

Las nuevas tecnologías, ¿Coste o Inversión?
Francesc Guell,

La industria de la Distribución Automática no puede ni debe desarrollarse a espaldas de la revolución tecnológica imparable que vivimos día a día. Sin embargo la adaptación a las nuevas tecnologías nunca es fácil y, en algunos casos determinados, a lo mejor no es necesario o económicamente no es viable.

Si damos un repaso a los últimos 25 años podemos ver varios ejemplos de adaptación a las nuevas tecnologías, pero también ejemplos en los que dicha adaptación no ha tenido los resultados esperados o bien la implementación de la misma no ha sido económicamente viable o simplemente no ha sido funcionalmente utilizable.

Entre finales de los años 80 y principios de los 90 del siglo pasado primero las máquinas de tabaco y después las de café empezaron a incorporar sistemas de control por microprocesador que sustituían aquellos sistemas electromecánicos compuestos por levas, contactos eléctricos, relés, etc . Aquellos operadores y técnicos que habían empezado su singladura a partir de los años 70 conocían muy bien todos los trucos y secretos para hacer funcionar esas máquinas con maniobra electromecánica, pero desconocían la mayoría de ellos como enfrentarse a una avería cuando sólo habían circuitos integrados, resistencias y transistores.

En esos momentos muchos de estos operadores se preguntaban por que los fabricantes introducían sistemas electrónicos cuando los sistemas secuenciales por levas funcionaban bien y ,si se estropeaban, sabían como reparar. Además, esta nueva tecnología suponía, en muchos casos, un incremento en el coste de la máquina.

Para añadir más leña al fuego era común, por esas épocas, tener la máquina parada por que no llegaba la nueva versión de memoria EPROM con una versión actualizada y que corregía los problemas de la anterior.

Con el tiempo los operadores se fueron dando cuenta que gracias a la electrónica podían ofrecer una mayor variedad de servicios, vender a precios diferentes, obtener un diagnóstico de la máquina, en definitiva, un mayor número de prestaciones y, además, que el ratio de incidencias era cada vez menor.

Hoy en día creo que nadie discute las ventajas de incorporar un sistema de control por microprocesador sobre el uso de un sistema secuencial que funcione mediante levas y relés.

En este caso podemos apreciar como la adecuación a una nueva tecnología supone, en sus inicios un coste para el operador, pero que después se puede convertir en una inversión, dependiendo del buen uso que se pueda hacer de ella.

Con el boom de internet a finales de los años 90 los "grandes gurus" de la economía, la comunicación y otros varios campos nos hicieron creer que en muy pocos años toda aquella actividad industrial, social y hasta doméstica que no estuviera adaptada a "la red de las redes" estaría fuera de todo. Se

pronosticaba el fin de los libros editados en papel, de la música grabada en soportes como el CD, cintas VHS etc..

En algunos países como Estados Unidos empezaron a diseñar máquinas para la Distribución Automática en las que los productos se pudieran comprar / reservar desde el Ordenador Personal de casa y después pasarlos a recoger por la máquina. También gracias a la conexión de la máquina a la red el operador podía conocer las existencias en tiempo real, saber cuando ésta estaba parada, etc, etc. En un principio todo parecía posible.

Pero si todo parecía posible gracias a internet, ¿porqué hoy, cuando ya han pasado unos años desde la burbuja de internet, en Estados Unidos no hay ni un 2% del parque de máquinas vending que estén conectadas en red?. ¿Que ha ocurrido?.

Creo que hay varias razones de diferente índole.

1. Económico. Cuando apareció la burbuja de Internet los costes de comunicación eran mucho mayores que en la actualidad. En números redondos, si hoy una tarifa plana de acceso a internet puede costar unos 39€, a finales de los años 90, podía llegar a los 80€. Podrán haber máquinas que, por su facturación podrán asumir este coste, pero la gran mayoría seguramente no. El hardware que había que incluir en las máquinas suponía un coste adicional. El Back Office que permitiera la gestión de todo el flujo de información suponía un incremento en recursos humanos y materiales

2. La conveniencia. Como todos ya sabemos el vending es básicamente una industria cuyo fin primordial es la venta de un producto o servicio las 24 horas del día, los siete días de la semana, de forma automática. Por tanto es una venta basada en la conveniencia y en el acto de compra impulsivo. Por mucho que la máquina esté conectada a internet y que gracias a esto desde nuestra casa podamos saber si hay existencias de un producto en la máquina y hacer una reserva del mismo, en condiciones normales no vendrá gente que esté situada a más de 5 minutos andando de la máquina, con lo cual el incremento de ventas que tengamos por este hecho no justificará los costes derivados de la implementación de esta nueva tecnología.

Todo esto no quiere decir que cuando las circunstancias lo permitan y, sobre todo, los hábitos de comportamiento de la gente vayan evolucionando hacia la sociedad de la comunicación podamos ver máquinas de distribución automática totalmente integradas en redes totalmente informatizadas. Quizá es sólo cuestión de tiempo.

En la actualidad nuevos retos tecnológicos están llamando a la puerta del vending. Telemetría y teleasistencia por GSM, GPRS, localización por GPS, GSM, Pago a través de móviles, sistemas de pago universales, redes TCP/IP, Ethernet, nuevos sistemas de control de recaudaciones, nuevas técnicas de gestión de productos,etc . El reto está en saber cuando implementar una nueva tecnología puede suponer un coste o una inversión.