

Roc Arisa,

director general
de Servicomput



“Seguiremos aportando las mejores soluciones para que nuestros clientes puedan afrontar el futuro con las máximas garantías”

La plantilla de Alvic está retornando al trabajo presencial, volviendo así a la normalidad, sea nueva o conocida, lo que viene a demostrar la rapidez con la que la compañía se ha adaptado tanto al estado de alarma como a la desescalada.

Salva Bravo Nebot

Roc Arisa, director general de Servicomput, quien se muestra convencido de que la recuperación de la actividad será rápida, apunta que “las empresas tendremos que estar muy atentas, movernos rápido y reaccionar a las oportunidades”. En este sentido, considera que “en estos

tiempos, disponer de buenos compañeros de viaje que estén alineados con nuestros objetivos cobra aún más importancia”.

¿Cómo se ha adaptado la empresa a la situación provocada por el COVID 19?

Alvic está implantado y presencialmente en varios territorios para estar más cerca del cliente, y la afectación de la crisis ha tenido ritmos diferentes dependiendo de la localización. Esto nos permitió ya desde las primeras semanas empezar a trabajar en pilotos de manera gradual, definiendo las mejores medidas, y siempre teniendo muy claro que nuestro sector tiene la consideración de actividad esencial. Para ello hemos nos hemos basado en dos máximas muy claras: continuar dando el mejor servicio a nuestros clientes y asegurar la máxima seguridad del equipo de Alvic. Para conseguir este equilibrio definimos indicadores específicos que nos per-

mitieran monitorizar diariamente el nivel de servicio, la productividad, así como la demanda del mercado.

Contamos con un equipo de personas muy implicado y que se ha adaptado muy bien a las nuevas necesidades, gracias a ello y a las medidas implantadas hemos conseguido que la nueva modalidad de trabajo haya sido un éxito. De todas las crisis se aprende, aunque sea a la fuerza, y esta no será, sin duda, una excepción.

¿Qué valoración hace la plantilla de la posibilidad de trabajar desde sus domicilios? ¿Qué ventajas y desventajas encuentran en esta forma de desarrollar su actividad?

Trabajar desde el domicilio es algo que ofrece ventajas, pero también desventajas. Somos una empresa tecnológica, con una plantilla muy

habituada a trabajar remotamente de manera eficiente, pero al final somos personas y el contacto y compartir espacio es algo que ayuda a sentirse parte de un equipo. El desconfinamiento gradual es necesario e inevitable, por supuesto manteniendo las máximas garantías para el equipo. De hecho, desde hace unos días ya estamos operando con una parte importante del equipo trabajando presencialmente.

Tras estos meses de confinamiento, ¿mantendrá su empresa el teletrabajo una vez recuperada la normalidad? ¿Va a reorientar sus decisiones sobre sus costes inmobiliarios?

Como decía antes, gracias a la gran actitud que ha demostrado el equipo y a las medidas implantadas, el teletrabajo ha resultado muy operativo. Seguro que será una modalidad que usaremos en mayor grado una vez recuperada la "nueva normalidad" para aprovechar sus ventajas y haciéndolas compatibles con las ventajas que también tiene el trabajo presencial.

En ningún caso nos hemos planteado reorientar nuestras decisiones sobre nuestros costes inmobiliarios.

¿Qué consecuencias ha generado entre sus clientes la limitación a los movimientos fijada por el estado de alarma? ¿Cómo se han visto afectadas sus ventas en estos meses, tanto en el área de combustibles como en la tienda?

Es evidente que el sector está pasando por una crisis con muy pocos precedentes y mucho menos recientes. Sin movilidad, la venta de litros ha caído de manera muy importante. Debemos estar muy atentos en lo que pasa en los próximos meses, también es importante observar qué está pasando en otros países en los que la crisis llegó antes y ya están saliendo de ella. Las medidas sociales para aumentar la seguridad sanitaria de la población, como el hecho de evitar las aglomeraciones de personas y aumentar la distancia de seguridad entre individuos, está

posicionando el uso del vehículo privado como la opción preferida de movilidad. El uso del vehículo privado para desplazarse al trabajo se está recuperando de manera mucho más rápida que el transporte público. Además, en nuestro país la relajación más acentuada del confinamiento y la vuelta a la nueva normalidad parece que se producirá coincidiendo con el periodo vacacional. Seguramente el vehículo privado cobrará más fuerza como modalidad de transporte en los desplazamientos vacacionales de la que ha tenido en los últimos años.

