

...sobre la Compañía

Seur fue fundada en 1942 convirtiéndose en la primera empresa española que unió el concepto de Urgencia al Transporte de mercancías. Un nuevo concepto de transporte que revolucionaría los inicios del sector en España.

En los años 60 Seur se consolida como empresa y amplía su actividad y en los 80 se produjo su despegue definitivo al alcanzar todo el territorio español y portugués. Desde la primera ruta entre Madrid y Barcelona Seur ha extendido su ámbito de actuación consolidándose a través de multitud de franquicias en la península e islas.

Seur es el número uno en España en transporte urgente, con una alta cuota del mercado y una facturación de más de 600 millones de euros. Fundada en 1942, ha crecido rápidamente en las últimas décadas y ha mejorado su servicio gracias a la monitorización avanzada que ofrece Barcelona/04.

Según Amador Sánchez, Subdirector de Tecnología y Operaciones de Seur Geopost Madrid (la oficina principal de SEUR), *“era necesaria una solución que nos ayudara a gestionar en tiempo real tanto infraestructura como las aplicaciones clave.”*

El peligro del éxito

Gestionar la infraestructura era cada vez más complejo, dado que, como indica Ricardo Martín Lorenzo, Responsable de Ingeniería de Sistemas, *“el crecimiento del mercado fue impresionante y Seur creció a grandes pasos”*. Era el momento de tomar una decisión.

“Monitorizamos procesos de negocio, no solamente servidores. Barcelona/04 es vital para nuestro día a día”

“O buscábamos más personal, o encontrábamos una solución capaz de ayudarnos a superar estos problemas de crecimiento. Nuestro nivel de servicio empeoraba y los servicios críticos, como la recogida y entrega de mercancía, dependen cada vez más de la tecnología. Un error puede costarnos muchísimo en dinero y reputación”, señala Martín. *“Necesitábamos trabajar en forma proactiva, y evitar que los problemas llegaran a ser graves”,* añade Sánchez.

Así, el objetivo era reducir los costos de operación y aumentar la calidad del servicio, pero también reducir al máximo los tiempos de solución de cada problema. ¿Cómo lograr al mismo tiempo estos dos objetivos, aparentemente contrapuestos?

Buscando la solución perfecta

El proceso de buscar y decidirse por una solución de monitorización demoró unos tres meses. Se realizó un concurso para escoger la solución más adecuada, invitando a todos los proveedores importantes del mercado español.

“No era un concurso fácil. Queríamos una solución estable, completa y fácil de usar. Y la solución que mejor cumplía con nuestros requisitos fue la de Barcelona/04. Pero no sólo estábamos convencidos nosotros, si no también nuestros consultores externos en temas de TIC”, indica Martín.

El Problema

La infraestructura es cada vez más compleja y es cada vez más difícil gestionar el negocio

La Solución

Tango/04 1-2-3 Monitoring Suite

Barcelona/04 y los procesos críticos

Seur Geopost Madrid utiliza las soluciones de Barcelona/04 para monitorizar todos los procesos de negocio vitales. Por ejemplo, tareas clave como la atención al cliente, el escaneo de retiros y entregas, la posición de la flota de camiones, entre otros. Pero a pesar de la potencia de la solución, su uso no presenta mayores problemas. *“Es una solución de alta calidad, estable, innovadora y fácil de usar”,* señala Sánchez. *“Hace poco contratamos a un nuevo técnico. Barcelona/04 nos proporcionó formación, y el nuevo técnico se convirtió en un experto rápidamente”,* comenta Martín.

El poder del 1, 2, 3: Infraestructura, Seguridad y Negocio

Además de monitorizar infraestructura y procesos de negocio, se ha implantado la funcionalidad de Barcelona/04 para gestionar eventos de seguridad y cumplir con auditorías y normativas. Así, con una única solución de monitorización Seur puede controlar en tiempo real cualquier tipo de evento que amenace a la empresa, a la vez que se cumple con regulaciones como la LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos). Toda la implantación llevó sólo 45 días y se cumplieron al 100% los objetivos

Un crecimiento sostenible

Al tener una visión de los procesos de negocio en lugar de componentes aislados, los beneficios se hicieron tangibles inmediatamente. *“Mejoramos la eficiencia del departamento, la disponibilidad y los SLAs, ya que podemos concentrarnos en las incidencias más relevantes para el negocio”,* explica Sánchez.

“Sin Barcelona/04 no es posible cumplir con nuestro SLA”

Seur quiere seguir creciendo y lo hace a gran velocidad: cada año la facturación crece a un ritmo del 10% o más. Pero esto ya no es preocupante, según Martín: *“ya no tenemos problemas con la complejidad de nuestra infraestructura. La solución de monitorización de Barcelona/04 nos facilita el crecimiento, y crece con nosotros”*.