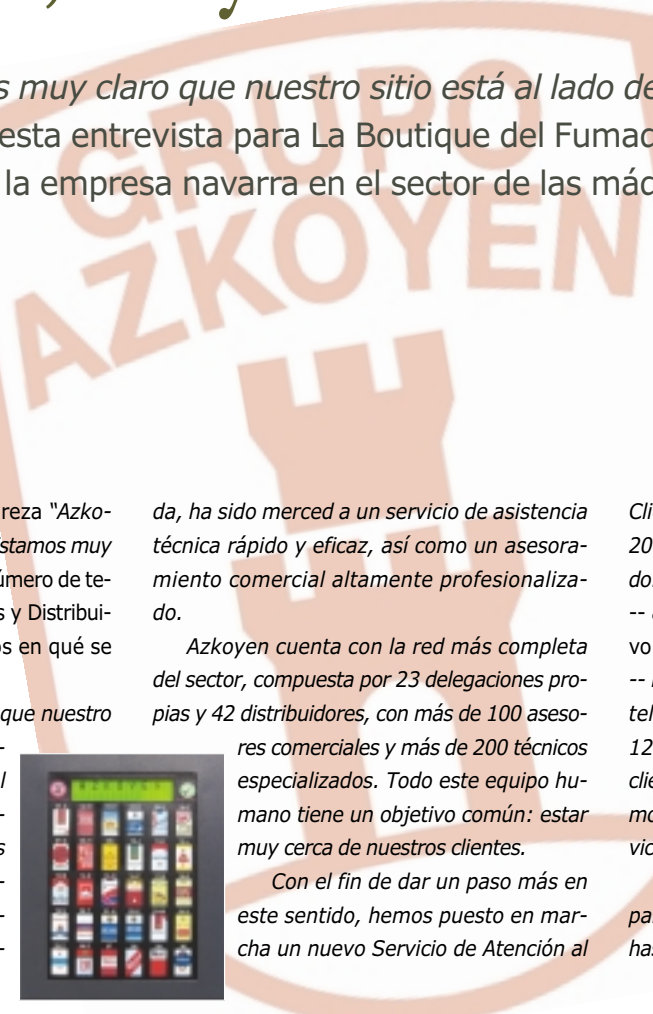


# Azkoyen, muy cerca de usted

"En Azkoyen tenemos muy claro que nuestro sitio está al lado del cliente", comenta Fernando Sancho en esta entrevista para La Boutique del Fumador, lo que justifica el liderazgo europeo de la empresa navarra en el sector de las máquinas expendedoras de tabaco.



La publicidad de su empresa reza "Azkoyen le ofrece más ventajas. Estamos muy cerca de usted", junto a un número de teléfono y la relación de Delegaciones y Distribuidores oficiales. ¿Puede matizarnos en qué se concretan ambas frases?

-- En Azkoyen tenemos muy claro que nuestro sitio está al lado del cliente. Llevamos más de 46 años liderando el mercado de las máquinas expendedoras de tabaco en Europa y ello es únicamente posible gracias a la fidelización de nuestros clientes. Ganarnos esa fidelidad, en gran medi-

da, ha sido merced a un servicio de asistencia técnica rápido y eficaz, así como un asesoramiento comercial altamente profesionalizado.

Azkoyen cuenta con la red más completa del sector, compuesta por 23 delegaciones propias y 42 distribuidores, con más de 100 asesores comerciales y más de 200 técnicos especializados. Todo este equipo humano tiene un objetivo común: estar muy cerca de nuestros clientes.

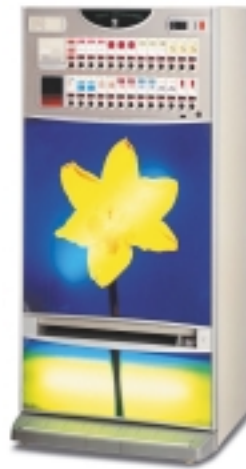
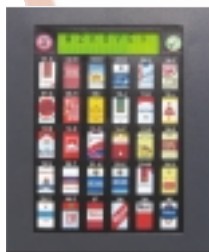
Con el fin de dar un paso más en este sentido, hemos puesto en marcha un nuevo Servicio de Atención al

Cliente, que empezó su andadura a finales de 2006 y que en este momento ya está consolidado.