El usuario final preferirá repostar en estaciones de servicio que le ofrezcan una mejor experiencia y más seguridad durante el suministro. El mercado es consciente de ello y en Alvic hemos notado una tendencia importante al alza de ventas de productos que tenemos en cartera que ayudan a mejorar esta experiencia y seguridad a los usuarios.

¿Han tenido que llevar a cabo algún desarrollo específico para dar respuesta a las necesidades que han surgido entre los clientes finales en estas casi nueve semanas de confinamiento de la población?

Alvic es referente y líder en el mercado español en aportar tecnología en las estaciones de servicio. Nuestras soluciones dan respuesta a las necesidades y preocupaciones que han surgido entre los clientes finales durante esta crisis sanitaria. Un ejemplo de estas soluciones son nuestras conocidas equipos de automatización y autoservicio, como son el Autofuel o el Selfpro; las múltiples alternativas de pago sin contacto como Smartfuel, Contactless, Fastfuel; o los equipos de pago de efectivo automatizado, tanto en equipos atendidos como desatendidos.

Además, estamos trabajando en tecnología para complementar la mejor respuesta a las preocupaciones en cuanto a seguridad y mejor experiencia de suministro. No debemos olvidar que muchas de estas preocupaciones persistirán más allá de esta crisis, por lo que las necesidades cambiarán y también será necesario evo-

lucionar dichas soluciones. Nuestro elevado potencial en desarrollo será vital para ayudar a nuestros clientes a disponer de las mejores herramientas para diferenciarse en el mercado.



Autofuel es una de las soluciones de Alvic que ha visto incrementada su demanda, afirma Roc Arisa.

¿Qué consecuencias cree que tendrá para sus clientes, a nivel interno, este periodo tan especial?

Dependerá en parte de la tipología de cliente. Alvic ofrece soluciones a multitud de segmentos y nichos de mercado dentro del sector de la automatización de los hidrocarburos, y del cliente final al cual se dirigen o dan servicio. Lógicamente, y para la mayoría, ha sido un periodo complicado de caída de litros y, por tanto, han vivido un bache importante durante estos meses.

Lo que podemos asegurar es que, tal y como llevamos haciendo ya desde hace varias décadas, Alvic seguirá estando al lado de nuestros clientes, seguiremos invirtiendo nuestros esfuerzos y dedicación aportando el mejor servicio y soluciones tecnológicas para que nuestros clientes dispongan de las mejores condiciones para afrontar el futuro con las máximas garantías.

Las consecuencias del confinamiento, ¿generarán un mayor interés en otras áreas de actividad, como, por ejemplo, en las tiendas?

Las tiendas requerirán de cambios para que la experiencia de compra sea más agradable y segura. A nivel tecnológico la automatización de diferentes aspectos puede hacer mucho para enriquecer esta experiencia y hacerla más atractiva para los clientes.

¿Cree que se producirá una reducción del número de puntos de venta?

Las estaciones que pudiesen tener dificultades en la venta antes de esta crisis, lógicamente se habrán resentido de forma muy severa, y esto pueda llevar a dificultades para la continuidad de los negocios.

Vemos que la actividad en las estaciones de servicio es proporcional a la actividad de mercado y a la movilidad. A medida que la movilidad se vaya recuperando el efecto será inmediato en el sector. Y como decía antes, vemos que en otros países esta recuperación de la movilidad se está produciendo con un incremento del uso del vehículo privado, lo que permite vislumbrar brotes de optimismo para el sector.

