



Toni Armengol

Director Comercial de Condeminas

Desde hace más de 130 años y a través de cuatro generaciones, la familia Condeminas ha venido acumulando experiencia en la manipulación, almacenaje y transporte de todo tipo de productos, que les ha hecho profundizar en el mundo de la logística. Condeminas Servicios Logísticos, S.A. se constituye en marzo de 1998 con el respaldo y los conocimientos de Holding M.Condeminas. Con un equipo de profesionales procedentes de diversos campos de la logística y conocedores de las problemáticas existentes en la actualidad, están preparados para afrontar las necesidades del mercado de los electrodomésticos.



El objetivo de CSL es dar cobertura a las necesidades logísticas de los distribuidores y comercializadores de electrodomésticos

¿Qué valores vende Condeminas a la hora de ofrecer vuestros servicios?

Pensamos humildemente que los valores que definen a Condeminas son innumerables. Algunos de estos valores son tangibles pero hay muchos otros intangibles, así que te relaciono algunos de ellos:

- Compañía joven y humilde
- Proyecto muy bien definido
- Un cuadro directivo cualificado, ilusionado e identificado claramente con el proyecto.

Las características principales de la compañía pueden resumirse en:

- Cercanía: uno de los pilares básicos de nuestra empresa es la pasión por el cliente. A partir de ahí, para poder ofrecer una solución logística adecuada debemos conocer las necesidades de nuestros clientes, por lo que somos una empresa que tenemos un alto grado de penetración e integración en su estructura.

- Flexibilidad: como norma general el cliente debe adaptarse a los servicios y estructuras que las empresas tienen estandarizadas. A partir de esta afirmación, la filosofía de servicio de CSL es diametralmente opuesta, ya que CSL adapta todos sus recursos a las necesidades concretas de cada cliente.

- Calidad: CSL es una compañía que apuesta por la mejora continua en la calidad del servicio. Todos los procesos están acordes a los estándares de calidad de la ISO 9001-2000.

- Especialización: El objetivo de CSL es dar cobertura a las necesidades logísticas en la península a compañías cuya principal

En Condeminas, el 95 % de la actividad que desarrollamos se hace con clientes del sector de los electrodomésticos, lo que nos genera un conocimiento importante de las necesidades, dificultades y prioridades del sector.

actividad es la comercialización y distribución de electrodomésticos. En base a este objetivo, todos los recursos técnicos, mecánicos y humanos están destinados a este sector. Este sector supone el 95% de la actividad de la empresa. De ahí nace nuestro eslogan: "CSL: La logística del electrodoméstico".

¿Con qué tecnologías están dotadas vuestras plataformas y dónde están situadas estratégicamente?

En los 2 últimos años CSL ha llevado a cabo la consolidación de una red logística nacional de 14 plataformas ubicadas en Barcelona, Madrid, Canarias, Galicia, Asturias, País Vasco, Zaragoza, Valencia, Alicante, Murcia, Valladolid, Mallorca, Granada y Sevilla. Puede verse ampliada este año con nuevas aperturas en Baleares y Extremadura, para dar por finalizada la implantación en 2008 con la apertura de las plataformas de Oporto y Lisboa.

Junto con la completa cobertura nacional, que ofrece un servicio homogéneo en base a unos estándares de calidad en toda la península, la eficacia de CSL se basa en un sistema de gestión común a toda la red de plataformas, operativo desde hace un año y que se fundamenta en un riguroso control de las expediciones para que el cliente conozca, en todo momento, la situación de cada envío y la información que lo puede complementar, tanto para expediciones como recogidas, si hablamos de logística inversa.

Todas nuestras plataformas a nivel nacional cuentan con maquinaria con pinzas para la correcta manipulación del electrodoméstico, así como para la distribución capilar, todos los vehículos cuentan con rampa elevadora.

¿Cuáles son las diferencias con vuestros competidores?

La diferencia con nuestros competidores son cada uno de los valores de compañía definidos anteriormente. A partir de lo anterior, una de las diferencias más significativas son la especialización: el 95% de la actividad de CSL es con clientes del sector electrodoméstico, con lo que podemos decir que tenemos un conocimiento pormenorizado de las necesidades, dificultades y prioridades de este sector. Mientras que para otros operadores, el área de bienes de consumo (de los cuales los electrodomésticos son sólo uno de sus integrantes) no supera el 30% de su negocio.

Otro de los aspectos más destacados y diferenciados es el completo conocimiento de los procesos y tipo de producto tratados por parte de todos los profesionales implicados, junto con una dimensión de compañía que nos sitúa muy accesibles a las inquietudes de nuestros clientes.

¿Qué complejidades le presenta el sector de los electrodomésticos a vuestros servicios de logística?

Verdaderamente pensamos que el electrodoméstico es un sector muy peculiar. Creemos que el principal problema que se nos presenta es el alto número de devoluciones del sector así como el tratamiento de las mismas según la tipología de los productos.

A partir de esta realidad del sector, CSL ha implementado un proceso de logística inversa exclusivo para el electrodoméstico.

Este servicio de logística Inversa es un proceso que se inicia con la introducción de la orden de recogida en nuestro sistema informático, y cuenta desde entonces con un exhaustivo sistema de trazabilidad mediante el que el cliente es conocedor en todo momento consultando la web de CSL, de qué situación del proceso se encuentra cada recogida. En una segunda fase se realiza la verificación del producto recogido, la clasificación según su estado e incluso su recuperación si el daño producido lo permite. Finalmente el producto se almacena en el stock cualitativamente apropiado o se expide al destinatario correspondiente.

¿Cuáles son las demandas de logística en la actualidad?

Las demandas logísticas que se nos presentan son que nos hagamos cargo de alguno o de todos los procesos de la cadena de suministro al cliente, es decir, dar soluciones globales o parciales a sus necesidades logísticas. Estas soluciones podríamos clasificarlas en 3 grandes grupos:

- Servicio de logística integral: ofrece la gestión de toda la cadena logística, desde la llegada del producto de las fábricas a las instalaciones de CSL, hasta la entrega en el cliente final, y en su caso, la devolución del mismo.
- Servicio de Cross Docking: CSL gestiona exclusivamente la distribución, ya sea desde la central o desde las plataformas regionales.
- Servicio de Logística Inversa: CSL gestiona, clasifica y recupera las devoluciones de los clientes.

Al margen de las soluciones generales que nos solicitan, los clientes no esperan exclusivamente que seamos ejecutores de procesos, sino que nos piden que aportemos soluciones, ideas, proyectos que mejoren los niveles de servicio y la rentabilidad de las operaciones, así como la participación en sus proyectos de futuro.

