



► 3 Febrero, 2017



La nave que la empresa tiene en Palma.

María José Real
 Fotos: Daniel Espinosa/SEUR

Un referente en transporte urgente

SEUR desembarcó en Balears hace 38 años abriendo su primera delegación en Palma. En la actualidad, está presente en todas las islas y da trabajo a 146 personas

La empresa de transporte urgente SEUR empezó su actividad en Balears en el año 1979. En concreto abrieron su primera delegación en Mallorca en el año 1979. Un año después abrieron sede en Eivissa y en el año 1984 empezaron a trabajar en Menorca. En esta primera etapa, la plantilla de trabajadores estaba formada por un total de 13 personas para cubrir todas las islas. Esta cifra de empleo se ha incrementado hasta los 146 empleados para dar servicio en Balears. 57 de estos puestos de trabajo se centran en tareas administrativas y comerciales, mientras que 89 son conductores.

INICIOS. Sergio Molla, director de SEUR en Balears, recuerda que los comienzos de la empresa en las Islas no fueron del todo fáciles: “La verdad es que, como en todos los comienzos, al principio hubo ciertas dificultades. Por ejemplo, en nuestro primer año de experiencia en Palma (1979) empezamos con un local de 40 metros cuadrados en pleno centro de la ciudad. A la semana, este local ya se nos había quedado pequeño y tuvimos que alquilar de urgencia otro local de 250 metros cuadrados. De hecho, hasta los operarios del aeropuerto estaban asom-



La nave pitiusa de SEUR está ubicada en la calle Voluntariado, número 4.

brados del volumen de paquetes que llegaban por avión”. Otra de las anécdotas que recuerda Molla de los inicios es que para localizar a los repartidores tenían que llamar directamente a cada cliente para comprobar si había pasado el conductor “y, además, se le pedía que le dijera que llamara a la oficina para que acudiera a hacer las siguientes recogidas. La verdad que era una forma de actuar que hoy en día parece de la Edad de Piedra, pero se hacía por aquel entonces, ¡y todo funcionaba!”. En 1988 lanzaron el servicio SEUR 10, un “hito” ya que “nuestros clientes no se podían creer que fuéramos capaces de entregar un paquete al



► 3 Febrero, 2017



constante" para el desarrollo de nuevas tecnologías. "Somos conscientes de que cuanto más rápido se entrega, más ventas se generan. Innovamos constantemente para adaptar nuestra operativa y adelantarnos a las necesidades de nuestros clientes", explica Molla. Por ello, han lanzado en los últimos años servicios pioneros que han "revolucionado" el sector de la logística, como SEUR SameDay para entregas en el mismo día o SEUR SunDay para entregas en domingo.

E-COMMERCE. Uno de los principales retos a los que se tiene que enfrentar es la irrupción del comercio electrónico o *e-commerce*. "La adaptación a este nuevo modelo ha sido un impulso transformador para nuestra compañía. Llevamos años innovando en nuevos servicios para dar respuestas a las necesidades de los *e-consumers*. Estas demandas se basan, principalmente, en la rapidez, agilidad, flexibilidad, interactividad, omnicanalidad y personalización de los servicios", explica el director general de la empresa en Balears, quien afirma que el reto se centra en reducir al máximo los tiempos de entrega "para conseguir diluir todo lo posible la frontera entre lo *offline* y lo *online*. Lograr este objetivo pasa necesariamente por una transformación digital integral que pasa por todos los departamentos de la compañía". En este sentido, han creado un departamento de Transformación y Tecnología desde donde se articula y coordina "este cambio de filosofía y la nueva forma de entender el modelo de nego-

día siguiente en cualquier punto de la geografía española". En 1990 compraron el primer fax de la marca Olivetti "ante el asombro de los empleados". "Costó 550.000 pesetas. Hasta entonces estábamos funcionando el antiguo Télex. Ese mismo año llegamos a transportar co-

SEUR forma parte del grupo internacional DPDgroup y ha puesto en marcha el proyecto Geodron

ches en nuestros tráilers ya que la entrega era más rápida por SEUR que por otro método". En el año 1991 empezaron a hacer entregas con Madrid y Barcelona en el mismo día "con un coste diario por vuelo de 80.000 pesetas". En esa época, además, mantenían abiertas las oficinas los días de Nochebuena y la víspera de Reyes hasta las 23.00 horas, ya que "había clientes que venían a recoger sus mercancías a esa hora".

