



Asunción Lorenzo, directora de Calidad de Avalon

“Si no inviertes en calidad, estás invirtiendo en mala calidad”

Adaptarse a las exigencias del cliente y superar sus expectativas son objetivos fundamentales en un sector cada vez más dinámico y competitivo; para lograrlo es necesario un sistema de gerencia orientado a la calidad. De esto y de las ventajas que tiene para el cliente invertir en calidad, hablamos con Asunción Lorenzo, directora de Calidad de Avalon y máxima responsable de uno de los principales pilares en los que se asienta el éxito de la compañía.

Estaciones de Servicio: ¿Qué significa para Avalon la calidad?

Asunción Lorenzo: Para Avalon la calidad no es solo lograr la satisfacción de nuestros clientes, sino que esta satisfacción se consolide de tal forma que sean ellos mismos quienes nos recomienden. Pensamos en la calidad desde una perspectiva global, que cubre desde el diseño de nuestros productos y servicios -que están concebidos a partir de las necesidades del cliente-, hasta la atención posventa. En este enfoque de "calidad total" juegan un papel fundamental tanto nuestros empleados como nuestros *partners* tecnológicos, que nos ayudan a construir nuestras soluciones y que homologamos para que cumplan nuestras exigencias de calidad.

En cualquier sector económico proliferan los proveedores, algunos de los cuales no logran estar a la altura de sus promesas comerciales, generando malas experiencias en clientes defraudados. En el caso de Avalon, que lleva más de 30 años en el sector de la informática, la apuesta por la calidad ha sido uno de los pilares en los que la compañía ha asentado su éxito.

Estaciones de Servicio: ¿De qué forma puede detectar el cliente que se encuentra ante un producto o un servicio de calidad? ¿Es un criterio medible, es una cuestión de dinero?

Asunción Lorenzo: El término "calidad" se utiliza con tanta frecuencia que llega a perder su carácter distintivo y acaba pasando desapercibido para el cliente. Cuando en Avalon hablamos de calidad no nos referimos a un atributo abstracto genérico ni a una coetilla que usemos como gancho comercial. Se trata de una característica real, basada en criterios reconocibles, aislables y cuantificables. Cuidamos por ejemplo, especialmente, la calidad de los componentes en nuestros equipos, medidos en términos de resistencia y durabilidad. En nuestra gama de autopagos Fuel&Go, que deben operar a la intemperie en condiciones adversas, medimos constantemente su tasa de incidencias. Cabe destacar a este respecto que con esta nueva generación de autopagos hemos multiplicado por 10 sus índices de fiabilidad frente a la generación anterior. En cuanto a la calidad de nuestro servicio al cliente, esta se mide tanto en el tiempo de resolución de un problema como en la valoración de esta intervención a cargo de nuestro cliente interlocutor. Y esto solo por nombrar algunos.

Estaciones de Servicio: ¿Cuáles son las áreas y procesos en las que Avalon aplica criterios para mantener la calidad de sus productos y soluciones?

Asunción Lorenzo: Nuestros productos y soluciones pasan por tres niveles o filtros de calidad antes de su lanzamiento al mercado para garantizar su máxima fiabilidad. Empezando por el control en el proceso

"LA EXPERIENCIA NOS DICE QUE SI PAGAS MENOS, TIENES MENOS: MENOS ROBUSTEZ, MENOS DURABILIDAD, MENOS EFICIENCIA Y, EN DEFINITIVA, MENOS PRODUCTO"

de fabricación y la selección de componentes, que es responsabilidad de nuestro Departamento de Diseño Industrial cuando se trata de un equipo como los aceptadores. En el caso de nuestras soluciones de *software*, el proceso arranca dentro del propio equipo de desarrollo con técnicas avanzadas de programación. Superada esta primera fase, todos nuestros productos y soluciones pasan por un proceso de pruebas exhaustivas (a cargo de especialistas en calidad) en base a una batería de pruebas funcionales que concluyen con una tercera fase de pruebas en un entorno controlado operativo ("laboratorio en campo").

