

ALBERTO

LOZANO

entre los clientes del distribuidor y, a fin de cuentas, lo que interesa a una persona que va a adquirir su nuevo mac es que se lo sirvan bien y rápido ya que cuando va a disfrutar del ordenador que se ha comprado es en su domicilio o en el de su empresa y, por consiguiente, no resulta demasiado relevante el lujo a la hora de comprar. Si yo pudiese comprar un mac a mitad de precio en un lugar en el que tuviese que estar espantando las moscas mientras el vendedor me explica como va lo del movimiento del ratón, evidentemente compraría el mac en ese lugar sin dudarlo. No me importaría estar sacudiéndome las moscas en una tienda cutre durante unos minutos si, a cambio, me ahorro un puñado de miles de pesetas. Si me gusta el lujo y me lo puedo pagar, siempre estoy a tiempo de instalar mi mac sobre una mesa de mármol de Carrara ya que en esa mesa, precisamente, es donde me voy a pasar una buena parte de las horas de mi vida. Trabajando.

Sin embargo, sí que me gustaría el mayor dinero posible contratando un "sabio" capaz de dar respuesta a todas las preguntas que me hiciesen mis clientes para ayudarles a resolver los problemas que se le planteen. Es más, no me importaría que ese "sabio" no fuese con traje ni corbata. Prefiero, y creo que los usuarios finales también, que si tengo un problema me lo resuelva correctamente un técnico con tejanos a que me deje a medias un guaperas con tanta corbata como falta de comprensión de mi dificultad.

Item más, pagaría más dinero al "sabio" que al comercial que vende la máquina ya que, a fin de cuentas, un buen comercial puede hacer una buena venta pero un buen técnico de servicio postventa puede hacer que el cliente repita y, si ese servicio es

Si yo fuera...

Todos hemos sentido siempre la tentación de arreglar el mundo, aunque quienes realmente lo arreglan (o lo desarreglan) son otros.

Todos hemos dicho alguna vez frases como "si yo fuera presidente del Gobierno haría tal cosa".

O... "si yo fuera ministro de economía, bajaría los impuestos y mi sueldo".

Pero la verdad es que las personas que decimos esas cosas ni somos presidentes del Gobierno ni ministros de economía. Claro, como dice el refrán, es más fácil ver los toros que torearlos en el corral.

A pesar de todo, yo también tengo mis debilidades y también me gusta decir a veces aquello de "si yo fuera". De modo que hoy me voy a permitir alguna licencia al respecto. Si no estáis de acuerdo conmigo, con no hacerme caso tenéis suficiente...

Si yo fuera distribuidor Apple

Procuraría tener el mínimo de gastos fijos en mi local y no hacer mucho caso en cuanto a las directrices de Apple relativas a los metros cuadrados, grifos de oro, local supercéntrico y otras zarandajas suntuarias que dan imagen pero que no producen ningún beneficio a la persona que se compra una máquina. En todo caso, ayudan a encarecer el chisme ya que todo eso hay que pagarlo

dudoso, seguro que el cliente no vuelve a comprar por fabuloso supervendedor que sea el comercial del distribuidor Apple.

Ya sé que diciendo eso voy a conseguir unos cuantos nuevos amigos técnicos y otros cuantos nuevos enemigos comerciales. No hagáis mucho caso. De todas maneras, lo que he dicho es "mi verdad" lo que no significa que sea "la verdad absoluta". Al final, como siempre, quienes tienen que dar su veredicto final son los clientes-usuarios y no los técnicos, comerciales ni propietarios de puntos de venta. Ni tan siquiera yo, que estoy cada día hablando con esos usuarios de calle.

De paso, también instalaría la tienda en las afueras de la ciudad de forma que no tuviese que pedir un permiso especial al ayuntamiento para poder aparcar mi coche a menos de diez kilómetros del distribuidor. Como beneficio marginal, el alquiler o la compra del local sería más barato y podría vender los macs a mejor pre-



POR ALBERTO LOZANO

cio aún además de conseguir que mis clientes aparquen en la misma puerta. Ahí queda eso.

Si yo fuera presidente de Apple

¡Anda que no haría yo cosas si me tocase ese tinglado!

Pero estoy seguro que casi todas las ideas que llevase a la práctica contribuirían a arruinar a la compañía de microinformática que más dinero está ganando en esta época de crisis para el resto de las empresas del sector.

De todas maneras es que yo no pensaría tanto en mis accionistas como en mis usuarios finales y claro, nunca puede llover a gusto de todos.

Bueno, de entre todo lo que se me ocurre si yo fuese Mr. Sculley, sólo os diré una cosa:

Procuraría que cuando un usuario final se comprase el último modelo de Mac, recién salido (y por el que ha tenido que esperar un par de meses a que se lo entreguen), al llegar a su casa y desembalarlo, no fuese ya un modelo anticuado y fuera de catálogo.

Resulta que, por lo que se ve, Apple está sacando nuevos modelos cada tres o cuatro meses al mismo tiempo que deja de fabricar los existentes. Así, cuando uno ya ha comenzado a sacarle jugo

a la máquina, resulta con que se encuentra con que tiene un mac antiguo y que ya no se fabrica.

Eso no sería demasiado problema si no nos afectase de una manera un tanto sutil y que ahora os diré.