INNOVACIÓN. Desde esa etapa han cambiado muchas cosas en la operativa de SEUR ya que una de las claves de esta empresa referente en el transporte urgente del país (cuentan con más de 70 años de experiencia en el sector) es realizar una "inversión



▲ Parte de los trabajadores de la delegación pitiusa trabajando en la nave.

cio". Para impulsar este objetivo, el año pasado anunciaron un plan de inversión de 50 millones de euros hasta 2020 para reforzar la infraestructura y mejorar el servicio al cliente. En este afán por mejorar servicios y reducir los tiempos de espera hace unos meses dieron un paso "gigante", como ellos mismos explican, con el servicio Now para entregas "súper urgentes" entre una y dos horas que buscan responder la "exigencia de los usuarios del *e-commerce* de recibir sus pedidos lo antes posible". Por ahora, esta solución está disponible en Madrid y Barcelona. De esta manera, consiguen la entrega inmediata de los paquetes en una franja que va de una a dos horas de lunes a domingo de 09.00 horas a medianoche. Para pres- tar este servicio tienen un equipo y una flota dedicada de más de 300 vehículos de los que, según informaron desde la empresa, el 18% son eléctricos tanto furgonetas como bicicletas, "que permiten la entrega más rápida y sostenible y con un menor impacto medioambiental en las ciudades", apuntan desde SEUR.

DRONES. La empresa, además, forma parte del grupo internacional DPDgroup y ha puesto en marcha el ambicioso proyecto GeoDron, que consiste en la entrega de paquetes con drones.

El hecho de trabajar entre islas, según explica el director general de SEUR en Balears, necesita una "operativa especial con sus propios protocolos. No significa que sea una dificultad

El comercio electrónico ha sido un "impulso transformador" para la compañía

añadida, sino que se necesita de una organización específica, que una vez implantada correctamente garantiza la misma eficacia en los servicios que en cualquier otro territorio".

En el conjunto de Balears dan servicio a más de 1.000 clientes, según los datos aportados por la compañía. En cuanto a si crearán nuevos puestos de trabajo de cara a este año, desde la empresa aseguran que el año pasado vivieron unos aumentos de volúmenes de más del 15%, por lo que esperan que en este ejercicio se repita o se supere este porcentaje: "Ya estamos trabajando en reforzar nuestra plantilla con el fin de seguir ofreciendo un servicio de calidad a to-

dos nuestros clientes, pero todavía no tenemos cifras concretas que aportar". Cabe destacar que la facturación de SEUR en España en 2015 alcanzó los 600 millones de euros, un 7 por ciento más que en el ejercicio anterior.

En cuanto a los planes a medio y largo plazo, desde la compañía aseguran que seguirán desarrollando servicios que se adelanten a las necesidades de los consumidores para poder así cumplir sus expectativas. "La actualidad no nos permite sentarnos a esperar tras lanzar un nuevo servicio sino que hay que ponerse con el siguiente rápidamente", explica Sergio Molla, quien precisa que el sector de la logística está viviendo "tiempos únicos; la oportunidad que tenemos los profesionales del sector ahora mismo de desarrollar servicios disruptivos es irreplicable. En este 2017 también veremos grandes cosas en SEUR", concluye Molla.

LA FICHA



Nombre y razón social: SEUR es una empresa de paquetería y transporte urgente que cuenta con más de 70 años de experiencia en todo el país.

Balears: En Balears abrieron su primera delegación en el año 1979 en Palma. Un año después en Eivissa y en el año 1984 llegaron a Menorca. Tras la apertura de las tres delegaciones tenían 13 trabajadores, cifra que se ha incrementado hasta los 146 empleados que dan servicio en la actualidad a todas las islas.

Facturación: En 2015 facturaron 600 millones en todo el país, un 7% más que en 2014.



▲ Un momento de la cadena de empaquetado.