zeleris

Perfil Corporativo

INDICE

1. Datos generales de la compañía
2. Historia y principales hitos
3. Recursos y principales cifras
4. Servicios
5. Certificados y reconocimientos

1. Datos generales de la compañía

Nombre:	Zeleris	
Razón social:	Telefónica Servicios Integrales de Distribución S.A.	
Dirección:	C/ Melchor Fernández de Almagro, 105 – 3ª planta Madrid 28029 Spain	
Teléfono:	+00 +34 91 325 39 30	
Fax:	+00 +34 91 406 30 40	
Web:	www.zeleris.com	
Perfiles sociales:	Twitter	@zeleris
	Facebook	facebook.com/zeleris
	Linkedin	linkedin.com/company/zeleris

Zeleris (Telefónica Servicios Integrales de Distribución, S.A.U.), es la empresa del Grupo Telefónica especializada en la prestación de servicios de Logística y Transporte nacional e internacional para particulares y empresas.

Zeleris opera en el mercado desde 1999 y en 2014 alcanzó la cifra de 407 millones de euros de facturación. Como magnitudes destacables, se transportaron 6,5 millones de expediciones y se prepararon 3 millones de pedidos. Zeleris cuenta en su cartera de clientes con varias de las empresas más importantes de España en el ámbito del comercio electrónico y la venta a distancia, y es el proveedor logístico de referencia del Grupo Telefónica en España.

2. Historia

- **1999:** Telefónica lanza la empresa con el objetivo de aprovechar el crecimiento esperado de la actividad logística asociada al comercio electrónico
- **2000:** Cambio de marca comercial de “aeris” a “Zeleris”
- **2002:** Zeleris se convierte en un operador logístico integrado añadiendo capacidades de logística de almacén a su negocio de Transporte Urgente
- **2005:** La mitad de los envíos gestionados por Zeleris provienen de clientes distintos de Grupo Telefónica.
- **2006:** Zeleris obtiene el certificado de calidad ISO 9001 : 2000
- **2007:** Zeleris pone en práctica un nuevo modelo de retornos para dispositivos móviles averiados con el objetivo de proporcionar una reparación rápida y un mejor servicio a los clientes finales de Movistar.
- **2009:** Zeleris lanza un proyecto de automatización de su centro de atención telefónica mediante tecnología IVR.
- **2009:** Apertura de un nuevo almacén central (hub) en Madrid (Pinto). Con una superficie de 11.300 m2 incorpora una cinta clasificadora capaz de procesar 7.000 paquetes por hora.
- **2010:** Inversión de 1 millón de € para proporcionar terminales de Motorola a toda la flota de conductores con el objetivo de proporcionar información en línea sobre el estado de los envíos.
- **2011:** Zeleris lanza su servicio específico para tiendas online, “Zeleris ecommerce”
- **2012:** Zeleris se convierte en filial de Telefónica de España (hasta esta fecha formaba parte de la estructura accionarial de Telefonica S.A.).
- **2013:** Zeleris incorpora la línea de negocio de mayorista de telefonía móvil de Telefónica. En la actualidad, el 100 % de los dispositivos móviles Movistar que se venden en España son comprados y distribuidos por Zeleris.
- **2014:** Zeleris se convierte en partner oficial de PrestaShop en España afirmando de esta manera su apuesta por los servicios de logística para comercio electrónico.
- **2015:** El CPD (Centro de Proceso de Datos) de Zeleris se ubica en el Alcalá Data Center de Telefónica. El Alcalá Data Center es el Centro de Proceso de Datos más importante de Europa y el tercero del mundo. Este centro aloja en la actualidad a compañías punteras de diferentes sectores y a la Administración Pública.

3. Recursos, organigrama y principales cifras

Recursos materiales:

