

Alberto Arranz

Responsable de desarrollo y soporte técnico en España de Automation24

“Con Automation24 se puede conseguir el mejor precio desde el primer artículo comprado y rapidez de entrega”

Mónica Ramírez

Automation24 GmbH se fundó en 2011 como una empresa de venta por Internet de productos para la automatización de procesos. Desde junio de 2012 está operativa su tienda *online*, donde ofrecen más de 2.000 productos de fabricantes de renombre, así como los productos de su propia marca. A pesar de ser una empresa nueva en el campo de la automatización, se ha beneficiado enormemente de la experiencia y del éxito de sus propietarios, que tienen su base de operaciones en Alemania, lo que les ha permitido diseñar una cartera de productos óptima para satisfacer las necesidades de sus clientes, sobre todo en momentos en los que la presión sobre los precios y los costes, sin reducir calidad, es mayor. Alberto Arranz, responsable de desarrollo y soporte técnico en España de Automation24, explica en esta entrevista las líneas básicas de la empresa.

¿Qué cartera de productos ofrecen?

Ofrecemos todo tipo de productos relacionados con la automatización de procesos, desde sensores de proceso y posición hasta el armario de distribución, pasando por autómatas, accionadores, cableado, relés, dispositivos de mando y visualización, contactores, interruptores automáticos y diferenciales, guardamotores, iluminación industrial, etc. Actualmente disponemos de más de 2.000 productos en catálogo y este año ampliaremos con 750 productos más. Todos ellos siempre con precios un 25-30% por debajo del precio del fabricante. Todos nuestros fabricantes son conocidos por su calidad. Nuestro lema es ofrecer calidad y servicio al mejor precio.

¿Cuál es la principal innovación y lo que marca la diferencia con respecto a otras empresas similares?

Creo que una de las principales ventajas es que con nosotros se puede conseguir el mejor precio desde el primer artículo comprado, mientras que en otros sitios o



Alberto Arranz.

bien no puedes comprar o el precio es muy alto para un solo producto. Todos los productos que ofrecemos están a nuestra disposición en nuestras instalaciones. De este modo controlamos todo el proceso de venta, garantizando la rápida entrega del pedido al cliente. Nuestro objetivo es servir en 24 horas los pedidos urgentes y en 48 los normales. Por último, nuestra mejor herramienta es la página web, una potente herramienta de búsqueda de productos, rápida y eficaz. Una vez localizado el producto, se puede leer una descripción del mismo con todas sus características técnicas en castellano, consultar el stock real y contemplar imágenes de alta calidad de diferentes vistas con efecto zoom. También tenemos representaciones de 360 grados, en 3D y videos de los productos más relevantes.

¿A qué profesionales se dirigen?

Nuestros clientes son principalmente ingenierías, profesionales, pequeñas y medianas empresas de todas las ramas de la industria, los cuales no tienen un acuerdo

con el fabricante o el mayorista o simplemente compran pequeñas cantidades de producto. Nosotros prescindimos de los tradicionales puntos de venta con costosas oficinas, trasladando el ahorro de costes directamente al cliente. El resultado es que todas las partes ganan.

¿Qué garantía ofrecen a los clientes?

Ahora mismo estamos certificados por Confianza *online*, donde evalúan en más de 30 puntos si cumplimos la normativa vigente y garantizan que somos una empresa transparente y fiable. También hemos conseguido el sello de Trusted Shops. Esta certificación permite que los clientes opinen de forma anónima sobre nuestro servicio en tres puntos: servicio al cliente, producto y entrega. Los clientes disponen de 14 días para devolver el producto, y tanto para dicha devolución, como para los casos de garantía por defecto, disponemos de nuestro servicio de retorno gratuito.

¿Y con relación al soporte técnico?

En nuestras instalaciones disponemos de nuestro propio laboratorio, donde probamos todos nuestros productos, sabemos cómo instalarlos y podemos ayudar al cliente con dudas técnicas. Si el cliente tiene un problema tenemos soporte técnico con *chat online*, *e-mail* y una línea gratuita de teléfono.

En muchos proyectos resulta complicado seleccionar el producto más adecuado. ¿Qué labor de asesoramiento llevan a cabo en estos casos?

Tenemos clientes que directamente nos envían imágenes, planos o simplemente nos cuentan su idea del proyecto para que les asesoremos. Nosotros analizamos la información que nos dan, aconsejamos sobre el producto y sugerimos una solución. En ocasiones nuestro servicio técnico da soporte en operaciones estándar con nuestro producto como, por ejemplo, configuración, instalación, forma de uso, etc.