

ENTREVISTA **Manel Orihuela** Subdirector General de NACEX

# “La tecnología aporta la fiabilidad que requieren los clientes”



## ¿Cuál es el ámbito de actuación y las dimensiones actuales de NACEX?

En NACEX somos expertos en el segmento de la mensajería urgente de paquetería y documentación entre empresas (B2B) y particulares (B2C). Formamos parte del Grupo Logista, el distribuidor líder de productos y servicios a comercios de proximidad en el sur de Europa. Actualmente, contamos con 31 plataformas y más 300 franquicias operativas en España, Andorra, y Portugal. Nuestro equipo lo integran más de 2.500 colaboradores y contamos con más de 1.700 vehículos. Además, disponemos de más de 1.000 puntos NACEX.shop, para la recogida y entrega de paquetería de e-commerce.

En el pasado ejercicio fiscal, realizamos más de 22,6 millones de expediciones, lo que supone un crecimiento del 9,5% con respecto al ejercicio anterior, lo que nos indica que vamos por buen camino.

## ¿Cuál es el perfil de clientes de NACEX?

Trabajamos para sectores diversos con una característica en común muy importante, y es que son sectores en los que lo prioritario es llegar siempre a tiempo, como el sector farmacéutico, hospitalario, servicios técnicos, etc. Para ello disponemos de una cartera de servicios Premium con compromiso de entrega antes de las 8:30h, las 10:00h y las 12:00h; y con servicios que se adaptan a los requerimientos de nuestros clientes.

## ¿Cuál diría que ha sido su estrategia principal para el éxito?

En este sentido lo tenemos muy claro, y es que en NACEX tenemos un gran compromiso con el cliente y, desde nuestros inicios, nos hemos centrado en ofrecer la máxima calidad en nuestros servicios. Es este compromiso con la calidad lo que nos ha permitido posicionarnos como un referente y liderar la oferta en nuestro sector.

## Y ese esfuerzo en la máxima calidad se refleja en la satisfacción del cliente...

Así es. Cada año evaluamos la satisfacción de nuestros clientes con el fin de identificar aspectos susceptibles de mejora, medir el progreso de la marca y detectar las preferencias de los clientes a la hora de contratar los servicios de la compañía. Año tras año estamos muy orgullosos de los resultados, ya que el índice de satisfacción global con la marca es muy positivo y la “Calidad de Servicio”, seguida de la “Fiabilidad”, los principales motivos de contratación de nuestros servicios.

## ¿Qué pasos seguís para asegurar esta calidad?

Disponemos de un Sistema de Gestión de Calidad, certificado según la norma ISO 9001, que alcanza a toda la estructura de la empresa y cuyo propósito es velar por la mejora continua en los procesos, operaciones y servicios que ofrecemos a nuestros clientes. Con

## “Entre el cliente y el mensajero está todo automatizado gracias a nuestro software de gestión”

esta finalidad, tenemos muy presente la necesidad de adaptar nuestra oferta a medida que evolucionan los requerimientos de los clientes, de este modo nos adaptamos a sus necesidades y seguimos cumpliendo con sus expectativas. De la misma forma, disponemos de la certificación ISO 14001 cuyo objetivo principal es el compromiso y respeto hacia el medio ambiente. La compañía también dispone de la certificación GDP (Good Distribution Practices), que garantiza que su sistema de calidad se ajusta a las directrices de la Comisión Europea en materia de distribución de medicamentos, así como la certificación OHSAS 18001, por nuestra gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Y por supuesto, la tecnología es fundamental para garantizar la calidad en todo el proceso.

## ¿En qué sentido?

La tecnología es una herramienta fundamental para aportar la fiabilidad que necesitamos y que nos requieren

nuestros clientes. Por eso invertimos en ella de forma constante, tanto a nivel central como en nuestras plataformas y franquicias, apostando por las nuevas tendencias que permiten optimizar los procesos y, por lo tanto, prestar un mejor servicio al cliente. Por ejemplo, podemos ofrecer un servicio de alto valor añadido (nuevas tecnologías, realidad aumentada, inteligencia artificial, etc.), trazabilidad durante la clasificación de los envíos en nuestras plataformas y seguimiento en tiempo real. También disponemos de georeferencia en los terminales móviles de nuestros mensajeros, y ofrecemos la gestión y el tratamiento estadístico de las expediciones, a través de sistemas de integración informática vía web.

Desde hace 10 años trabajamos con una base de datos centralizada gracias a la cual el cliente dispone de la misma información que cualquier oficina NACEX con cada paso monitorizado. Además, entre el cliente y el mensajero está todo automatizado, a través de un software de gestión desarrollado por nuestro departamento de IT y de los sistemas de clasificación de última generación instalados en nuestras plataformas.

## Y también es necesaria para el e-commerce.

Efectivamente. El perfil de cliente ha cambiado mucho, sobre todo en el e-commerce, y ahora exige información en tiempo real vía web y app sobre el

estado de su envío. NACEX lleva años apostando por innovaciones tecnológicas para ofrecer esta información durante todo el proceso de envío a través de su web y app móvil. Otro aspecto relevante para el comprador es conocer con antelación el momento de la entrega, NACEX lo atiende con su última innovación, con nuestro servicio “Mi Entrega preferida”, NACEX permite escoger el día y la hora en la que se quiere recibir el pedido, escoger un punto NACEX.shop en el que pasar a recogerlo o activar un aviso de previsión de entrega que le informará de la hora de la entrega en una franja de una hora.

Además, NACEX cuenta con soluciones de integración con los clientes de venta online para que puedan procesar la información de sus envíos, obtener estadísticas, aportar soluciones a posibles incidencias, etc. Gracias a la última tecnología, además de soluciones propias, el sistema conecta con cualquier plataforma e-commerce que utilice el cliente.

## ¿Cuáles son sus objetivos actuales?

Seguimos manteniendo nuestra apuesta por los sectores que requieren servicios de alto valor añadido. En esta línea, podríamos destacar el sector healthcare, y es que disponemos de procesos, tecnologías y servicios específicos para empresas que precisan el transporte urgente de medicamentos a temperatura controlada, entre 15 y 25 grados. Esta especialización nos ha permitido destacar sobre la competencia ofreciendo con NACEXpharma una solución de envío urgente que se adapta a los requerimientos que exige el sector. Este servicio está evolucionando de manera muy favorable y nos ha permitido aumentar nuestra cartera de clientes en el sector healthcare, no solo en España, sino también en Europa, donde recogemos a diario mercancía que entregamos al día siguiente en hospitales de toda España.

## ¿Disponéis de alguna certificación específica en este sentido?

Así es, fuimos la primera empresa certificada por AENOR en Buenas Prácticas de Distribución de Medicamentos para uso humano. Con esta certificación, AENOR garantiza que nuestro sistema de calidad recoge los aspectos que son claves para la industria farmacéutica. Estos aspectos hacen referencia a cuestiones de formación, sistema documental, validaciones de análisis de riesgo, seguridad, trazabilidad, etc. Una serie de cuestiones que aseguran que nuestro servicio cumple con los exigentes requisitos de este sector.



# NACEX

www.nacex.es  
900 100 000