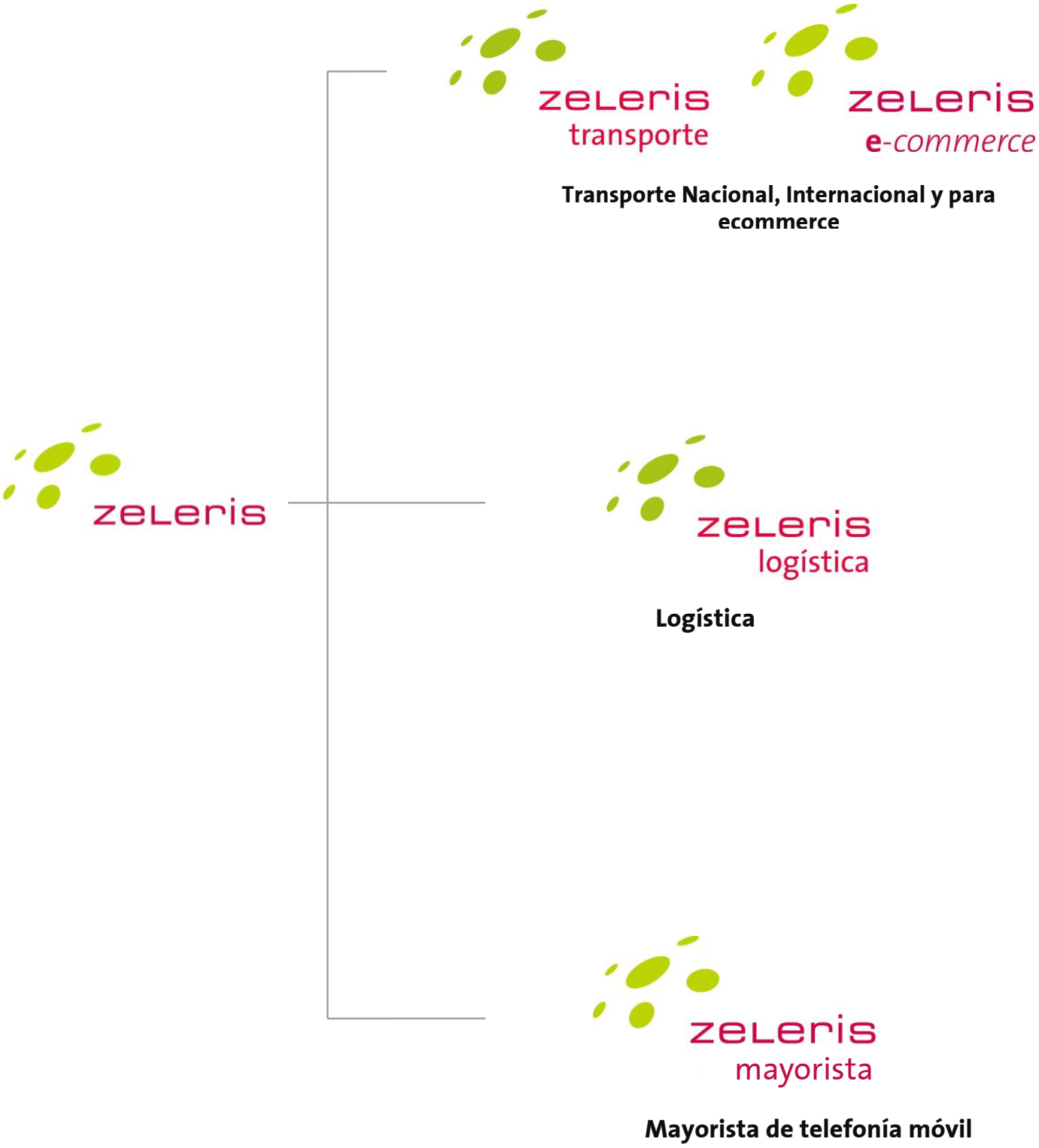
- 19 Plataformas Cross Docking
- 9 Almacenes
- 1.200 empleados (directos e indirectos)
- 600 vehículos ligeros y 60 vehículos de arrastre
- Call center propio de 90 posiciones

Datos y principales cifras:

- 407 millones € de ingresos en 2014
- 6.5 millones de expediciones anuales
- 70% de los envíos son b2c (business to consumer)
- Servicio específico para ecommerce (Zeleris ecommerce)
- De 85% a un 93% de éxito en primeros intentos de entrega para envíos b2c
- 2 millones de pedidos de logística anuales
- Mayorista de telefonía móvil del Grupo Telefónica en España

4. Servicios

Zeleris es un operador logístico integral con 3 líneas de negocio principales:



a) Transporte Nacional, Internacional y para ecommerce

Amplio catálogo de servicios configurables a la medida de cada cliente.

- **Servicios de Transporte Urgente** (día siguiente, servicios con hora, etc.)

