



Q&A con Moiz Vas: "Las gasolineras son miel para los hackers"

PetrolPlaza habla con Moiz Vas, un minorista de estaciones de servicio del Reino Unido y fundador de Retail's Best Forecourt & Convenience Partners, sobre el evento de la próxima semana, la amenaza de la cibercrimen a las estaciones de servicio y el efecto de Brexit en la industria. /Retail's Best se ha movido al 18 de noviembre por el coronavirus /

Hay 8.382 estaciones de servicio en el Reino Unido y más de un tercio de ellos estarán representados en el próximo Retail's Best Forecourt Event el 19 de marzo, cuando alrededor de 200 minoristas independientes y operadores de estaciones de servicio, que representan más de 3.500 sitios entre ellos, se reúnan en Chateau Impney, Worcestershire.

Retail's Best tendrá lugar la próxima semana. ¿Cuáles serán los principales puntos de atención de la edición de este año? ¿Qué es lo que la gente puede esperar ver?

Uno de los principales puntos de atención en el evento de este año será la prevención del delito y las posibles soluciones de seguridad para garantizar que los negocios de los minoristas sean seguros en el futuro. La delincuencia será el centro de atención en el panel de debate de Retail's Best, presidido por el incondicional del sector Michael O'Loughlin. Un panel de destacados operadores independientes de estaciones de servicio y tiendas de conveniencia, entre los que se encuentran Nerissa Haskic, MPK Group; Raj Hindocha, Hindocha Group y Tom Orford, Falcon Retail, estará acompañado por expertos del sector, entre los que se encuentran James Lowman, director ejecutivo de la Asociación de Tiendas de Conveniencia y Gordon Balmer, gerente comercial de la Asociación de Minoristas de Gasolina.

Retail's Best 2020 también explorará diferentes conceptos de comida para llevar y el arte de volver a poner el teatro de la comida en el comercio minorista. Este tema continuará en la "exposición inteligente" más tarde en la noche con demostraciones de: Delice de France, F'real, Chicago Town, Costa Express y Stacked.

Estos conceptos no tripulados de F'real y Costa Express para batidos y café ahorran mano de obra, ofreciendo una solución sostenible a los operadores de las estaciones de servicio para asegurar que sus sitios permanezcan vibrantes, relevantes y eficientes para el futuro. Otros conceptos no tripulados que se exhibirán incluyen la Oficina de Correos y su solución para el futuro con la recogida de paquetes y devoluciones de pedidos en línea junto con Tomra y sus soluciones de venta inversa.

Con el aumento de soluciones en nube, big data y otras tecnologías, las gasolineras han mejorado su eficiencia y sus márgenes de beneficio. Sin embargo, la cuestión de la protección y la seguridad de los datos es ahora esencial. En 2019, vimos cómo varios minoristas en los EE.UU. fueron hackeados y se accedió a la información de clientes. ¿Cómo deberían los minoristas y los proveedores abordar esta cuestión?

Una cosa es segura, no es sólo en los Estados Unidos. Una gasolinera cercana a casa en el Reino Unido fue hackeada recientemente y el sitio fue secuestrado. El sitio terminó teniendo que cerrar por cuatro días y reemplazar todas sus cajas.

Parece que la industria de la venta al por menor se ha convertido en la favorita de los hackers. Llevamos una cantidad considerable de información financiera y sensible de clientes y proveedores y no estamos tan vigilantes como podríamos estarlo para proteger nuestro medio ambiente.

Creo que hay cuatro áreas clave de vulnerabilidad para los minoristas: Wifi, EPoS, gestión de contraseñas y cadena de suministro.

Mientras que proporcionar Wifi en la tienda proporciona una experiencia de valor añadido para los clientes, también puede atraer problemas de un potencial ciberataque en forma de MITM (hombre en el medio), lo que significa que alguien puede interceptar llamadas de clientes o minoristas o intercambios de correo electrónico. El uso del Wifi de la tienda pone al minorista en riesgo de exponer los datos y las redes no cifradas son aún peores, ya que potencialmente dan a alguien acceso a sus cajas y datos sensibles. Es importante mencionar en este punto también que los minoristas deben cumplir con la norma GDPR. Los datos son la clave de los ciberataques. El PCI DSS para el pago con tarjeta de crédito también es esencial.

