

CROWN

Entrevista a Alfonso Valderrama,
director general de Crown España.



Balance de un año de la implantación de Crown en España

A pesar de lo difícil de la situación económica que atraviesa España desde 2008 y tras años de presencia a través de un distribuidor, Crown, uno de los referentes mundiales en maquinaria y equipos de mantenimiento para su uso en todo tipo de aplicaciones, se instaló en España de forma directa. Alfonso Valderrama es el director general de Crown en España y a pesar de conocer muy bien la marca y el mercado español, ya que fue director de Eurolift el anterior distribuidor de la marca para el mercado español, asume el cargo como un gran reto. En esta entrevista con www.cadenadesuministro.es detalla la evolución de Crown en el mercado español en este tiempo y analiza la situación del mer-

cado de los equipos de mantenimiento en nuestro país.

Cadena de Suministro (CdS). Se ha cumplido un año desde que Crown decidiese instalarse en el mercado español de forma directa ¿qué valoración hace de este año?.

Alfonso Valderrama (AV): Ha sido un año difícil, no solo por la situación económica, que ha estado por debajo de las expectati-

vas más pesimistas, sino también porque empezábamos prácticamente de cero.

Había un equipo que llevaba trabajando con esta marca y en el sector desde hace mucho tiempo, pero nosotros *el 1 de julio de 2011* no teníamos nada, ni nave ni instalaciones. Solo teníamos la delegación de Valencia y empezamos en un business center con 6 personas. En este año *hemos puesto en marcha las nuevas instalaciones*

“A pesar del comienzo en una situación de tan difícil como la actual, en los últimos 12 meses se han vendido más máquinas Crown que en ningún otro período anterior.”

de Madrid, el personal adecuado, etc.

A pesar de estas dificultades, también ha sido un año de éxitos porque *en los últimos 12 meses se han vendido más máquinas Crown que en ningún otro periodo anterior*. Por lo tanto, la evaluación dentro de la situación en la que estamos es muy positiva.

CdS. ¿Cuál es la situación del sector de equipos de manutención a día de hoy en España?

AV. Es una situación de transición y cambiante. Ahora mismo estamos en un proceso de crecimiento adaptándonos a *la realidad de lo que queda de un mercado que hace 3 o 4 años alcanzó su máximo*.

CdS. Crown cuenta actualmente con estructura propia en Madrid y Valencia...

AV. En efecto, la estructura actual de Crown es de *dos delegaciones propias, una en Madrid y otra en Valencia*. La delegación de Valencia fue un proyecto que se inició en 2008, una especie de prueba piloto con la intención de meterse en el mercado de venta directa. Ha sido un éxito y por ello en el proceso de creación de Crown España, Valencia se incluyó dentro del mismo.

La cobertura de Valencia es su territorio, y zonas de Alicante y Castellón.

Respecto a los planes de *apertura de distribuidores se llevarán a cabo de acuerdo a las necesidades del mercado*, según se vayan demandando. El objetivo es este mo-



Crown cuenta con unas modernas instalaciones en San Fernando de Henares en Madrid.

mento es que haya *cinco concesionarios en Madrid, Barcelona, Zaragoza, San Sebastián y Murcia*, pero puede haber cambios en este sentido.

AV. Sí, se podría resumir así. España es un país grande en extensión y, además, muy disperso en lo que es la ubicación de los centros de producción. Por lo tanto, *la ma-*

“El objetivo para el mercado español, es que haya cinco concesionarios en Madrid, Barcelona, Zaragoza, San Sebastián y Murcia.”

Estructura y catálogo

CdS. ¿El esquema comercial de Crown es por tanto un modelo mixto de delegaciones propias y distribuidores?

