



I Premios a la Excelencia Empresarial en Cataluña

A FONDO CON...

NACEX PREMIO AL LÍDER EN TRANSPORTE URGENTE

“Nuestro éxito se basa en el cumplimiento del compromiso adquirido con el cliente”

MANEL
ORIHUELA

SUBDIRECTOR GENERAL DE NACEX

Desde su nacimiento, en 1995, Nacex se ha consolidado como una empresa líder en el sector de la mensajería urgente de paquetería y documentación entre empresas (B2B) y particulares (B2C). Forma parte del Grupo Logista, el distribuidor líder de productos y servicios a comercios de proximidad en el sur de Europa.

¿Qué aspectos han llevado a Nacex al liderazgo de la mensajería urgente en España?
Nuestro éxito es fruto de una estrategia basada en el cumplimiento permanente del compromiso adquirido con nuestros clientes. Estamos especializados en servicios de alto valor añadido, con garantía de entrega antes de las 08:30h, de las 10:00h y de las 12:00h.

¿Sobre qué valores ha buscado diferenciarse la compañía?
Nuestra apuesta por la calidad ha sido y es nuestro gran valor diferencial. Actualmente Nacex es la empresa tecnológicamente más avanzada del sector. Trabajamos con una base de datos centralizada, lo que permite a nuestros clientes conocer en tiempo real el estado de sus envíos, pudiendo interactuar directamente en su gestión. Hemos innovado y adaptado nuestros servicios a los requerimientos y expectativas de los clientes. Por ejemplo, publicamos en nuestra web el consumo de CO2 por expedición.

¿Cuáles son las últimas innovaciones tecnológicas que han implementado?
Hemos invertido en Inteligencia Artificial, Realidad Aumentada, Big Data e Internet de las Cosas (IoT). Gracias a estas tecnologías, hemos optimizado nuestros procesos de reparto para obtener un mayor éxito en las primeras entregas y somos capaces de predecir incrementos de actividad. Por otra parte, hemos optimizado el tiempo de nuestros clientes, facilitando con nuestro sistema “Proxy” información sobre la hora de entrega aproximada de un envío, y nos hemos adaptado a sus demandas de flexibilidad con “Mi Entrega Preferida”, que permite al



destinatario modificar la franja horaria o día de entrega, teniendo incluso la posibilidad de seleccionar uno de nuestros puntos Nacex.shop para facilitar la recepción.

Número de paquetes/hora, número de franquicias... ¿Cuáles son sus cifras?
Nacex cuenta con 31 plataformas y más de 300 franquicias operativas en España, Andorra y Portugal. Tenemos una amplia red de transporte que conecta a diario cualquier punto de la Península y nos permite ofrecer una amplia flexibilidad horaria de recogida y entrega para facilitar y contribuir al buen desarrollo de la actividad de nuestros clientes. Además, tenemos más de 1.000 puntos Nacex.shop, para facilitar la recogida y entrega de envíos en puntos de conveniencia. En el último ejercicio fiscal realizamos cerca de 25 millones de expediciones, lo que supone un crecimiento del 10% con respecto al ejercicio anterior.

¿En qué servicios son más fuertes?
Trabajamos para sectores diversos, con una característica en común muy importante: son sectores en los que lo prioritario es llegar siempre a tiempo. Hablamos del sector farmacéutico, hospitalario, servicios técnicos, etc. Sectores que demandan servicios de calidad y confianza pero que, sobre todo,

“Cuanto más exigente es el cliente, más confortables nos sentimos”

son muy exigentes con el servicio. Cuanto más exigente es el cliente, más confortables nos sentimos.

¿Cómo trabaja NACEX para no fallar?
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. Todas nuestras inversiones van enfocadas en este sentido. El año pasado, por ejemplo, pusimos en marcha una nueva plataforma en Coslada que cuenta con los últimos avances en tecnología. Tiene capacidad para clasificar hasta 24.000 unidades/hora, entre sobres y paquetes. Además de todo lo comentado, disponemos de un Sistema de Gestión de Calidad cuyo propósito es velar por la mejora continua en los procesos, operaciones y servicios que ofrecemos a nuestros clientes.

Siendo ya una empresa líder en mensajería urgente... ¿Cuáles son los retos de Nacex a futuro?
Cada año aumenta el volumen de envíos

que movemos, pero el tiempo que tenemos para gestionarlos es el mismo. A la vez, aumenta la congestión de las ciudades y crece la conciencia medioambiental de los clientes, lo que supone un desafío adicional. El reto con el que nos encontramos es el de adaptarnos para seguir cumpliendo con el compromiso adquirido con nuestros clientes, lo que conlleva seguir esforzándonos para automatizar nuestros procesos, adaptar estructuras y seguir innovando para mantener nuestro índice de calidad y satisfacción de clientes. Recientemente nos hemos adherido a la plataforma “Empresas por la Movilidad Sostenible”, formada por instituciones y empresas interesadas en liderar el cambio hacia un nuevo modelo energético y debatir en torno al presente y futuro de la movilidad sostenible.

¿Qué significa para NACEX recibir el Premio como Empresa Líder en Mensajería Expres?
Estamos muy satisfechos con este premio, por el reconocimiento que supone a nuestra misión y labor por satisfacer los requerimientos de los clientes. Y, por supuesto, esto no sería posible sin el desempeño de todo nuestro equipo humano, que se esfuerza día a día para cumplir con nuestro compromiso.