

“La tecnología ha cambiado el sistema de organización de ferias a una velocidad asombrosa”



Fermín Lucas Giménez,
Director General de IFEMA

La Feria de Madrid comenzó a operar en 1980, promovida y regida por la Comunidad de Madrid, el Ayuntamiento de Madrid, la Cámara de Comercio e Industria de la capital y la Caja de Madrid. Fermín Lucas la dirige desde 1998, y su gestión ha consolidado a esta institución como uno de los emblemas del Madrid de los negocios, duplicando su actividad en los últimos cinco años. Las cifras hablan por sí solas: 72 ferias, 4 millones de visitantes y más de 20.000 empresas expositoras en 2004.

■ **En su presentación online se afirma que la Feria de Madrid es el recinto más eficaz de Europa, gracias en parte a su dotación tecnológica, ¿en qué consiste esa dotación?**

Desde hace unos años Feria de Madrid trata de adaptarse a la evolución tecnológica. Intentamos incorporar a la actividad ferial tradicional las innovaciones tecnológicas más punteras de la actualidad. Para todo ello, en los últimos años IFEMA está llevando a cabo la implantación de diversos programas de mejora en diferentes áreas, de manera que actualmente contamos con una importante dotación tecnológica. Por ejemplo, se ha producido la integración entre los sistemas de gestión comercial, la mejora de las bases de datos de visitantes y en los sistemas de reservas de salas, así como la implantación de la tecnología y procesos adecuados para la entrada en funcionamiento de un call center en la Institución.

En lo que se refiere a Internet, se han realizado diferentes actuaciones relacionadas con las utilidades de los portales feriales, que además de una información estática con datos de los diferentes salones, proporciona una serie de servicios, como los catálogos online, la agenda de actividades, el pre-registro de visitantes, las conexiones con prensa, la agenda personal, Punto de Encuentro, y una última de implantación reciente, como es la zona de expositores. Además, en los últimos días la web ha pasado el Test de Accesibilidad TAW y se han cumplido los niveles exigidos por las normas WCAG del W3C, lo que confirma que está preparada para ser utilizada por personas discapacitadas.

De cara a los visitantes, IFEMA ofrece puntos de información, ubicados en todos los pabellones y en las diferentes puertas de acceso al recinto... y que como novedad han incorporado la posibilidad de imprimir online las consultas realizadas. Además, disponemos de dos zonas con tecnología WIFI.

Asimismo, y conscientes de la importancia de la seguridad, se han realizado importantes inversiones. Por un lado, en seguridad de la información, con novedosos dispositivos que filtran los correos no solicitados, antispam; y por otro, en seguridad física, con la implantación de sistemas de vigilancia de vídeo, por ejemplo. En definitiva, el área tecnológica y de gestión se ha convertido para IFEMA en una de sus primeras prioridades también desde el punto de vista de la inversión.

■ **¿Cómo era la organización de ferias internacionales hace 20 años?, ¿cómo ha cambiado la tecnología el panorama?**

La tecnología ha cambiado el sistema de organización de ferias a una velocidad asombrosa. Si pensamos en hace 20 años, y creo que no es necesario retroceder tanto, recordamos que vivíamos sin ordenadores personales, teléfonos móviles, videoconferencias, e-mail, Internet... Esta revolución ha transformado los hábitos en todos los ámbitos, y por supuesto ha influido de forma positiva en la organización de ferias. Ahora tenemos la capacidad de comunicarnos en segundos con cualquier parte del mundo sin necesidad de estar en nuestro puesto de trabajo, algo fundamental para nuestros comerciales, por ejemplo. El simple hecho de enviar un e-mail, de poder enseñar a un expositor su ubicación en el pabellón o el diseño de su stand, el envío de fotografías, el almacén de datos, colgar noticias en la web... agilizan sin duda el trabajo de todos, y permiten, en nuestro caso, atender mejor a los clientes, quienes además, están informados de manera inmediata sobre cualquier aspecto.

