

ALBERTO

LOZANO

Bueno, o que le asesoren. He dicho "asesen" que no tiene nada que ver con asar, si no de asesar que es una cosa que hacen los asesores... ¿O tal vez debería decir "¿Desea Vd. que le asesoren?"

Vale. Traigo este tema a cuento, ya que, entre otras cosas yo me dedico a hacer de asesor aunque la mayor parte de las veces es para amigos y, desgraciadamente, no me supone beneficio económico alguno aunque sí me da una gran satisfacción y, de momento, las satisfacciones no hay que declararlas a Hacienda y eso ya es una ventaja.

¿Desea Vd. que le asesenen?

Por lo tanto y por la parte que me toca (a veces, por las partes que me tocan) vamos a pasearnos un poco por el asunto de los asesamientos. Perdón, asesoramientos.

De hecho, lo que pretendo es continuar con el tema de mi anterior columna, antes de las vacaciones, en la que hablaba de un supuesto informe emitido por unos supuestos asesores para una supuesta empresa (supongo).

¿Qué me compro?

La mayor parte de las veces, cuando alguien desea comprar un nuevo ordenador se va al distribuidor de turno y comienza una larga charla con el correspondiente comercial. Tras unas más o menos largas conversaciones, la persona adquiere su flamante ordenador, saturado de argumentos con "interfaz Gráfico", "Curva de aprendizaje corta", "han bajado los precios", etc. el cliente sale convencido de que lo que a adquirido va a solucionarle todos sus problemas, es más, cree a pies juntillas que el chisme funcionará a la perfección.

En este caso, ha sido el comercial de la empresa vendedora quien ha asesado, perdón, asesorado al futuro poseedor del ordenador.

Pregunto: es ese comercial la persona idónea para determinar qué configuración es la más adecuada a las necesidades del futuro usuario?

¿Qué motiva al comercial (sinceramente) para que la adquisición sea la correcta? ¿La necesidad de vender a toda costa para cubrir el cupo del mes? ¿El prurito profesional de no perder un cliente? ó ¿Solucionar el problema de ese cliente aún a costa de obtener un margen menor de lo provisto?

Evidentemente, yo no voy a responder a estas preguntas aquí.

Pienso que las personas más adecuadas para ello sois vosotros, los usuarios que ya tenéis un experiencia al respecto...

Yo voy a ir por otro camino en el hilo de este tema. Mi pregunta, y ésta sí que voy a intentar responderla, es ¿Es necesario asesorarse antes de ir a comprar un sistema informático. Es decir, consultar con un asesor independiente.?

Don Asesor

Un asesor es un profesional que (se supone) se gana la vida estudiando el problema de una persona en un tema determinado y que le ayuda a buscar la mejor solución.

Así, un asesor informático será aquel que prevé la mejor configuración para determinadas necesidades.

Si, por ejemplo, un señor necesita que una máquina le lleve la gestión de su agenda, el asesor estudiará como es la agenda de dicho señor, cuál es su tamaño, que número de zapatos gasta el futuro usuario y así una serie de datos necesarios.

Tras el correspondiente estudio, el asesor le dirá a su "víctima" algo así como: *

"Cómprase Vd. un ordenador AgendaMatic, con el sistema operativo Cuchitronic y que le pongan el programa SuperMemory de la Elephas Inc."

Si además se trata de un asesoramiento completo, añadirá:

"Y no se olvide de comprarlo en los almacenes 'La Raja Británica' ya que es donde obtendrá el mejor precio".

Por supuesto, toda esa cháchara irá acompañada de la correspondiente minuta ya que el asesor los garbanzos también los tiene que pagar, claro.

A partir de aquí la cosa es aparentemente sencilla: el asesorado va a la Raja Británica con la lista en la mano y se compra todo lo que le han dicho y a funcionar que el que sabe, sabe y el que no, a escribir columnas en las revistas.

Parece fácil, pero no lo es. Cuando el comprador entra en la tienda, lo primero que intentan es convencerle de que hay cosas mucho mejores que las que está pidiendo. La razón por la que eso sucede un ciento veinte por ciento de las veces se me escapa. Pero es así.

De modo que lo más normal es que el señor no compre la AgendaMatic ni el sistema Cuchitronic ni el programa de la Elephas. y salga con algo completamente distinto que quizás hasta le sirva para algo. Curioso, pero transcurrido un tiempo, es necesario para que el cliente se dé



POR ALBERTO LOZANO

cuenta de que lo que ha comprado es ideal para archivar monos en Brasil pero no para llevar su agenda, el único que queda contento es el que ha vendido los chismes y, por supuesto, del asesor nunca más se supo, claro.