-- ¿Podría explicarnos cómo funciona este nuevo Servicio de Atención al Cliente?

-- Básicamente se trata de un único número de teléfono de contacto para toda España: 902 123 360, que recibe las llamadas de nuestros clientes, tanto para solicitud de información, como consultas de todo tipo, o avisos para el servicio de asistencia técnica...

Disponemos de 30 líneas, con 10 agentes para dar respuesta desde las 8 de la mañana, hasta las 8 de la tarde de forma ininterrumpida



La gama de máquinas expendedoras de tabaco de Azkoyen intenta cubrir las más variadas necesidades, por muy dispares que éstas sean. De izquierda a derecha, la Serie S; la serie Vendtech, que se acciona mediante un teclado independiente; dos modelos de la serie Argenta; y la serie Teide



de lunes a viernes. De las noches y fines de semana se ocupa un sistema automático de atención al cliente. Las llamadas recibidas son enviadas automáticamente al equipo de profesionales de Azkoyen asignado al código postal proporcionado por el cliente. En definitiva, intentamos que nuestra organización esté más horas disponible para nuestros clientes y que eso se note en rapidez y eficacia. Podemos atender más de 1.000 llamadas diarias.

#### La gama más amplia

-- Pero mejorar el servicio de asistencia técnica y disponer de la red comercial más extensa del país, de poco vale, si no hay detrás un gran producto ¿Háblenos de la tecnología y de la gama de máquinas que ofrece Azkoyen al mercado español?

-- En Azkoyen siempre hemos escuchado a nuestros clientes a la hora de intentar desarrollar nuestros productos. El profesional que cada día utiliza la máquina es quien mejor sabe lo que necesita. Con esta premisa, hoy contamos con una extensa gama que intenta cubrir todo tipo de necesidades, por dispares que sean.

La última serie en salir al mercado ha sido la gama Argenta, que incorpora toda nuestra últi-

ma tecnología, aportando las máximas prestaciones dentro de una línea de diseño armónica y vanguardista.

Está disponible en una gran variedad de versiones, basadas principalmente en la combinación de selecciones y capacidades, con el fin de satisfacer todo tipo de necesidades: desde la más pequeña que tiene una capacidad de 315 cajetillas y se puede ubicar en cualquier lugar, al medir únicamente 40 centímetros de ancho, hasta la más grande de 38 selecciones y 1.200 cajetillas.

Gracias a los canales construidos en material flexible, la carga es sumamente sencilla y rápida, además de permitir la extracción de cualquier formato de cajetilla.

La posibilidad de asignar precios digitales a

***“La fidelidad del cliente se ha logrado, en gran medida, merced a un servicio de asistencia técnica rápido y eficaz, así como un asesoramiento comercial altamente profesionalizado”***

*“En Azkoyen siempre hemos escuchado a nuestros clientes a la hora de intentar desarrollar nuestros productos”, asegura Fernando Sancho. Azkoyen cuenta con la red más completa, con 23 delegaciones propias y 42 distribuidores, más de 100 asesores comerciales y más de 200 técnicos especializados.*

cada selección, la iluminación independiente de los pulsadores y de las etiquetas o el display panorámico, son elementos que hacen la serie Argenta mucho más agradable de utilizar por el cliente final. Para no perder aquellas transacciones en las que el cliente no tiene monedas, existen también versiones con lectores de billetes y de tarjetas.

Y, por supuesto, comunicaciones. Nuestras máquinas son capaces de utilizar toda la tecnología que nos permite el mercado: RS-232, infrarrojos, GSM-Modem, o Bluetooth con el fin de ayudar al propietario a llevar una completa gestión del negocio. La serie Argenta incorpora un sistema de contabilidad rápido y sencillo que proporciona información sobre ventas realizadas por selección tanto en euros como en unidades, informa cuando un canal tiene el producto agotado, si la máquina tiene una avería etc...). Otra información muy valorada por el sector tabaquero es la posibilidad de conocer

## Líderes en Investigación y Desarrollo

cual es la segunda opción de compra cuando la primera selección está agotada.