Estaciones de Servicio: Ese compromiso por la calidad, ¿también se aplica en el funcionamiento interno de la compañía? Si es así, ¿puede explicar con detalle en qué prácticas se materializa esa implicación de la plantilla y de los procesos de Avalon en su actividad cotidiana?

Asunción Lorenzo: El compromiso por la calidad se materializa en el Departamento de Calidad, que depende directamente de la Dirección General de Avalon, lo que es un fiel reflejo de la importancia que le damos a la calidad.

La directora de Calidad de Avalon, Asunción Lorenzo, remarca que "si no inviertes en calidad, estás invirtiendo en mala calidad. Y que nadie se engañe, la mala calidad sale cara".





“Nuestros equipos han sido diseñados con el objetivo prioritario de garantizar la continuidad de la venta, lo que permite reducir significativamente sus costes de explotación”, destaca Asunción Lorenzo.

Este departamento define los objetivos y actuaciones necesarias para cumplir con los parámetros de calidad definidos, garantizando así su conformidad con los estándares de calidad ISO con los que estamos comprometidos. Todo ello se refleja en un Manual de Calidad que se elabora en equipo con representantes de distintos departamentos y que se convierte así en un único marco de referencia, como armazón de nuestro Sistema de Calidad Total. El Departamento de Calidad supervisa, mediante un proceso de auditoría interno, que se cumplen las políticas y procedimientos operativos, y apoya al responsable de cada proceso en la detección e implantación de oportunidades de mejora. Se encarga también de supervisar nuestros procesos de certificación como la norma ISO 9001, acompañando a un equipo de auditores externos a Avalon.

Estaciones de Servicio: ¿Cómo se logra implantar en una empresa una cultura transversal de calidad?

Asunción Lorenzo: Implantar una cultura de calidad es más fácil cuando ves los resultados del sistema en el trabajo diario. Más allá de las acciones formativas, la evaluación continua y los procedimientos formales, un sistema de calidad como el nuestro permite aflorar mejoras en nuestra operativa de trabajo que nos permite ser más efectivos. Así,

“PENSAMOS EN LA CALIDAD DESDE UNA PERSPECTIVA GLOBAL, QUE CUBRE DESDE EL DISEÑO DE NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS –QUE ESTÁN CONCEBIDOS A PARTIR DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE–, HASTA LA ATENCIÓN POSVENTA”

en nuestro Departamento de Atención al Cliente hemos documentado todas nuestras intervenciones en una base de conocimiento común, lo que nos permite ser mucho más efectivos a la hora de resolver una incidencia en un cliente que ya se hubiera dado en otro con una casuística similar. Cuando la metodología funciona y sientes que con tu trabajo contribuyes también a esta mejora, el sistema se refuerza de forma natural.

Estaciones de Servicio: ¿Qué medidas concretas se llevan a cabo, por ejemplo, en el desarrollo de las soluciones de software de Avalon para lograr la calidad ofrecida por la compañía?

Asunción Lorenzo: Para garantizar la calidad, contamos con varios elementos imprescindibles en el desarrollo de nuestro *software*, comenzando por un procedimiento oficial de toma de requisitos que nos permite identificar con exactitud el trabajo a realizar. Tenemos un proceso bien definido que especifica el flujo completo, desde que se mantiene la primera reunión con el cliente hasta que se aprueba un presupuesto basado en un documento formal de especificación de requisitos. Se trata de un documento único, que refleja todos los conceptos asociados al desarrollo y de acuerdo a estándares internacionales: casos de uso, requisitos funcionales y no funcionales, los roles implicados y su responsabilidad en cada etapa...

Disponemos de un sistema centralizado que garantiza la trazabilidad de todos los pasos y mantiene la documentación siempre disponible, incluyendo los presupuestos y documentos de aceptación del cliente. Respecto al propio desarrollo, utilizamos patrones de diseño, test automatizados y sistemas de integración continua. Hemos desarrollado herramientas de productividad que generan código automáticamente, lo que unido a una extensa biblioteca de *software* reutilizable optimiza el trabajo de desarrollo y aumenta su calidad al contar con elementos bien probados.

Estaciones de Servicio: ¿Qué procesos siguen con los equipos que fabrican, en concreto con sus aceptadores?

