



[Emprendedores y NACEX]

NACEX APUESTA POR GARANTIZAR LA MEJOR EXPERIENCIA AL CLIENTE

“TRABAJAR CON EMPRESAS QUE SEAN ESPECIALISTAS EN EL SECTOR DE ACTUACIÓN, APORTARÁ VALOR Y EXPERIENCIA”

Información detallada en tiempo real, entregas programadas y ajustadas con el cliente o una extensa red de puntos de conveniencia son algunas de las propuestas de esta empresa de mensajería para ofrecer el máximo de eficiencia y exigencia.

Desde hace más de 20 años, NACEX está especializada en mensajería urgente de paquetería y documentación entre empresas (B2B) y particulares (B2C). La compañía tiene una organización orientada al cliente, que destaca por la calidad de sus servicios, y aplica las últimas innovaciones tecnológicas, a nivel operativo y de comunicación, para ofrecer la calidad exigida en cada momento.

¿Qué deben tener en cuenta los emprendedores a la hora de escoger a un proveedor logístico?

En primer lugar, es importante trabajar con empresas que sean especialistas en el sector de actuación ya que esto aportará valor y experiencia. Además, debido al ritmo al que va el mercado hoy en día, es imprescindible que el proveedor escogido sea capaz de facilitar mucha información en tiempo real sobre el estado de los envíos, y es ahí donde la tecnología se convierte en un factor clave.

¿Qué errores tienen que evitar en esta elección?

Se debe evitar elegir exclusivamente por precio y pensando solo en el corto plazo. Esto suele acabar por incurrir en gastos ocultos, un mal servicio y problemas con los clientes, lo que repercute negativamente en el negocio. En muchas ocasiones, detrás de un precio sensiblemente menor al de la competencia hay una carencia en la calidad del servicio (plazos de entrega mayores, falta de

información y trazabilidad, logística inversa, etcétera).

¿Qué hay de nuevo en materia de envíos?

El ritmo y las demandas del sector nos empujan a ser más eficientes, y eso pasa por mantener el nivel de exigencia de los clientes. Invertimos en tecnología y contamos con estrictos procesos y auditorías de calidad. Una buena experiencia del cliente se ha convertido en un valor diferenciador. Todas nuestras inversiones van enfocadas en este sentido. En 2017, por ejemplo, implementamos un servicio de atención al cliente por chat que nos permite atender las consultas de manera inmediata. También lanzamos MI ENTREGA PREFERIDA para garantizar la satisfacción del destinatario al permitirle escoger el día, la hora y el lugar de entrega de un pedido.

“Nuestra red NACEX.shop, con más de 1.000 puntos de conveniencia, contribuye a reducir desplazamientos”

¿Qué avances tecnológicos están teniendo o van a tener más impacto en el sector?

La digitalización ha llegado para quedarse, también en nuestro sector. Algunas tendencias en tecnología aplicadas a la logística son la Inteligencia Artificial, la Realidad Aumentada,



Xavier Calvo, director comercial de NACEX

el Big Data y el Internet de las Cosas. Nuestros mensajeros, por ejemplo, cuentan en sus smartphones con la última tecnología, que aplicada a su día a día, les permite optimizar el reparto. Además, acabamos de activar la notificación Proxy, que permite conocer el horario de entrega aproximado de un envío, a través de nuestro seguimiento de envíos online, para una mayor optimización del tiempo del destinatario.

¿Qué cambios se están introduciendo en la logística de la última milla?

Se espera que más de 600 millones de personas vivan en entornos urbanos en 2030, este crecimiento está haciendo que la entrega de la última milla sea cada vez más compleja y crítica. Adaptarse será clave para seguir siendo competitivos y las entregas flexibles serán fundamentales. Además, una alternativa cada vez más difundida son los puntos de conveniencia, como nuestra red NACEX.shop, que ya supera los 1.000 puntos y contribuye a reducir los desplazamientos de la última milla.