Hubo un tiempo en el cual existía prácticamente un modelo de mac, el Mac Plus. Ese modelo duró mucho tiempo antes de que se dejase de fabricar. De hecho, el único cambio que experimentó el Mac Plus en dos años fue un cambio en el color de la carcasa. Pasó del antiguo color crema al gris "platinum" como decían los de Apple. Por lo demás, seguía siendo un plus. Como la máquina era siempre la misma, las terceras partes tuvieron tiempo de desarrollar cantidad de perifera hardware para ese mac. Como el tiempo es lo que sobra y el Plus sobrevivía a todos los calendarios, esos periféricos de terceras partes se vendían en cantidad con lo que los precios bajaban y se ponían a "tiro" al cabo de unos meses.

Hoy en día, cuando la vida de una máquina es de tres o cuatro meses, el fabricante de accesorios no puede ni llegar a amortizar los gastos de desarrollo, con ello los accesorios son caros. Por otra parte, algunas empresas se cuestionan si vale la pena comercializar un chisme determinado que se hará antiguo junto con el mac a que va destinado, es decir, en unos pocos días.

Por ejemplo, ¿quién es capaz de comprar una expansión de memoria a un precio razonable para el antiguo mac "soportable"?

SI NO QUIERES QUE TU MAC SEA UNA CAJA DE SORPRESAS

DATA Colors

te ofrece

-Servicio Técnico Especializado;

- reparaciones de urgencia
- soporte telefónico y vía modem
- mantenimiento preventivo de los equipos
- servicio 24 horas

-Servicio de Formación;

- cursos de Sistema Operativo
- cursos de Quark, Illustrator, Photoshop...
- cursos de programas de animación 2 y 3D

-Servicio de Asesoría;

- estudios sobre el material necesario para cada actividad
- informamos de los mejores precios
- diseño de configuraciones y redes

¡¡QUE NO TE VUELVAN A GASTAR OTRA BROMA!!



El mac portable duró algún tiempo, pero no tanto como el Plus, y no se vendió demasiado y esas son las razones de que las ampliaciones de memoria para esa gran máquina (grande no solo en tamaño) fuesen escasas y caras.

Otro caso es el del PowerBook 100 que murió antes de hacer la primera comunión. Resulta que hay baterías de larga duración para el resto de PowerBooks pero no para el cien. ¿A quién se le ocurriría diseñar un nuevo tipo de batería para una máquina que ha estado unos meses a la venta? La pena es que en España, hay, que yo sepa, alrededor de 1500 PowerBook 100 y esas mil quinientas personas propietarias no tienen derecho a ampliar su máquina con ninguna opción, sea batería o sea otro accesorio interesante. La única alternativa que les queda a esas 1500 personas es la de tirar su cien y comprarse un 140... ¿Qué digo? ¿Un 140? ¿Si ya no se fabrica! Quería decir un 145, claro.

Bueno, como las columnas en las revistas se escriben con casi un mes de antelación, quizás para cuando leáis esto, el 145 deba de estar ya en un museo y estéis todos hablando del 147 o lo que sea que venga...

Desde luego, también hay otro efecto secundario con esa avalancha de nuevas máquinas, y es que el comprador acaba con un desconcierto en si bemol que pa que...

Resulta que sale una máquina que me va bien para mis necesidades, pero viendo la trayectoria de Apple, resulta que dentro de dos días saldrá otra más potente y más barata. ¿Qué hago?, ¿compro la que yo quería?, ¿me espero a la nueva que sin duda saldrá?, ¿cómo sé que existo?, ¿hay rebajas en los grandes almacenes?, ¿subirá la gasolina el martes que viene?, ¿soy o no soy?, ¿es ésta mi cuestión?.

En fin, que así no hay manera de aclararse.

Pero como no soy

Pero como no soy nada de lo que he dicho, pues prefiero seguir siendo A. Lozano y daros el latazo cada mes desde estas páginas.

Claro, si yo fuera un distribuidor Apple, estaría tan ocupado procurando tirar el negocio "palante" que no escribiría columnas.

Si yo fuera el presidente de Apple ya no sería A. Lozano ni mis problemas los mismos. Quizás andaría por la vida diciendo "si yo fuera Alberto Lozano, escribiría tal cosa" y seguro que si no soy Sculley es por que no he nacido para eso.

Así que creo que lo mejor es cortar por "Lozano" y dejar todo tal como está que ya funciona suficientemente bien.

Finalmente

En la Guía de Soluciones Apple que se adjuntaba con el MacUser del mes de noviembre, aparecen mis números de teléfono. Desafortunadamente (o afortunadamente, según se mire). De los teléfonos que constan, sólo uno es correcto. Los demás son antiguos y han cambiado hace algún tiempo. El problema es que el único teléfono válido y que no sé como es que ha aparecido en la Guía ya que era muy privado, es el que corresponde a mi teléfono móvil de coche.

El resultado es que desde que apareció la Guía no paro de recibir llamadas de mis lectores mientras conduzco y así no hay manera.

Para solucionarlo, me he puesto otro teléfono en el coche (mi trabajo y mis clientes me obligan) y resulta que debo ser la única persona con dos números móviles. Ahora ya me tenéis fichado y me podéis localizar a través de 908 que sale en la Guía de Soluciones. Lo que no os puedo asegurar es que no escuchéis el mensaje aquel de que "el abonado marcado tiene su terminal apagado o se encuentra fuera de cobertura".

De todas maneras, es mi intención a partir de primero de año, de dejar permanentemente en marcha ese número para que podáis contactar directamente conmigo pero no en el coche.

¡Felices fiestas! ☺

LOZANO