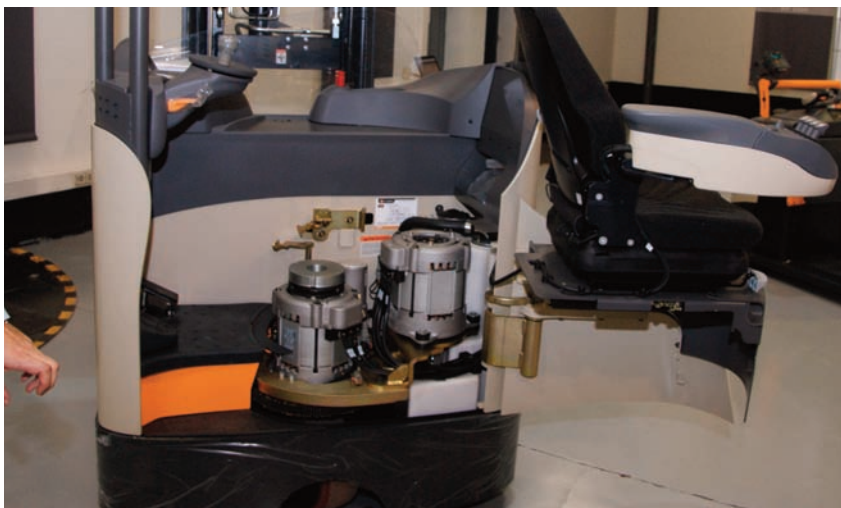
nera más eficaz de ofrecerle al cliente el servicio que necesita es directamente a través de un concesionario.

CdS. ¿La implantación directa de Crown en el mercado nacional ha supuesto una ampliación del catálogo de productos con respecto a la etapa anterior?

AV. El catálogo sigue siendo el mismo, no ha habido variación con respecto a la disponibilidad de equipos. *Están previstos nuevos lanzamientos de equipos*, que forman parte de la política expansiva de Crown en general. Así, este año va a haber



Crown ha desarrollado un sistema que permite reemplazar la batería de una carretilla contrapesada, en menos de un minuto y ayudado únicamente de una transpaleta y sin necesidad de utilizar ninguna herramienta.



El acceso a los principales elementos principales de una carretilla Crown es inmediato.

muchas novedades, como la nueva "SC" que se ha lanzado en marzo; en septiembre se ha lanzado la nueva gama de apiladores ES4000 y ET4000; también se está lanzando la nueva trilateral con alcance de hasta 17 metros de altura. En definitiva, va a haber muchos lanzamientos pero no por el hecho de establecernos en el mercado español se han adaptado productos que no estuvieran ya en la oferta.

CdS. Partiendo de la situación de mercado actual, como está respondiendo la demanda de contrapesadas, tanto eléctricas como térmicas, frente a los equipos de interior?

AV. Crown es conocido por fabricar máquinas robustas, duras y equipos de interior. *Hasta hace no mucho Crown no fabricaba máquinas que no fueran eléctricas.* El hecho de querer estar presente en el mercado de las contrapesadas es evidente, así vamos a presentar una máquina nueva de 3 ruedas, con muchísimas mejoras frente al modelo anterior. Tenemos un gran interés por estar en el mercado de las contrapesadas, si bien en España para Crown es un mercado marginal, en el resto del mundo se vende con éxito.

Logística garantizada

CdS. Logísticamente, ¿cuál es la depen-

dencia de Crown Iberia para los modelos que proceden de Alemania?

AV. *La fábrica principal para el producto europeo se encuentra en Rolling, al oeste de Munich, donde se construyen las transpaletas eléctricas, los GPC, las retráctiles, los apiladores, etc, es decir la inmensa mayoría del producto que se consume en Europa se fabrica en Alemania.*

Las máquinas de pasillo estrecho, combis, y recogepedidos de nivel alto, así como las contrapesadas se fabrican en la fábrica de New Bremen donde está la sede central de Crown, en el estado de Ohio, en EEUU.