Servicios día siguiente y con hora	
Zeleris 10 **Zeleris 14** **Zeleris Día Siguiente** **Zeleris Sábado** **Zeleris Franjas Horarias** **Zeleris Hoy**	Servicios de entrega puerta a puerta con hora o a lo largo del siguiente día laborable Servicios de entrega en el mismo día o dentro de una franja horaria específica
Servicios de entrega 2-6 días	
Zeleris Plazo Concertado	Servicios de entrega puerta a puerta para envíos menos urgentes
Servicios de valor añadido	
Zeleris *e-commerce*	Solución de logística integral para tiendas online
Zeleris Puntos de recogida	Acuerdo con Kiala que facilita el acceso a más de 1.000 puntos de recogida en España. Este acuerdo permite tanto la entrega directa en punto como para la resolución de incidencias (ej. segundos intentos de entrega)
Zeleris Retornos	Servicios de logística inversa (ej. cambios de producto)
Servicios Internacionales	
Zeleris Internacional Aéreo **Zeleris Internacional Terrestre**	Servicios internacionales de entrega puerta a puerta.

- **Amplia experiencia en el desarrollo de herramientas orientadas a mejorar la eficacia en las entregas b2c** (ej. resolución de incidencias online en el momento de la entrega).
- **Mensajes de preaviso de entrega personalizables y emitidos por SMS / Mail**, que facilitan el número de tracking al destinatario y por lo tanto la posibilidad de gestionar directamente el envío.
- **Foco comercial en clientes de ecommerce** en España con cerca de 1 millón de envíos anuales procedentes de clientes del segmento. **Partner oficial logístico de Prestashop en España.**

b) Logística

- **30.000 m2 de almacenamiento distribuidos entre 9 almacenes en España**. El almacén principal se encuentra en Pinto (Madrid). Esta instalación cuenta con una superficie total de 11.300 m2 e **integra de manera privilegiada las actividades de almacén y transporte** (por ejemplo, en el caso de compras online realizadas a última hora permite la preparación de los pedidos en el mismo día de la compra y la conexión de los mismos con transporte para su entrega al día siguiente).

- Los servicios de logística integral de Zeleris se caracterizan por la **flexibilidad operativa**, la **ejecución mediante recursos propios**, la **integración operativa y de sistemas** entre las actividades de almacén y el transporte y un **seguimiento detallado de los niveles de calidad** de servicio.

- Zeleris es el **Operador Logístico Integral de Movistar en España** realizando servicios a lo largo de toda la cadena de suministro y que abarcan desde la **Logística Comercial** (por ejemplo, la entrega directa de material PLV a los puntos de venta) hasta la **Logística Inversa** (por ejemplo, la recogida de dispositivos que tienen que ser reparados y reintegrados a Stock)

c) Mayorista de Telefonía Móvil

- **Compra y aprovisionamiento** de terminales Movistar en España.
- **Financiación** de la compra a distribuidores y mayoristas regionales.
- **Provisión de Servicios logísticos** apoyados en las capacidades propias de almacenaje y transporte de Zeleris
- **Servicio al Cliente**
- **Preparación de pedidos** con entrega a través de tienda
- **Activación de terminales** en el Punto de Venta
- **Logística inversa y reparación de terminales.**

5. Certificados y Reconocimientos

a) Certificados de Calidad

Zeleris es poseedor de los siguientes certificados de calidad:

- **Certificación ISO 9001**: La familia ISO 9000 aborda diversos aspectos de la gestión de la calidad y contiene algunos de los estándares más conocidos de las normas ISO. Estos estándares proporcionan orientación y herramientas para las empresas y organizaciones que quieren asegurarse de que sus productos y servicios cumplen consistentemente los requerimientos del cliente, y de que la calidad se mejora de manera continua.

- **Certificación ISO 14001:** es aplicable a cualquier organización que desee establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión ambiental para asegurar, la conformidad con la política ambiental establecida así como la conformidad con la norma ISO 14001:2004

- **Certificación Madrid Excelente:** La Comunidad de Madrid otorga esta distinción a Zeleris que acredita la excelencia en el servicio, la responsabilidad corporativa y la confianza de los consumidores.

b) Proveedor de las Administraciones Públicas

Zeleris es proveedor oficial y certificado de las Administraciones Públicas desde 2004 para los servicios de Transporte y Almacenaje de Mercancías. A modo de ejemplo, Zeleris presta servicios de transporte de documentación y valijas para la Policía Nacional en España.