Asunción Lorenzo: Contamos con una fábrica propia para todos nuestros autopagos Fuel&Go en la que diseñamos, montamos y probamos todos los dispositivos antes de enviarlos al cliente. Disponemos de un laboratorio en el que realizamos pruebas de “estrés” de los equipos para asegurar su resistencia en el tiempo, que medimos frente a otras soluciones en el mercado.

Me gustaría aprovechar la ocasión para introducir aquí el concepto de Coste Total de la Propiedad (CTP) ya que es muy relevante cuando hablamos de la calidad de nuestros equipos en relación con su precio. El Coste Total de la Propiedad es el agregado de todos los costes asociados a la compra



“Más allá de las acciones formativas, la evaluación continua y los procedimientos formales, un sistema de calidad como el nuestro permite aflorar mejoras en nuestra operativa de trabajo que nos permite ser más efectivos”, subraya la directora de Calidad de Avalon.

de un equipo y a su explotación durante su vida útil. Nuestros equipos han sido diseñados con el objetivo prioritario de garantizar la continuidad de la venta, lo que permite reducir significativamente sus costes de explotación; de ahí que consideremos que tienen la mejor relación calidad/precio del mercado. Somos conocedores, no obstante, de la importancia de un precio ajustado y por ello hemos sacado al mercado recientemente una nueva gama de Autopagos Fuel&Go FIT modulares que permiten al cliente configurar un equipo a su medida, desde la arquitectura hasta los componentes, para ajustarlo a sus necesidades y presupuesto, y sin perder en ningún caso la garantía de calidad de Avalon.

Estaciones de Servicio: ¿Qué certificaciones avalan estos esfuerzos de Avalon por la calidad? ¿Puede detallar algunas de las exigencias que deben superarse para que una empresa se haga merecedora de esas certificaciones?

Asunción Lorenzo: Avalon cuenta con la certificación ISO 9001 de Gestión de la Calidad. Estamos avanzando en el proceso de certificación por Lloyds Register de la ISO 27001 de Gestión de la Seguridad de la Información. En ambos casos se trata de estándares muy exigentes que muestran el compromiso de Avalon por gestionar de una manera proactiva la calidad en todos nuestros procesos,

garantizar el uso seguro de la información y asegurar el cumplimiento de los requisitos legales a escala internacional.

Hemos sido también la primera empresa española del sector en conseguir la certificación MID que homologa nuestros TPV y autopagos de surtidor a la Directiva europea sobre instrumentos de medición. Esto no solo da cuenta de la fiabilidad de nuestros equipos, sino que, una vez más, nos permite adelantarnos a futuras normativas que obliguen al control metrológico y a las verificaciones periódicas de los sistemas de la estación.

En cuanto a las exigencias o iniciativas que nos permiten cumplir con los requisitos de las entidades certificadoras, por citar algunas, está la de implantar un sistema que mida de forma cuantitativa y cualitativa el nivel de satisfacción de nuestros clientes, el cumplimiento legal de la normativa como por ejemplo la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD), la evaluación de los proveedores con los que trabajamos, la puesta al día de planes de continuidad de negocio y recuperación de datos... Todo ello está sometido a verificación y evaluación continua, tanto por el sistema de auditoría interna como por los auditores externos que periódicamente se trasladan a nuestras oficinas.

Estaciones de Servicio: ¿Qué beneficios aporta a los clientes de Avalon su esfuerzo por aplicar en sus procesos los más altos criterios de calidad? ¿En qué prestaciones o utilidades se materializan esa forma de actuar?

