las ventas de la estación de servicio gracias a la optimización de los recursos. En este sentido, el papel de los expendedores es destacado por Juan Santos.