

Enero 2004

# FORO ESINE

[www.campusesine.com](http://www.campusesine.com)

CENTRO DE ESTUDIOS TÉCNICOS EMPRESARIALES



## EL MERCADO LABORAL EN ESPAÑA

La creación de empleo se concentrará durante 2004 en el sector financiero



**ANTONIO P. CARMONA**  
Director general de  
Grupo Logístico CCH



**GESTIÓN INMOBILIARIA**  
El precio de la vivienda  
está sobrevalorado hasta  
en un 20%



**MERCADO EXTERIOR**  
Finlandia, mucho más  
que madera y  
telecomunicaciones

# “El reto del sector logístico es alcanzar el 100% del compromiso adquirido con el cliente”

## Antonio P. Carmona

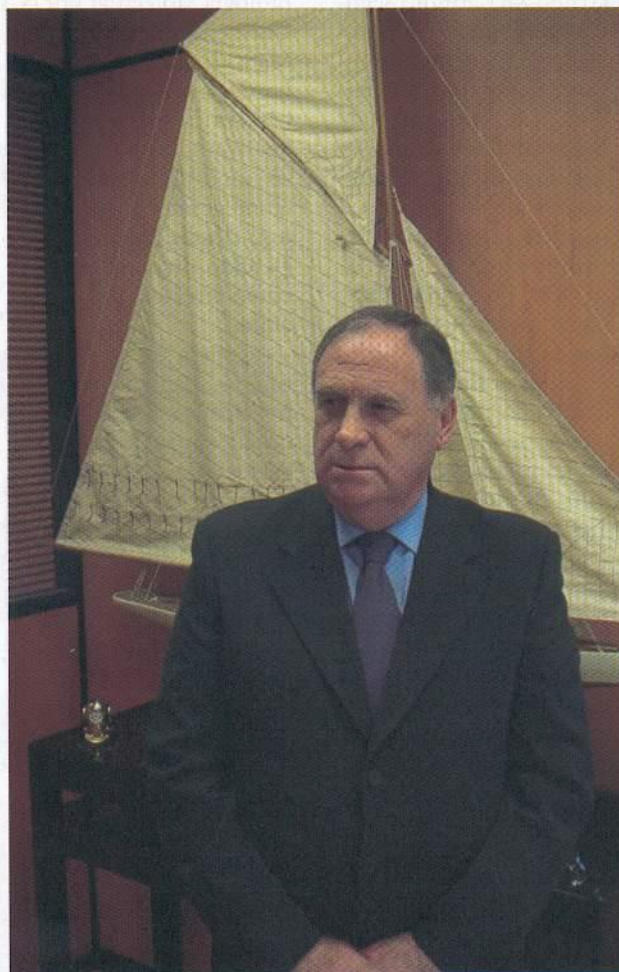
Director general de Grupo Logístico CCH

El Grupo Logístico CCH se ha convertido, gracias a la diversificación de sus actividades, en una de las plataformas de servicios integrales más modernas y desarrolladas del sector logístico en España. En la actualidad, el Grupo está formado por las compañías CCH, GPL y KT.

“Somos el compañero de viaje ideal para clientes y colaboradores”. Así de contundente se muestra Antonio P. Carmona, director general del Grupo Logístico CCH, a la hora de definir la actividad básica de la compañía que él mismo dirige. Una firma surgida tras la fusión de dos empresas dedicadas al sector logístico e informático.

### ¿Cuáles son los orígenes de la empresa?

La empresa nace de la fusión de dos pequeñas compañías, una de informática y otra de logística. Esta operación unida a la incorporación de la firma “Knowledge Training” dio lugar al nacimiento del Grupo CCH. Con esta apuesta queremos conseguir que nuestros empleados adquieran los conocimientos logísticos que como “outsourcers” del



Antonio P. Carmona, director general de CCH desde 2002, asegura que “somos el compañero de viaje ideal para nuestros clientes y colaboradores”.

sector estamos obligados a ofrecer.

### ¿Cómo ha sido la evolución del Grupo CCH?

Con la formación del Grupo (CCH, GPL, KT) y la contratación de expertos del sector se ha logrado que una empresa joven, como es ésta, goce de un gran prestigio en el mercado en un tiempo récord.