En cuanto a la logística, para la distribución en Europa, depende mucho de *la fa-*

brica de Alemania que tiene unos plazos de entrega muy ajustados. Por su parte, el producto americano tiene una logística distinta por el periodo que conlleva el transporte desde EEUU a Europa, pero es una logística no diferente a la de otros fabricantes que importan maquinaria desde fuera y que se suplén con stocks para conseguir plazos de entrega muy razonables.

CdS. ¿Cuál diría que es la característica principal de los productos de Crown?

AV. *Una de las características que diferencian a nuestros productos no solo es la robustez de los productos, sino sobre todo la integración vertical de los procesos de fabricación.* Somos el único fabricante que produce el 85% de los componentes que se utilizan en las máquinas, y esto nos da una ventaja sustancial con respecto a cualquier otro competidor. No solo se diseñan los componentes adecuados a las prestaciones que se les van a pedir a las máquinas, sino que incluso fabricamos los motores.

Crown fabrica sus propios motores, diseña su propio software. *La integración vertical permite adecuar las necesidades de producto exactamente a las necesidades de fabricación.*

Esto marca un gran diferencia en lo que a la disponibilidad del repuesto se refiere, es decir, desde lo que es el depósito de fa-



Alfonso Valderrama, actual director general de Crown España, fue también el máximo responsable de la marca de carretillas en España en la anterior etapa, cuando estaba presente a través de Eurolift, empresa distribuidora de equipos de mantenimiento del grupo Bergé.



Crown ha presentado en septiembre las nuevas series de apiladores ES 4000, de conductor acompañante, y ET 4000, de conductor montado.

bricación que puede haber en la fabrica, hasta el deposito que hay en Munich o en Valencia. Así, *la disponibilidad de repuestos es mucho más elevada que en cualquier otro fabricante.*

Además, todas nuestras máquinas incorporan un *sistema que permite la autodiagnos y el control de todos los módulos.* Así, cuando una máquina detecta un fallo avisa con un código que está vinculado a un repuesto en concreto. Es decir, que cuando un técnico va a reparar una maquina, sabe qué le pasa, qué pieza necesita, la lleva consigo y la repara.

CdS. En este sentido, los clientes, ¿valoran cada vez mas el servicio?.

Yo pienso que si. Es un terreno en el que las máquinas de Crown se mueven a gusto, porque *están pensadas para tener una máxima productividad, no solo en prestaciones, sino en robustez en facilidad de servicio, en pocos tiempos de parada, en valor de recompra.* Al final, más servicio es mayor satisfacción para el cliente, y otro parámetro que utilizamos mucho, y que retrata la filo-

sofía de Crown, es que *el coste de propiedad es inferior al de otras máquinas.* Hay que tener en cuenta que coste de propiedad no es igual a precio de adquisición ya que las máquinas de Crown cuestan mas hacer porque llevan más material y más tecnología que muchas otras.

Apuesta por sectores "sanos"

¿En qué situación está Crown en este momento en el mercado español?.

AV. El mercado español está para hacer pocos análisis, y los que se hagan son un poco arriesgados porque quedan pocos sectores sanos. Afortunadamente, en Crown hemos vendido más máquinas porque nos hemos situado en sectores que están mas sanos, como es el de logística y distribución.

Analizando el mercado, ahora mismo lo

que denomino *operaciones de goteo*, que nutrían estructuras de distribución clásicas de compra de una o dos unidades, están muy flojas, por no decir que en algunos sectores *han desaparecido totalmente porque no existe crédito que soporte ese tipo de operaciones.* Lo que quedan son grandes firmas que están en el mercado amparadas por un capital importante que son muy exigentes cuando abren operaciones de compra, tanto a nivel de prestaciones, como a nivel de precio o servicio.

En un mercado clásico de compra y venta con el precio como factor diferencial tal vez seríamos poco competitivos, pero *tener unas máquinas de mucha calidad, en las circunstancias de mercado en las que estamos, nos hace especialmente competitivos* al ser capaces de enfrentarnos a unas ventas muy profesionales, con unos niveles de servicio muy altos y con unos niveles de calidad excepcionales.