De la serie Teide, muy valorada también en el mercado, podríamos repetir casi todo lo dicho de la serie Argenta, diferenciándose principalmente en un diseño de líneas más clásicas.

La Serie "S" está pensada para establecimientos con muy poco espacio. En sus dos variantes de 5 y 8 canales, son las máquinas con mejor relación espacio/capacidad del mercado. Son máquinas muy robustas y cuentan con toda la tecnología de Azkoyen partiendo de unos precios muy asequibles.

Para la venta de cartones, contamos con la serie Mistral C. Nos permite expender 16 marcas diferentes y, como característica principal, decir que permite agrupar hasta 5 expendedoras con un solo sistema de monedas/billetes, con lo que nos garantiza una capacidad casi ilimitada, tanto de cartones, como de marcas.

Por último, referimos a la gama de "Dispensing", la serie Vendtech. Son máquinas expendedoras que tienen como particularidad que no funcionan con sistema de pago. El cobro se hace en mano y se activan con un teclado que está separado de la máquina. Son máquinas pensadas para aplicaciones específicas, por ejemplo, una gran mayoría de los quioscos de nuestras ciudades han podido adaptarse a la ley para vender tabaco gracias a las Vendtech 242.

-- Sigamos con la tecnología Azkoyen: Fruto de su Departamento de Investigación y Desarrollo son los reconocidos, a nivel internacional, sistemas de selección de monedas ¿Qué puede decirnos de ellos?

-- No exageramos al decir que somos uno de los líderes del mercado de selección y devolución de monedas en Europa. Después de las adquisiciones de las compañías Coges, y Gaming Technology Distribution, el Grupo Azkoyen se ha consolidado a la cabeza del sector.

No sólo hablamos de estos productos aplicados al Vending, también debemos contar con nuestra posición dominante en los mercados de telefonía y recreativo. Nuestros selectores electrónicos son reconocidos en todo el mundo por su precisión y eficacia, siendo capaces de dar los mejores niveles de rechazo de fraudes. Y, por supuesto, destacar nuestro producto más exclusivo: los hoppers o devolvedores rotativos. Dan los cambios con gran rapidez, nunca se quedan sin monedas dada su gran capacidad, su precisión no es comparable a ningún otro sistema de devolución y son muy fáciles de recargar. Además contamos con todos los dispositivos complementarios: lectores de billetes, de tarjetas, sistemas cashless como llaves electrónicas etc.

-- ¿Cómo definiría el proceso de adaptación a la ley antitabaco en el sector de la hostelería?

-- En un primer momento, la implantación de un sistema de control al menor provocó un lógico rechazo por parte de los hosteleros. Fuera cual fuese el sistema elegido por el comisionado, el hostelero tendría que utilizar parte de su tiempo en asegurarse que el comprador fuera mayor de edad, además de adquirir una responsabilidad que antes no tenía. Una vez se clarificó la ley, tocó asumir la nueva situación y adaptarse lo antes posible. Dentro de las posibilidades que había, la del mando era la más bene-

ficiosa para el hostelero. Las fichas o la venta manual, por ejemplo, eran sistemas que habrían ocupado más tiempo que el hecho de pulsar un botón en un mando a distancia. Otros sistemas, como tarjetas, habrían resultado mucho más costosos y no se habrían podido aplicar a las máquinas más antiguas.

Gracias al diseño interno de las máquinas Azkoyen, nuestros clientes han podido adaptarlas de un modo rápido, eficaz y económico. En este momento calculamos que está adaptado más del 90% de nuestro parque.

Parece que de momento, y tras años de incertidumbre con la introducción del euro y la posterior ley de medidas sanitarias frente al tabaquismo, se observa un ambiente de estabilidad en el sector.



La sede de Azkoyen se encuentra en la localidad de Peralta, Navarra. La empresa ha puesto en marcha un nuevo Servicio de Atención al Cliente en el número de teléfono 902 123 360, que recibe las llamadas tanto para solicitud de información, como consultas de todo tipo, o avisos para el servicio de asistencia técnica. Es capaz de procesar hasta 1.000 llamadas diarias