### ¿Cómo definiría la filosofía del Grupo CCH? ¿Qué rasgos la caracterizan?

La empresa está enfocada a la gestión del producto. Pero, sobre todo, a la gestión del cliente con servicios excepcionales: mejora continua y trajés a medida. Con todo ello queremos asegurar la fidelización de nuestros clientes y el futuro profesional de las personas que forman parte de la empresa.

### ¿Cuál es la visión actual y futura que tienen del sector en España?

El "outsourcing" (búsqueda en el exterior de expertos para desarrollar tareas que se generan en las compañías y que no forman parte del porqué de sus negocios) sigue siendo un mercado inmaduro con sólo un 25% de penetración en nuestro país. Los posibles usuarios no terminan de creer que los operadores logísticos podamos formar parte de su organización. En nuestras manos está eliminar esos "miedos" con un servicio de alta calidad, con flexibilidad, proclives a los cambios, con un personal cualificado y, en definitiva, con responsabilidades compartidas.

### ¿Qué cambios requiere el sector en España?

La nueva filosofía o el futuro del sector pasan por: definir perfectamente los requisitos de los servicios según el cliente; establecer que la calidad del servicio debe ser medible en todo

**"La calidad del servicio en nuestro sector debe ser medible"**

momento; que la compensación por el servicio debe basarse en el grado de satisfacción y que el objetivo es alcanzar el 100% del compromiso.

### ¿Qué tipo de productos y servicios ofrecen?

El portafolio de productos y servicios es muy amplio, aunque la flexibilidad, adaptabilidad y experiencia de nuestros empleados nos permite llevar a cabo proyectos "ad



### "Hemos pasado de ser proveedores de los grandes operadores logísticos a ser uno de ellos"

hoc" y de "starting up" en períodos cortos y no planificados. En este sentido ofrecemos servicios como: la gestión de la cadena de suministro; servicio técnico como mantenimiento y logística; atención al cliente a través de call center; inventarios de activos fijos; servicios informáticos especializados en comunicaciones, consultoría y venta de productos y servicios; transporte con vehículos propios; traslados; formación; manipulación de valor añadido y consultoría logística, entre otros.

### ¿Cuál es la dimensión actual de la plantilla?

Hoy en día, el Grupo CCH emplea a más de 300 empleados, de los cuales el 75% son mujeres. Desde nuestra firma estamos convencidos que son las mujeres las verdaderas especialistas en esta materia.

### ¿Cuál es el perfil de sus clientes?

Recientemente, se ha producido un cambio sustancial en la estrategia de nuestra compañía. Es decir, hemos pasado de ser proveedores de los grandes operadores logísticos a ser uno de ellos. En este nuevo marco, nuestros principales clientes pertenecen al sector de las telecomunicaciones, informática, electrónica, retail, farmacia y, en definitiva, todos aquellos que demandan colaboración en su gestión logística.

### ¿Cuál es el ámbito de actuación de la empresa?

España es nuestra principal área de actuación, aunque a medio plazo queremos irrumpir en Europa, sobre todo en el sector del transporte. En la actualidad, contamos con unos 30.000 m<sup>2</sup> ubicados, principalmente, en la

zona centro, aunque en breve inauguramos instalaciones en Cataluña y en las Islas.

### ¿Qué proyectos tiene a corto y largo plazo?

En un futuro inmediato inauguraremos los centros de Cataluña y de las Islas. No obstante, durante el pasado año 2003 llevamos a cabo la apertura de las nuevas instalaciones de la Comunidad de Madrid, con el objetivo de hacer frente a las necesidades suscitadas tras la firma de novedosos e importantes contratos.

### ¿Tienen algún eslogan o lema corporativo?

Sí. La excelencia en el servicio como norma y reto. ■

## Contacto

Grupo Logístico CCH  
Avda. Fuentenueva, 14  
S.S. de los Reyes  
28700 (Madrid)  
Tel.: 91 659 06 95  
Fax: 91 653 08 40  
URL: www.cch.es