Por otro lado, el uso de la tecnología y automatización permite a las empresas ganar en competitividad, a la vez que reducir interacciones entre personas, por lo que se reduce el riesgo de contagios y enriquece la experiencia del suministro, con lo que sin duda será una medida a tener en cuenta para el sector.

¿Cree que esta situación hará posible el establecimiento de alianzas entre gasolineras, o bien entre gasolineras y otros comercios, para así ofrecer más servicios a sus clientes y, de paso, afianzar la supervivencia de las empresas?

La concentración puede ser una respuesta, al final logra optimizar costes y establecer economías de escala. Normalmente son medidas a tomar en respuesta a la exigencia del momento y del mercado. Por otro lado, ya desde hace tiempo las gasolineras se están convirtiendo en 'hubs' que aglutinan varios servicios y en los que los clientes pueden acceder de manera fácil con su vehículo. Mi opinión es que esta crisis no frenará esta tendencia.

De entre los productos y servicios que comercializa su empresa, ¿cuáles han sido los más demandados en estas semanas? ¿Han visto incrementar de forma atípica la demanda de alguno de ellos?

Los relacionados con el autoservicio y automatización en todas sus facetas, como dice nuestro actual eslogan publicitario: 'Ayudamos a reducir distancias. Negocios adaptados al momento, para hacer frente al momento'.

Selfpro es otra de las referencias de Alvic cuya demanda ha crecido en las semanas de confinamiento, apunta el director general de Servicomput.



¿Qué escenarios auguran en los próximos meses?

Los mercados remontarán conforme lo haga la confianza, y para ello es clave que la ciencia aporte soluciones tanto en tratamientos como en vacunas que nos permitan ver esta enfermedad como una más.

Lo que es seguro, como decía antes, es que nuestro sector reaccionará de forma inmediata al crecimiento, que va directamente unido a la movilidad. Como he señalado, si se confirma que el uso del vehículo privado se posiciona como la alternativa preferida, como ya está pasando en otros países, esto ayudará a la recuperación del sector.

Las empresas tendremos que estar muy atentas, movernos rápido y reaccionar a las oportunidades. Y sin duda disponer de los mejores 'partners'. En estos tiempos, disponer de buenos compañeros de viaje que estén alineados con nuestros objetivos cobra aún más importancia. Entender nuestros clientes y también a los clientes de nuestros clientes y así ofrecerles las soluciones y el servicio que se adapten a los escenarios cambiantes.

¿Qué cambios cree que conllevará la situación que aún sufrimos en la sociedad y qué consecuencias provocarán en el sector de las estaciones de servicio?

Este sector ha demostrado históricamente ser un sector fuerte, indispensable para la sociedad y que ofrece un servicio esencial, por lo que estoy convencido que sabrá reaccionar y recuperarse a medida que se vaya recuperando la movilidad.

Finalmente, no quiero terminar esta entrevista sin transmitir mi apoyo, y de manera extensiva de parte de todo el equipo de Alvic, para todas aquellos que durante esta crisis han sufrido la pérdida de personas próximas, familiares y amigos. En estos días la pérdida de seres queridos se ha hecho aún más dura de lo que ya es habitualmente debido a las limitaciones que ha impuesto el confinamiento.

“Estamos trabajando en tecnología para complementar la mejor respuesta a las preocupaciones en cuanto a seguridad y mejor experiencia de suministro”, anuncia Arisa, quien añade que muchas de las preocupaciones generadas por la pandemia del coronavirus “persistirán más allá de esta crisis”

Y para finalizar, quiero expresar nuestra más sincera gratitud a aquellas personas que han estado al frente de esta situación, obviamente los sanitarios y el resto de servicios públicos, pero también todas aquellas personas que han dado un paso adelante para luchar contra la pandemia.

Nuestro sector cuenta también con muchos de estos héroes reales, que han logrado que este servicio esencial no se parara, desde los expendedores, transportistas, técnicos de campo, operarios de producción y muchas personas individuales que han aportado tanto. ¡Muchas gracias!