Y si los minoristas y los operadores de estaciones de servicio no tenían suficiente con lo que lidiar en el día a día de su tienda y estación de servicio, ahora hay una capa extra de detalles con EPoS en la que se espera que todos seamos expertos. No todos los operadores se dan el lujo de tener sus propios especialistas en informática.

Y algo que muchos de nosotros no hacemos es cambiar nuestras contraseñas regularmente. Uno de los mayores problemas es que los gerentes o propietarios de las tiendas a menudo ni siquiera cambian las contraseñas que el proveedor de EPoS les dio.

A menudo también hay casos en la cadena de suministro en los que pensamos que un correo electrónico ha venido de un proveedor con el que trabajamos, pero en realidad no ha sido así. Es un correo electrónico fraudulento. Necesitamos entender dónde empiezan y terminan los firewalls y cómo las herramientas cibernéticas pueden protegernos. Desde el punto de vista de la legalidad, si se descubre que un socio ha causado una brecha a otros socios de la cadena, pueden ir tras ellos por daños financieros y de reputación.

Todas estas son cosas que necesitamos comprender mejor, para ser conscientes de nuestra vulnerabilidad y prepararnos para protegernos en el futuro. Es otro reto que tenemos que añadir a

nuestras ya ocupadas agendas, pero que es necesario superar. Tenemos que tomarnos esto en serio y conseguir ayuda especializada para educarnos, informarnos y equiparnos para los futuros desafíos que nos esperan.

Usted comenzó este evento en 2014. Siete años más tarde, ¿cómo ha sido el desarrollo del evento?

La red Retail's Best está creciendo con más aportaciones de un espectro de operadores minoristas de todos los tamaños y colores. El evento se ha convertido en algo que buscan para "probar el agua" o para obtener una opinión. Retail's Best se enorgullece de ser un evento "dirigido por minoristas, para minoristas" y colectivamente tenemos una voz. Da la oportunidad a los minoristas independientes y a los operadores de la estación de servicio de reunirse para hablar de temas, preocupaciones, inquietudes y aspiraciones. Es un evento para los minoristas que realmente se preocupan por sus negocios y hacen crecer sus negocios para el futuro. Retail's Best se ha convertido en el "lugar de paso" para obtener una visión de lo que está a la vuelta de la esquina.

¿Está contento con el papel que el evento tiene actualmente en la industria o hay más desarrollos que podemos esperar en el futuro?

Cuando lo lanzamos en 2013, nuestra visión era crear una serie de eventos únicos y exclusivos para el desarrollo de redes de negocios, organizados "por los minoristas, para los minoristas". Una red creciente de los principales operadores minoristas ha hecho una contribución inestimable para ayudarnos a lograrlo.

En los últimos siete años hemos reunido a muchos proveedores líderes con cientos de empresas independientes en el mundo de los servicios de alimentación, la venta al por menor de productos de conveniencia, la venta al por menor de combustible y la tecnología de venta al por menor. Cada evento acoge a unos 200 operadores de estaciones de servicio y minoristas, que representan alrededor de 3.500 sitios entre ellos. Se trata de reunirse para compartir ideas y buenas prácticas para lograr el objetivo común: asegurar que nuestras tiendas de conveniencia y nuestras estaciones de servicio permanezcan vibrantes y comercialmente viables.

Seguiremos ampliando los límites para asegurar que tengamos un evento que permita a los minoristas y proveedores reunirse para compartir conocimientos e ideas para asegurar que sus negocios sean comercialmente viables para el futuro.

El Reino Unido dejará ahora oficialmente la Unión Europea. El 1 de enero de 2021 entrarán en vigor nuevas normas. ¿Espera que Brexit tenga un impacto en las estaciones de servicio británicas?

A través de conversaciones con otros minoristas y operadores de estaciones de servicio, dos áreas clave que me vienen a la mente son: la legislación gubernamental y la libertad de movimiento.