Asunción Lorenzo: Nuestro cliente sabe que está adquiriendo un producto con un Coste Total de Propiedad óptimo; un producto fiable, que tiene

“CUANDO EN AVALON HABLAMOS DE CALIDAD NO NOS REFERIMOS A UN ATRIBUTO ABSTRACTO GENÉRICO NI A UNA COLETILLA QUE USEMOS COMO GANCHO COMERCIAL. SE TRATA DE UNA CARACTERÍSTICA REAL, BASADA EN CRITERIOS RECONOCIBLES, AISLABLES Y CUANTIFICABLES”

Entrevista

“EN CUANTO A LA CALIDAD DE NUESTRO SERVICIO AL CLIENTE, ESTA SE MIDE TANTO EN EL TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE UN PROBLEMA COMO EN LA VALORACIÓN DE ESTA INTERVENCIÓN A CARGO DE NUESTRO CLIENTE INTERLOCUTOR”

una vida útil más larga, que ofrece una usabilidad reforzada por la calidad de sus componentes y que está acompañado de un servicio de atención al cliente eficaz y altamente cualificado. El beneficio que obtiene es una mayor productividad, menores costes, procesos más rápidos y la mejora del servicio que presta a sus propios clientes, lo que a su vez le aporta una ventaja competitiva muy importante.

Avalon cuenta con un laboratorio en el se llevan a cabo pruebas de “estrés” de los equipos “para asegurar su resistencia en el tiempo, que medimos frente a otras soluciones en el mercado”, explica Asunción Lorenzo.

Estaciones de Servicio: ¿Cómo transmite Avalon a sus proveedores esa “obsesión” por la calidad? ¿Qué ventajas verticales aporta este principio de actuación basado en la calidad?

Asunción Lorenzo: Nosotros solo trabajamos con proveedores de *hardware* de primer nivel como DOMS, Elo Touch, Honeywell, Epson, Ingenico, Verifone, Dell o HP, porque comparten los mismos estándares de calidad que utiliza Avalon, y eso se refleja en los componentes que nos suministran. Solo a través de la selección de las mejores marcas en componentes para TPV, periféricos, servidores,

aceptadores de pago, etcétera, podemos asegurar la consistencia del sistema de calidad que hemos consolidado en los últimos años. Si rebajáramos el control de calidad en cualquiera de sus etapas, como en los proveedores o componentes utilizados, esto repercutiría negativamente en el acabado final del producto y, por lo tanto, también en la satisfacción de nuestros clientes.

Estaciones de Servicio: ¿Qué hitos internacionales ha logrado Avalon gracias a su apuesta por la calidad?

Asunción Lorenzo: Al margen de la confianza de los más de 4.000 clientes que tienen automatizadas sus estaciones de servicio con Avalon, me gustaría destacar, precisamente hablando de proveedores, que hemos sido seleccionados como primer *partner* tecnológico de DOMS en Iberoamérica. DOMS es sin duda el líder mundial en unidades de control de surtidores, de ahí que nos sintamos orgullosos de este reconocimiento. Los sistemas de Avalon están homologados e integrados plenamente con DOMS, lo que es una garantía total para el control del negocio.

Estaciones de Servicio: ¿Qué les aporta a las estaciones de servicio invertir en calidad?

Asunción Lorenzo: Les aporta una ventaja competitiva que ahora mismo es el gran valor diferencial; así es como lo ven y nos lo transmiten también nuestros clientes. Como aspectos concretos, podemos destacar el aumento de la productividad en la estación de servicio y el incremento en la lealtad del cliente final que acude a ella. Otros aspectos valorados que extraemos de las encuestas de satisfacción es la transmisión de una imagen de robustez y de efectividad, y el poder contar con una garantía de eficacia y continuidad del negocio que permita afrontar los retos de un entorno de gran competencia.

En un encuentro reciente con uno de nuestros clientes, nos comentaba que la crisis económica que ha sacudido nuestro país había propiciado un enfoque, casi un dogma. Decía, que es el de, “si pagas menos ganas más”. Continuaba diciendo que si esto fuera así de sencillo, no habríamos tardado tantos años en descubrirlo.

Creo que este enfoque cortoplacista es perjudicial para un negocio como el de las estaciones de servicio, que requiere de una renovación tecnológica frecuente en equipos de calidad para garantizar el éxito del negocio. La experiencia nos dice que si pagas menos, tienes menos: menos robustez, menos durabilidad, menos eficiencia y, en definitiva, menos producto. Y cuando el producto es “menos”, los problemas y los gastos asociados son “más”. Dicho de otra forma: si no inviertes en calidad, estás invirtiendo en mala calidad. Y que nadie se engañe, la mala calidad sale cara.

