

## ALBERTO RIQUELME, EXPLORADOR DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

# “Internet ayuda a salir de la crisis”

Marilo Rufete - 23/12/2011

Alberto Riquelme, gerente de la empresa alicantina "SUMIQUEL", sobrevive a la crisis con nuevas iniciativas basadas, principalmente, en Internet. Desde que esta empresa abrió sus puertas al público en 1997 se dedica al soporte técnico, venta, instalación y consumibles de máquinas registradoras y tpv. "SUMIQUEL" es la empresa que desde hace varios años se encarga de mantener a punto los complejos sistemas de recaudación del Club Social II y III, de la cafeterías de la Facultad de Ciencias y de la Escuela Politécnica de la Universidad de Alicante .



A finales del siglo XX algunas empresas del sector no se adaptaron a los nuevos avances que la revolución tecnológica imponía y muchas de ellas tuvieron que cerrar sus puertas durante esos años.

En aquella época los sistemas de balanzas y registradoras eran electrónicos "solo imprimían números, no letras. Eran sistemas de control muy simples". Las máquinas registradoras de antaño eran más resistentes y duraderas que las vigentes, con lo que no era necesario renovarlas con tanta frecuencia. La irrupción en el mercado de los pc transformó el hardware tal y como lo conocemos ahora. Los mayoristas importadores estiman que en el presente las máquinas tienen una vida media de 5 años frente a los más de 10 años de antes.

Alberto señala que "...hoy en día te das cuenta de lo duro que era el negocio cuando todavía no disponíamos ni de móvil ni de Internet". La productividad era muy baja comparada con la actual "un cliente podía llamar a la oficina siendo imposible atenderle en el momento", esto es solo un ejemplo.

El gerente de la empresa SUMIQUEL vio las enormes ventajas que podía ofrecer Internet ya en el año 2000. Por ello, puso en funcionamiento su primera web en la que mostraba su catálogo de productos y servicios con cierto toque

didáctico para el cliente.

Con el devenir de los años SUMIQUEL dispone de numerosas líneas de contacto telemáticas: "Además de la web corporativa disponemos de una tienda online, un blog de servicio técnico al cliente y, como no, de varias páginas y perfiles profesionales en redes sociales. "Así, ofrecemos a los clientes la más variada gama de servicios de la manera más accesible posible". Gracias a la tecnología actual, Alberto puede hablar con un cliente por el móvil al mismo tiempo que atiende a otros clientes por correo electrónico y soluciona una avería por control remoto.

SUMIQUEL empezó a notar los efectos de la actual crisis a partir del 2007 y, poco a poco, ha visto como la situación ha empeorado cada vez más. La dinámica del mercado cambia vertiginosamente. La guerra de precios en la que están sumidas las grandes corporaciones y el aumento de la oferta de ventas de artículos de segunda mano han obligado a las pequeñas y medianas empresas a ver el horizonte desde otra perspectiva menos convencional o mucho peor, a cerrar sus puertas: "De hecho, durante esta crisis también hemos visto cerrar multinacionales de gran prestigio como PC City".

Los secretos para que una empresa pequeña como SUMIQUEL se pueda mantener a flote a lo largo de estos años de crisis económica se basan principalmente en una constante renovación de la formación tanto a nivel técnico como personal: "Es un negocio sumamente cambiante, con continuas novedades que debes conocer bien para así cubrir las necesidades de los consumidores". Para fijar los objetivos con la máxima precisión es imprescindible analizar tanto el mercado como los resultados.

Actualmente, la ventaja de SUMIQUEL frente a sus competidores online que ofrecen artículos muy económicos es la oferta de un soporte técnico muy especializado y de una experiencia de 15 años en la calle. El verdadero secreto para obtener éxito profesional es meterse en la piel de los clientes y, de este modo, conocer las necesidades y los problemas con estos sistemas que les surgen a los clientes a diario: "Alguien que no conoce el día a día de los clientes no puede dar un óptimo servicio de asistencia remoto".

Sin embargo, los resultados de las estadísticas demuestran que la venta online no es un negocio todavía muy estable "...es un fiel reflejo de la situación económica de la sociedad en la que vivimos". Por ello, los futuros proyectos empresariales de SUMIQUEL son potenciar todavía más Internet y desarrollar nuevos productos y servicios de fácil utilización para el usuario. Aprovechando

así, todas y cada una de las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías.

Aún así, los datos de las ventas registrados a lo largo de la vida del servicio online que ofrece SUMIQUEL demuestran que los servicios ofrecidos por Internet han repercutido en las ventas directas en la tienda. "Sin duda alguna, Internet es una ventana al mundo que anima al consumidor a conocernos. Internet es imprescindible para ofrecer una eficaz atención al cliente, vender productos y, como no, ahorrar costos".

Sin lugar a dudas, los nuevos medios online nos pueden ayudar a superar esta coyuntura económica.