



▶ 30 Marzo, 2015

**SALAMANCA
EMPRESARIAL**

SEUR - Compañía de transporte urgente



José María Acosta Cordero, director comercial de la unidad de negocio de SEUR en Salamanca :: ALMEIDA

La compañía pionera del transporte apuesta por el comercio electrónico

SEUR ha crecido gracias a su adaptación a las nuevas fórmulas de compraventa y al fomento del mercado internacional, para lo cual ha desarrollado servicios innovadores de alto valor añadido



**JORGE
HOLGUERA**
Word Comunicación

SALAMANCA. SEUR, la compañía referente en el mercado del transporte urgente en España y Portugal continúa su estrategia de innovación para adaptarse a los hábitos del consumo de un cliente cada vez más exigente.

El auge del comercio electrónico y el aumento del negocio internacional son los dos pilares en los que se está impulsando el crecimiento de esta compañía. Por un lado, SEUR ha apostado por ofrecer soluciones y servicios innovadores que han favorecido el desarrollo del área de comercio electrónico. Cuya facturación se ha incrementado un 20% en el último año, alcanzando los 120 millones de euros. Por otro lado, el negocio internacional favoreció el crecimiento de esta

compañía en un 16% con respecto al año 2013. Esta compañía, que cuenta con una trayectoria de vida superior a los 70 años en toda España y con presencia en Salamanca desde hace más de tres décadas, es conocedora de la importancia del comercio electrónico, por ello se ha especializado en prestar el mejor servicio en esta nueva forma de venta, la que se realiza a través de medios electrónicos tales como Internet y otras redes electrónicas. «Estamos pasando por una revolución que viene originada por los nuevos métodos de compra», explica José María Acosta Cordero, director comercial de la unidad de negocio de SEUR en Salamanca.

«Los modelos de negocio han evolucionado y hemos pasado de comprar en el comercio tradicional a hacerlo online, desde casa y con todas las facilidades», anota Acosta. Se trata de un cambio en el que todos estamos implicados y para el que SEUR ha adaptado sus servicios.

«Antes entregábamos 30 bultos en

En los últimos tres años ha habido un incremento de las ventas online del 57%

En 2020, el 50% de los servicios de paquetería serán destinados a comercio electrónico

una tienda, ahora entregamos 30 bultos en 30 domicilios», pone como ejemplo. Antes era todo más sencillo para las empresas de transporte, porque podían amoldarse fácilmente a los horarios comerciales.

El volumen de negocio del comercio electrónico en España ha sido en 2014 de unos 16.000 millones de euro, un 24% mayor que la registrada a finales del año anterior. Las compras por internet tienen un peso cada vez mayor en el consumo de los hogares, no hay que olvidar que uno de cada tres españoles ya compra online. En 2020 el 50% de la paquetería procederá del comercio electrónico así que los operadores logísticos jugarán un papel clave.

La venta online ha significado un sinfín de ventajas, entre las que enumera José María Acosta se encuentran las siguientes: «El escaparte online te permite llegar a un mayor número de clientes, ampliando tu cuota de mercado exponencialmente, y no solo a nivel local sino también a nivel glo-

bal; también, supone una ayuda para todos aquellos emprendedores que no podrían realizar una inversión muy alta para abrir una tienda física y que encuentran una solución de mayor rentabilidad».

La evolución del e-commerce se ha visto favorecida por los avances tecnológicos, el mayor número de internautas y el uso de los dispositivos móviles -> todos llevamos un smartphone encima».

En los últimos tres años esto ha significado un incremento del 57% del movimiento de mercancías de compraventa, a través del comercio digital. «En España ya son 20, los millones de personas que compran online», explica el director comercial de SEUR en Salamanca. Esto indica que la tendencia a la omnicanalidad es imparable «el consumidor quiere contar con la mejor experiencia de compra, integrando todos los canales: físicos, online, multidispositivo».

SEUR ha sabido adaptarse con éxito a estos cambios en los hábitos



de consumo. En esta compañía de transporte y logística, saben que son «clave en el éxito del proceso de compra», pues los repartidores son la única cara visible de la tienda digital. El nuevo comercio, requiere un transporte de «súper-urgencia», es decir, los clientes demandan plazos de entrega cada vez más cortos y durante cualquier día de la semana. Por ello, SEUR SameDay, facilita la entrega en el mismo día que se efectúa la compra online, o SEUR SunDay, permite realizar entregas en domingo.