En cuanto a la legislación, el gobierno del Reino Unido ha elegido actualmente el EV (vehículos

eléctricos) como la solución preferida del futuro, mientras que muchos países de la UE se inclinan por el hidrógeno y algunos consideran los combustibles sintéticos. El cierre potencial de las otras opciones puede ponernos en desventaja, ya que cambiar la infraestructura de nuevo en el futuro puede no ser viable o ser muy costoso. Dado que muchos expertos sugieren que el hidrógeno podría ser el futuro, sería mejor mantener abiertas nuestras opciones. Si el hidrógeno termina siendo el combustible elegido, no sólo el Reino Unido no estará listo, sino que nos quedaremos atrás.

Otra consideración es que si el gobierno del Reino Unido pasa de los "motores de combustión" a los vehículos eléctricos y se sale de la línea de la Europa continental, esto, combinado con la falta de opciones de hidrógeno, causará dificultades al "automovilista turístico" que visita el Reino Unido.

Y con la introducción del E10 en 2021, movimientos como este nos distanciarán de un enfoque uniforme y nuevamente causarán dificultades para la industria turística.

En cuanto a la libertad de movimiento, el sector de la estación de servicio es enormemente fiable en cuanto a los trabajadores en el extranjero. Si el gobierno bloquea el acceso a algunos de estos trabajadores es probable que cause una enorme escasez de personal en nuestro sector (otros sectores competirán por el mismo personal). A su vez, esto significará aumentos salariales para el sector (por encima de los aumentos del mercado), lo que puede poner en duda la viabilidad financiera de muchas estaciones de servicio.

¿Estás contento con el papel que el evento tiene actualmente? En ediciones anteriores de Retail's Best, la infraestructura de recarga de vehículos eléctricos fue uno de los temas clave. ¿Es una tendencia que se ha establecido completamente en el Reino Unido?

No es simplemente una tendencia - la mayoría de los sitios de venta al público están empezando a tomarla en serio ahora. Los operadores ya no se limitan a "observar" la situación, sino que empiezan a "abordarla" ahora. La carga de los vehículos eléctricos es ahora parte del viaje del cliente y está aquí para quedarse. Con tantos lugares diferentes que añaden puntos de recarga de VE, como estaciones de tren, hoteles y aparcamientos, la gran pregunta para las estaciones de servicio es cómo pueden hacer que su sitio sea un lugar atractivo para que un cliente cargue su coche.

Típicamente, las estaciones de servicio tienen la ubicación de su lado, generalmente en zonas rurales o en carreteras principales muy transitadas. Y siguen siendo el mejor lugar para subir y bajar rápidamente para cargar el coche. Ahora las estaciones de servicio también tienen que considerar seriamente cómo asegurarse de que tienen una oferta atractiva para los clientes mientras cargan su coche, ya sea para tomar un café, recoger un paquete o algo para comer.

¿Qué otras tendencias clave del sector de las estaciones de servicio identifica en el Reino Unido?

Una serie de tendencias diferentes incluyen el pedido anticipado de artículos antes de llegar a la estación de servicio; la exploración de diferentes maneras de comprometerse con sus clientes para informarles sobre las ofertas antes de que lleguen a su tienda; más formas interactivas de

recompensar a los clientes y ofrecerles fidelidad a la marca; soluciones sostenibles para el reciclaje, el embalaje, etc. - hay mucho que hacer para ser más eficiente y reducir el embalaje; alimentos para acompañar más teatro de la comida - comenzaremos a ver más comidas preparadas según las especificaciones del cliente; más ciberdelincuencia y la necesidad de más soluciones de seguridad cibernética con la tendencia hacia una sociedad sin dinero en efectivo.

Nos moveremos hacia que ciertas tiendas y ciertos elementos de otras tiendas se conviertan en "conveniencia sin rostro", con muy pocos elementos humanos. Por un lado, habrá un número creciente de opciones "no tripuladas": cafeterías no tripuladas, venta de batidos, entrega de paquetes, etc. Por otro lado, habrá más experiencias interactivas en torno a la comida para llevar y el teatro de la comida, devolviendo la diversión a la venta al por menor y estableciendo tiendas como lugares de visita y centros comunitarios.