¿De qué orden ha sido el crecimiento experimentado en los últimos 12 meses?.

AV. Por política de empresa, no puedo dar cifras concretas de venta de unidades, pero sí puede señalar que *en el ultimo año se han doblado las cifras respecto a las que había.*

Lo que sucede es que la situación económica en la que estamos hace que lo que ocurre hoy no tenga nada que ver con lo que pueda suceder en unos meses. En definitiva, el mercado es escaso y esto hace que los porcentajes sean cambiantes.

Hay que tener en cuenta que cuando se venden 17.000 máquinas en el mercado, una operación de 50 máquinas representa poco, pero si se están vendiendo 3.000 máquinas, esa misma operación de 50 unidades representa un porcentaje muy alto.

CdS. En estos momentos, grandes corpo-

“ Una de las características de Crown, además de la robustez de los productos que fabrica, es la integración vertical de los procesos de fabricación. ”



Crown SC5300 Fuel Cell Qualified

raciones han variado su política y en lugar de flotas en propiedad optan por un sistema de renting, ¿esto implica para Crown tener que cambiar de estrategia?

AV. Hay cabida para las dos filosofías, sobre todo cuando el mercado no es sufi-

gias prevé?. Porque en los últimos años se habla de nuevas tecnologías, como la de célula de combustible.

AV. Tengo la sensación de que la célula de combustible es un proyecto de futuro. Parece una *manera lógica de aunar las ven-*

“ En Europa Crown ha suministrado la primera flota de carretillas contrapesadas alimentadas con célula de combustibles, a la empresa Air Liquide. ”

cientemente amplio. Nosotros ahora mismo estaríamos en un 40/60 en ese porcentaje, en lo que son ventas a cliente final que compra y luego hace un contrato de mantenimiento.

Hay clientes que siguen queriendo tener la propiedad de la máquina para explotarla en exclusiva, pero también depende mucho de zonas geográficas. Así, en Madrid probablemente el 80 o 90% de las operaciones son de alquiler a largo plazo. En otros sitios te encuentras con clientes que quieren tener grandes flotas en propiedad y sujetas a contratos de mantenimiento.

CdS.¿Qué tendencias de futuro, en cuanto a incorporación de nuevas tecnolo-

gias prevé?. Porque en los últimos años se habla de nuevas tecnologías, como la de célula de combustible.

tajas de un motor térmico y de un motor eléctrico en términos de contaminación.

El sistema InfoLink desarrollado por Crown, permite parametrizar cada máquina con el fin de poder tener un histórico de lo que le ha ocurrido durante la jornada, pudiendo acceder a la información desde cualquier dispositivo en cualquier lugar del mundo, a través de internet.



Se habla también de coches eléctricos que no contaminan, pero si se enchufan a la red, depende de como se produzca la energía eléctrica ese coche contamina o no.

Ahora mismo hay muchas empresas en EEUU que ya están utilizando célula de combustible, y muchos son clientes de Crown.

Aquí en Europa, Crown ha suministrado la primera flota en máquinas contrapesadas con célula de combustible a Air Liquide, una empresa fabricante de gases para la industria con sede en París, es el primer cliente al que se le suministran máquinas con esta fuente de energía alternativa.

Crown ahora mismo es el fabricante que tiene un catálogo con la mayor disponibilidad de máquinas que podrían montar célula de combustible. En Europa no hay todavía mucha demanda por parte de clientes, y los que optan por esta tecnología son clientes muy grandes y concienciados y que logran ventajas fiscales por utilizar este tipo de tecnología. Pero en Norteamérica ya hay unas 500 máquinas utilizando los sistemas de células de combustible.

Es evidente que la apuesta de Crown va por esta vía y seguro que va a hacer más cosas. De hecho, Crown forma parte del Comité Técnico de la Comisión Electrotécnica, que se va a encargar de definir las regulaciones y normas que deben cumplir en el futuro todas las máquinas que incorporen un sistema de célula de combustible. □