De todas maneras, no desespero y creo que llegará un día en que un asesor asesorará y el asesorado podrá comprar exactamente aquello que le han aconsejado. Es cuestión de tiempo, sólo falta que las máquinas bajen un poco más de precio.

Don Margen

Hubo un tiempo en que un Mac valía más que su peso en oro, los Macs los compraban los muy pudientes o los muy enamorados de la máquina aún a costa de grandes sacrificios. Eran los tiempos de las vacas gordas para Apple y para sus distribuidores. Tanto unos como otros miraban por encima del hombro a aquellas personas que trataban con los famosos compatibles.

Antes del Mac todo eran tinieblas y reinaba el más absoluto caos en el Cosmos de la Informática personal.

Pero un día vino Dios Apple y dijo "Hágase la Luz". Y el Mac se hizo.

Era el Mac una máquina lenta con poca memoria y que no servía para casi nada pero que costaba cerca de un millón de pesetas con su impresora y todo, eso sí.

Después Apple dijo "No es bueno que las máquinas sean daltónicas" y dijo "Hágase el color" y el Mac II se hizo. Pero costaba más pesetas, por supuesto.

En aquellos tiempos, cuando un distribuidor lograba una venta de un Mac y obtenía su margen, la siguiente llamada telefónica era al armador para encargar un yate más gordo, se lo había ganado.

Y cuando ya el yate no le cabía en el puerto, se gastaba el dinero de los márgenes en mejorar su tienda y en contratar mejor y más cualificado personal.

Y de paso el Arcángel San Sculley iba acumulando millones de dólares, en dinero y acciones (siempre he pensado que J. Sculley ha sido un hombre de muy buenas acciones... de Apple, claro).

Por aquellos entonces, no hacían falta asesores, un Mac se compraba porque sí, había que comprarlo y si la cosa no hacía aquello que se esperaba, ¿qué más daba? se gastaba más dinero y en paz, además como el distribuidor se había ganado sus buenas pesetillas y después de tener tanto yate resulta que descubriría que el mar lo mareaba, pues se dejaba una parte del beneficio en seguir atendiendo a clientes hasta que todo iba como una seda.

Y así se escribió la Historia.

Pero hete aquí que un buen día, Dios Apple dijo "No es bueno que mis distribuidores tengan tantos yates, bajemos los precios y los márgenes"

Y bajaron los precios y bajaron los márgenes que obtenían los distribuidores: el mismo trabajo para vender un Mac, menos dinero facturado y un descuento menor. Ya no se pueden comprar yates, ni dar soporte postventa sin perder dinero, ni utilizar tiempo



asesorando al cliente. Sólo hay una consigna: vender, mucho, rápido y a otra cosa, mariposa que si no no cubrimos gastos.

Finalizando: Asesorate

De modo que ahora sí, ahora ya no está los tiempos para perderlos.

Si quieres comprar bien, vete a un asesor, te cobrará por ello o, si es un amigo, te lo hará gratis, pero vete sabiendo muy bien lo que vas a comprar. Le harás un favor al distribuidor cuyas horas han bajado de cotización y te lo harás a ti mismo comprando aquello que te conviene.

El único problema es que algunos distribuidores aún no se han dado cuenta que el cliente que viene asesorado compra rápido, no da problemas y ellos pueden dedicar el tiempo ganado en hacer otra venta.

No sé a que es debido, pero (y lo digo por experiencia propia) algunos distribuidores, afortunadamente para los asesores y los clientes, no todos, no acaban de encajar con la figura del asesor externo.

Y si lo que necesitas es diseñar una gran red de ordenadores para tu gran empresa, vete a un diseñador de redes independiente, no se dedica a hacer otra cosa y, por lo tanto, lo hace bien.

Yo estoy convencido de que las ventas han de venir asesoradas. El futuro me dará la razón y, algún día, todas las operaciones serán así.

Al menos eso espero.

IBMAC MACIBM

Desde que se ha hecho pública la noticia del próximo enlace matrimonial entre Apple e IBM, mucha gente me ha preguntado cual es mi opinión sobre tan sonado acontecimiento.

Se han vertido y se seguirán vertiendo ríos de tinta sobre que si la unión hace la fuerza, que si juntos contra MicroSoft que si la guerra a Taiwan y los clónicos, etc., etc., etc. De modo que no voy a insistir sobre esos tópicos, os voy a dar mi más sincera e íntima opinión.

A mi me parece un tema muy abstracto ya que el amor tiene razones que la razón no comprende, pero si de veras queréis saber lo que pienso respecto a ese matrimonio, ahí va, no lo olvidéis:

Cuando el pino abacial umbroso y núbil sus ramas esquirloica en la síntesis del prono, hay un agio sonimodo de extractos que involucran la esproncia en perifurcis.

¿Está claro?. No, ¿verdad?. Pues entendidos. ☒