

#case study

abril de 2015 | www.computing.es

SEUR, negocio sobre ruedas

La compañía aprovecha la tecnología para evolucionar su negocio y ofrecer nuevos servicios



Texto: Lucía Bonilla

SEUR, compañía de transporte urgente en España y logística integral, comenzó su andadura en el año 1942, cuando realizó el primer envío entre las ciudades de Madrid y Barcelona. A día de hoy cuenta con una flota de 3.500 vehículos circulando por todo el país, y una plantilla de 6.300 profesionales repartidos en 81 delegaciones, 9 plataformas de transbordo, 256 puntos de venta y más de 1.000 tiendas de proximidad.

En este contexto la tecnología es crucial no sólo para mantener el negocio, sino también para poder abrirse a nuevas líneas de actividad. Juan Carlos Moro, su director de Transformación y Tecnología, ha charlado con Computing para desvelar algunos detalles de su operativa diaria. Moro considera que uno de los principales retos TI se encuentra en la confluencia entre los sistemas legacy y las nuevas tecnologías y aplicaciones. “Es el reto de cómo seguir manteniendo y gestionando los sistemas operacionales que son ‘core’ con sistemas más avanzados y modernos, sobre todo los relacionados con la gestión de los clientes”, apunta el CIO. Efectivamente, en SEUR se tienen los sistemas de ventas, facturación y CRM que conviven con sistemas complejos de almacén y dispositivos móviles tanto en planta como en repartidores. También tiene una gran complejidad en las aplicaciones de interacción con los clientes, que son de perfiles muy heterogéneos. “Prácticamente el 75% de nuestras expediciones entran por vía digital, y eso conlleva un alto nivel de exi-

gencia”, admite. Sin embargo, Juan Carlos Moro matiza que “el que haya mucho ‘legacy’ no quiere decir que sea malo ni negativo, ya que se trata de nuestros sistemas operacionales. Simplemente me refiero a que la convivencia entre nuevo-viejo añade complejidad”.

A pesar de ello, en SEUR se cuenta con margen suficiente para poder emprender nuevos proyectos, con la inten-

El entorno digital y la movilidad son las claves futuras

ción de mantener un equilibrio entre lo que ya se tiene y lo que está por venir. “Sí que tenemos capacidad para innovar, y de hecho uno de los cambios más importantes efectuados en los últimos meses en nuestro departamento de TI tiene que ver con la creación de una nueva área destinada exclusivamente a este campo de innovación”, comenta Juan Carlos Moro. Se trata de una importante transformación tecnológica que forma parte de un plan establecido desde septiembre de 2014 y que tendrá tres años de duración. Dicho



#case study

abril de 2015 | www.computing.es

plan contiene muchas novedades, pero la más importante es la innovación. Este nuevo departamento de Innovación se está ya ocupando del desarrollo de nuevas soluciones de valor añadido, con la intención de aportar una ventaja competitiva. El departamento "tiene una estructura independiente para poder poner en marcha varios proyectos de los que desafortunadamente no puedo desvelar aún demasiados detalles", afirma el CIO.

Como consecuencia de ese cambio en el departamento de TI, también se tomó la decisión de establecer una clara separación entre las áreas de desarrollo y gestión, con la intención de por un lado, mantener los sistemas y dar servicio a los usuarios en su día a día y por otro centrarse más en la puesta en marcha de proyectos de largo plazo. "Tomamos esta decisión porque anteriormente no podíamos llegar a la velocidad que queríamos para la puesta en marcha de servicios y soluciones. También aglutinamos todo el desarrollo de software en un único departamento para tener un mayor orden y estructura".

Por ese motivo, en SEUR se apuesta fuertemente por el outsourcing. Así, toda la infraestructura y desarrollo de software está 100% externalizado. "Internamente nos ocupamos más de la gestión de proyectos, el diseño y una parte más funcional". Moro considera que "nosotros le damos forma al negocio, pero la parte de infraestructura y desarrollo puro de software se hace fuera".

Mejora de la experiencia del cliente

Uno de los proyectos estrella de la compañía que comenzó en junio del año pasado se llama SEUR Predict, que informa al cliente de la ventana horaria en la que recibirá su pedido, consiguiendo así una mayor efectividad en el primer intento y reduciendo los desplazamientos. Se trata de un servicio muy vinculado a la movilidad, con la que ya llevan varios años trabajando. "Además de facilitar dispositivos a los repartidores, con Predict hemos añadido una nueva capa de servicios de geolocalización y optimización geográfica para conseguir unas rutas más eficientes. Es una capa de gestión adicional de mapas y GPS para guiar al conductor sobre cuáles son los siguientes envíos o las paradas que debe hacer en su ruta", explica Juan Carlos Moro.

Cabe destacar que casi todos los proyectos tecnológicos que lleva desarrollando la compañía en los últimos meses, así como los que piensa desarrollar próximamente están muy vinculados al comercio electrónico precisamente por el peso que tiene ya en su negocio, y por ello todos los proyectos van enfocados a la mejora de la experiencia de los clientes en dos líneas básicas, "la proactividad, para ser capaces de anticiparnos a sus necesidades y por otra parte, la interactividad, creando no sólo un canal unidireccional donde podamos facilitar información de un envío sino que los clientes puedan ser capaces de interactuar con nosotros". Así las cosas, "estamos empezando un proyecto para mejorar la atención al cliente, con la intención de cambiar y mejorar sustancialmente la manera en que los clientes se relacionan con nosotros. Este es un proyecto clave en el que tenemos como objetivo poder interactuar con ellos durante todo el proceso del envío para hacerlo más transparente. También la intención es facilitarles la posibilidad de hacer cambios".

Adicionalmente, en SEUR continuarán trabajando en todos los aspectos relacionados con la movilidad, tales como la implantación de sistemas que optimicen el trabajo del repartidor o el desarrollo de soluciones ligadas al entorno digital, como la generación de apps encaminadas a la mejora de experiencia de compra de cara al usuario final. ■

RADIOGRAFÍA DE LA ENTIDAD

Número de personas en el grupo: 6.300
Número de personas en el departamento de TI: 130
Numero de CPD: 2, uno interno y otro externalizado
Flota: 3.500 vehículos

PROYECTOS

- SEUR Predict, que informa al cliente de la ventana horaria en la que recibirá su pedido, consiguiendo así una mayor efectividad en el primer intento y reduciendo los desplazamientos.

PARTNERS

- HP, Google, Indra, everis, Oracle, IBM y Movistar

EL FUTURO

- Movilidad. Implantación de sistemas que optimicen el trabajo del repartidor
- Entorno digital. Generación de apps para la mejora de experiencia de compra
- Geolocalización y optimización geográfica

Juan Carlos Moro // director de Transformación y Tecnología de SEUR



"Nuestro reto es seguir manteniendo y gestionando los sistemas operacionales que son 'core' con sistemas más avanzados y modernos, sobre todo de gestión de los clientes"

"Uno de los cambios más importantes es que hemos establecido un nuevo departamento de Innovación"