

Enrique Salom Seguí, director de Operaciones de la EMT de Valencia

“El servicio de SCAN COIN es muy práctico y absolutamente fiable”

El director de Operaciones de la EMT de Valencia, Enrique Salom, detalla las razones por las que eligió SCAN COIN a la hora de adquirir los equipos de autoliquidación para conductores.

Autobuses & Autocares: ¿Cuales fueron sus premisas en el momento de decidir el modelo de máquina para la liquidación de los conductores de la EMT?

Enrique Salom: Cuando en 2007 se planteó la adquisición de máquinas para automatizar el servicio de Autoliquidación, Laura Martínez de la organización del servicio (hoy jubilada) se encargó de buscar las diferentes máquinas que existían en el mercado, entre las que se encontraban los proveedores SCAN COIN e Hispacounter, y se elaboró un catálogo de necesidades entre las que se encontraban las siguientes premisas:

- ▶ Que una máquina de cada proveedor estuviera seis meses en régimen de alquiler en dos bases para poder evaluar las prestaciones, la fiabilidad, las comunicaciones, el SAT, el mantenimiento o el telemantenimiento.
- ▶ Que la EMT pudiera integrar la solución tanto dentro de su SAE como de su red, con la menor dependencia tanto del fabricante de la máquina como de su departamento de software respecto de la integración y programación de los diferentes requerimientos futuros que la EMT pueda necesitar.
- ▶ Que la máquina tuviera una adecuada “solidez” y fiabilidad.

▶ En la primera semana de pruebas ya se apreció una diferencia importante: el servicio de SCAN COIN resolvía las incidencias



El director de Operaciones de la EMT de Valencia, Enrique Salom Seguí.

▶ Que se dispusiera de un manual de servicio simple para que los recaudadores al cargo de las máquinas lo tuvieran como referencia, y además la empresa formase a dichos recaudadores en el manejo, limpieza ordinaria y el primer nivel de servicio.

▶ Que los conductores pudieran identificarse manualmente y/o mediante la tarjeta identificativa sin contacto Mifare que tiene la EMT.

La prueba se inició en octubre de 2007 y finalizó en julio de 2008 con la adquisición de las dos máquinas CDP4 de SCAN COIN, y la desestimación de las otras dos.

A&A: ¿Que encontraron como ventaja comparativa “decisoria” en los CDP4 de SCAN COIN?

E.S.: En principio, teníamos reticencias hacia el CDP4 por su coste más elevado (que los comerciales de SCAN COIN justificaban en la superior calidad), pero ya durante la primera semana comenzó a apreciarse una diferencia importante, que era que, cuando había cualquier incidencia (incluso el fin de semana) había “alguien” en SCAN COIN que se teleconectaba a la máquina y resolvía dicha incidencia (normalmente el problema era de falta de comprensión en la operativa de vaciado), mientras que la máquina de Hispacounter se quedaba fuera

de servicio normalmente por un atasco a la espera de que viniese el SAT, que era "externo/subcontratado", y que pasaba por las instalaciones dos o tres días más tarde.

La segunda diferencia importante era a nivel del sistema de recogida de las monedas, que en el CDP4 bastaba con cerrar las cuatro bolsas, y en la máquina de Hispacounter había que traspasar las monedas desde los cajones a las bolsas de la CIT, operación no sólo engorrosa, sino que al pretender que lo hiciera una única persona era fácil que acabase con las monedas esparcidas por el suelo.

En cuanto al software, el Departamento de Software de SCAN COIN formó a nuestros informáticos para que fuesen ellos mismos los que desarrollaran la solución a nuestra medida, evitando la "dependencia" del proveedor. De esta forma, no sólo la forma de presentación de la pantalla, sino también la inyección en el recibo del conductor de los siguientes servicios a realizar y del saldo actualizado permanentemente se ha hecho a nuestra conveniencia. Además, en cualquier momento, nosotros mismos podemos modificar esta operativa.

A&A: Respecto del mantenimiento de las máquinas, ¿qué nos puede decir?

E.S.: Disponemos de un contrato de mantenimiento, por el cual SCAN COIN nos repara por un coste fijo anual cualquier incidencia. Dicho coste es como un "todo riesgo" que incluye mano de obra, desplazamiento y piezas.

Normalmente efectuamos una demanda de servicio por correo electrónico indicando en qué máquina tenemos el problema y el SAT se pone en contacto con nosotros, y o bien resuelven el problema de forma inmediata por telemantenimiento, o bien -caso de ser necesario- viene su técnico durante de las horas siguientes al aviso.

► El Departamento de Software de SCAN COIN forma a los informáticos para que desarrollen la solución a su medida

Si bien el técnico de SCAN COIN vive en Valencia y la atención es muy rápida, en períodos vacacionales del técnico se ha desplazado hasta nuestras instalaciones otro técnico desde Barcelona o desde Madrid. Por todo lo dicho anteriormente, el servicio de SCAN COIN nos parece muy óptimo, muy práctico y absolutamente fiable.

A&A: ¿Cuál es la plantilla actual de conductores de la EMT de Valencia, y que volumen de efectivo manejan diariamente los conductores?

E.S.: Actualmente nuestra compañía tiene una plantilla de 1.200 conductores y suelen manejar un volumen de efectivo total diario de más de 40.000 euros, lo que representa una media de 60 euros por conductor cada día.

A&A: La EMT de Valencia es pionera en el pago a bordo mediante la tecnología NFC en el móvil. ¿Cómo cree que va a afectar este nuevo medio de pago al tradicional del pago en efectivo? ¿Piensa que este sistema de pago puede llegar a sustituir al efectivo?

E.S.: El nuevo sistema de pago con tecnología NFC resulta muy atractivo. Representa el futuro que ya está aquí y ha venido para quedarse. Durante los próximos años es evidente que convivirá amigablemente con el sistema de pago convencional, aunque se acabará imponiendo igual que el resto de nuevas tecnologías en todos los sectores de la sociedad, siempre que resulten tan ágiles y provechosas para el usuario como la del NFC.

Redacción



Los equipos del modelo CDP4 de SCAN COIN instalados en una de las bases de la EMT de Valencia.