Además, los consumidores demandan contar con una mayor información sobre el momento de la entrega, para lo que SEUR ha desarrollado soluciones como Predict, pionera en España, y gracias a la que se informa al usuario de la ventana horaria de una hora en la que se llevará a cabo la entrega de su paquete, y que mejora enormemente la eficiencia de los procesos, la experiencia de compra y la fiabilidad en la «última milla».

Para seguir dando el mejor servicio al cliente, y continuar caracterizándose como la empresa modelo de transporte, SEUR ha puesto en marcha nuevos servicios que aportan un valor añadido. Uno de ellos es SEUR Predict, una solución innovadora con la que intentan que «el cliente sea dueño de su tiempo», facilitándole tramos horarios de entrega de una hora. El cliente interactúa con el personal de SEUR dando una fecha alternativa.

Con esto mejoran la experiencia del cliente y evitan las entregas fallidas, al tiempo que evitan desplazamientos innecesarios y reducen las emisiones de CO₂. Este último punto entra en la Responsabilidad Social Corporativa. En este área del compromiso con el medio ambiente, hay que anotar que están ampliando la flota de vehículos eléctricos y de gas li-

En Salamanca SEUR transporta alimentos en vehículos fríos, a temperatura controlada

Cuentan con 3.000 metros cuadrados de instalaciones en las que trabajan 60 personas

cuado, GLP. Otro de los servicios que han puesto en funcionamiento es SEUR SunDay, que es un servicio exclusivo de esta compañía con entregas los domingos. El tercer de los servicios de valor añadido que ha permitido una mejora del las prestaciones en la creación de SameDay, son entregas en el mismo día.

En Salamanca, SEUR cuenta con 3.000 metros de instalaciones en las que trabajan 60 personas y cuentan con 35 furgonetas de reparto y 5 camiones de ruta de arrastre.

Además tienen una fuerte demanda de transporte de todo el sector de cárnica y embutido con servicio de transporte frío, a temperatura controlada. A parte de estos productos, los que más se prestan al comercio electrónico y el transporte mediante mensajería son moda, clazado, electrónica.

Crecimiento

SEUR creció el año pasado un 5%, gracias a su apuesta por el comercio electrónico y por el negocio interanacional. El negocio internacional se ve favorecido por su participación en el grupo europeo DPD. «Somos parte de DPDgroup, una de las mayores redes internacionales de transporte urgente, y que nos permite entregar en más de 230 países», afirma.

En Salamanca cuentan con un total de once puntos de facturación, de los cuales seis se encuentran en la provincia, a saber, Bejar, Ciudad Rodrigo, Santa Marta, Doñinos, Villamayor y Guijuelo. Destaca la formación que recibe la plantilla con el fin de ofrecer el mejor servicio al cliente.

Otra de las ventajas de esta compañía es que hacen tres intentos de entregas.

Por otro lado, esta compañía de logística ofrece otra serie de ventajas, entre las que se encuentra el reembolso, el cambio, la entrega en sábado, la entrega al titular, comprobante de entrega, el valor declarado y la gestión.

En relación a datos de ámbito nacional cabe destacar el refuerzo de plantilla al que se ha sometido SEUR en el pasado año, llegando a contar con 6.400 empleados. Destaca el fuerte impulso dado a la campaña de Navidad, SEUR contrató a más de 1.300 personas para prestar un servicio lo más efectivo posible en esa época tan especial del año.

Esta compañía cuenta con más de 1.000 puntos de venta. Tiene una flota de 3.800 vehículos, 81 delegados y 1.200.000 clientes con un índice de satisfacción superior al 90%. Además, SEUR sigue ostentando el puesto de compañía referente, que es elegida preferentemente por calidad de servicio y con el mayor índice de fidelidad de clientes, en torno al 95%.

SERVICIOS

Servicios nacionales

▶ **Peninsulares.** En España, Portugal, Andorra y Gibraltar. SEUR Directo y Mismo Día. Decide entre tres horarios límite de entrega, 8:30, 10:00 o 13:30.

▶ **Extrapeñinsulares.** Canarias, Baleares, Ceuta, Melilla, Madeira y Azores. En tres modalidades, es decir, aéreo, marítimo interinsular.

Servicios internacionales

▶ **Servicios terrestres.** Net Express o Classic.

▶ **Servicios aéreos.** Courier o classic intercontinental.

▶ **Servicios especiales.** Cargo Plus, Multimail o Carga aérea.

Servicios adaptados

▶ **Transporte de frío a temperatura controlada.** SEUR cuenta con un servicio de transporte frío, a temperatura controlada, muy usado por el sector cárnico salmantino para distribuir sus alimentos.