■ **IFEMA cuenta con una red internacional de delegaciones y entidades colaboradoras, ¿cómo se utiliza la tecnología para la gestión conjunta?**

Estamos trabajando en un proyecto, que estará operativo en 2005, que les permitirá tener acceso a la información que necesiten a través de Internet utilizando precisamente SAP para poder realizar las gestiones de los expositores de sus áreas.

■ **¿Qué tipo de ferias son las más demandadas en los últimos tiempos (tanto por los organizadores y promotores como por el público en general)?**

En los últimos tiempos, las ferias más demandadas son aquellas que engloban unas premisas: deben ser monográficas, profesionales, internacionales, eficaces y capaces de aportar valor añadido a los participantes a través de jornadas técnicas u otras actividades paralelas al desarrollo del salón.

■ **¿Es España una potencia en la organización de ferias internacionales?, ¿por qué?**

Sin lugar a dudas. Las ferias internacionales precisan de una serie de condicionantes que permitan su celebración con éxito. En este sentido, considero que España cumple perfectamente estos requisitos: infraestructuras adecuadas, tanto de comunicaciones, como urbanas y feriales; capacidad de prestación de servicios; capacidad de convocatoria; y apoyo

de instituciones públicas. En el caso de IFEMA, tenemos en marcha una decidida política de proyección internacional que incluye actuaciones como la potenciación y nuevas aperturas de delegaciones en los principales países; los programas de invitación directa a compradores internacionales; amplias campañas de promoción y publicidad en los principales medios de comunicación internacionales; acuerdos con organizadores feriales de otros países, etc. Se trata de institución que está en una posición inmejorable para afrontar nuevos retos internacionales y cuyo objetivo es convertirse en un referente europeo, teniendo a la calidad de servicio como principal elemento diferenciador.

■ **Desde su punto de vista privilegiado, ¿cómo ve la Sociedad de la Información en España en estos momentos?**

España en estos momentos está recuperando el retroceso que sufrió en años anteriores. Aunque de forma pausada, han ido creciendo los internautas, los usuarios de banda ancha, el comercio electrónico o el intercambio de archivos. Y aunque España está, de momento, en una discreta situación dentro de la Unión Europea, la Administración, las empresas y los individuos son cada vez más conscientes de que el desarrollo de dicha sociedad depende de todos, y este es un paso muy importante que debemos tener en cuenta.

■ **¿Cree que un recinto ferial moderno y de vanguardia puede impulsar el desarrollo de la Sociedad de la Información en la región?, ¿cómo?**

Sin duda. Un recinto de vanguardia, como es el caso del de IFEMA, contribuye al desarrollo de la Sociedad de la Información. La Institución, que invierte constantemente en tecnología, es consciente de que ello implica un incremento significativo de la riqueza de los ciudadanos y regiones que la utilizan. Sabemos además, que si no incorporamos las TIC en nuestra operativa interna y en las relaciones de negocio, ponemos en peligro nuestra supervivencia.

■ **¿Cuáles son los proyectos más inmediatos de IFEMA en lo que a nuevas tecnologías se refiere?**

Además de la contratación de servicios a través de la web y la renovación de la Sala de Prensa Virtual, se pondrán en funcionamiento próximamente los nuevos tornos de control de acceso que se han instalado recientemente en las puertas del recinto. Igualmente, y dirigido a los empleados, se va a instalar un control de presencia desde dispositivos biométricos a través de la mano, que permitirán reforzar la seguridad. Otro de los proyectos interesantes es la creación del Business Center, una zona a disposición de los expositores y visitantes desde donde podrán trabajar. Para ello se dotará la sala de las más innovadoras herramientas tecnológicas. A parte de estos proyectos inmediatos, IFEMA invierte constantemente en la actualización de sus infraestructuras, lo que supone renovar PC, mejorar las comunicaciones...