

► Paco Marín, Director de Operaciones de Global STAR

“Coincidiendo con el rediseño de nuestro portal corporativo enlazo.com, hemos lanzado la tarjeta virtual Global STAR, para pagos en internet, sin costes, ni soporte de plástico”

Tras cerrar un excelente ejercicio 2015, Global STAR sigue trabajando en la mejora de los procesos de contratación y de gestión de sus servicios, aumentando el catálogo de prestaciones y mejorando los ya existentes. Un equipo humano que da servicio y soporte diario a los clientes, factor clave en el buen hacer de la compañía.

Transporte y Logística Terrestre (TLT): ¿Cuál es el balance del ejercicio 2015 y cuál diría que ha sido el aspecto o los aspectos más significativos del mismo?

Paco Marín (PM): 2015 ha reportado **muy buenos resultados** para Global STAR, con **incrementos importantes** en las ventas interanuales, aspecto que nos ha permitido alcanzar los objetivos más optimistas. El incremento se ha producido, tanto en los **nuevos servicios** puestos en marcha, como en nuestros **servicios tradicionales**: recuperación de impuestos, peajes y, de manera destacada, la venta de reservas para ferries, túneles y puentes de pago. Estos datos confirman que **nuestros clientes están experimentando un crecimiento sostenido** de sus tráficos, lo cual nos permite mejorar las prestaciones de nuestros servicios y proyectar la creación de nuevos.

TLT: ¿Qué perspectivas tienen para el presente año?

PM: Sobre la base de los datos citados anteriormente, las perspectivas son **de crecimiento**. Por este motivo, apoyaremos a las empresas del sector, para que puedan aumentar la rentabilidad, centrandolo nuestro foco en este objetivo principal: la **generación de valor añadido, aportar seguridad y confianza**, con independencia de que los tráficos aún pueden crecer respecto a los niveles actuales. Siempre estamos mejorando nuestros servicios para que nuestros clientes puedan rentabilizar sus recursos. Actualmente trabajamos en mejorar los procesos de contratación y de gestión de los servicios; aumentar el catálogo de prestaciones, a la par que mejorar los ya existentes.

TLT: ¿Van a lanzar al mercado alguna novedad?

PM: Coincidiendo con el rediseño de nuestro portal corporativo enlazo.com, hemos lanzado

la **tarjeta virtual Global STAR**, con las que nuestros clientes pueden efectuar pagos en internet, sin costes, ni soporte de plástico. Una prestación que se suma la interoperabilidad de los peajes, gracias a nuestro sistema de multiPEAJE Global STAR. Actualmente, por la estratégica posición que ocupamos en el sector, ofrecemos a nuestros clientes la **posibilidad de unificar en un solo dispositivo la combinación de países** que mejor se adapte a sus necesidades reales, sin descuidar la importancia que tendrá la entrada en vigor del **nuevo sistema de pago para peajes y tasas en Bélgica**, donde nuestra empresa ocupa un papel importante, ya que **ofrecemos todas las opciones posibles** de pago, siendo nuestros clientes libres de elegir la opción que más les conviene.

TLT: ¿Qué están demandando especialmente sus clientes de internacional?

PM: Las empresas que realizan internacional necesitan un **amplio abanico de servicios**, en función de sus necesidades puntuales. En respuesta a esta exigencia del mercado, las opciones que ofrecemos son muy extensas: carburante internacional, peajes y tasas, reservas para embarcar en ferry, Eurotúnel, túneles y puentes de pago; recurso de sanciones, asistencia en carretera, recuperación de impuestos, bonificación de carburantes, gasóleo profesional, localización de flotas, gestión del tacógrafo... Los servicios **más requeridos** por nuestros clientes son los relacionados con **peajes** y los



relacionados con **recuperación del I.V.A y gestión de impuestos**. Nuestro sistema Global STAR integra los diversos dispositivos y medios de pago que, en cada momento, existen en el sector, y que nosotros incluimos como parte del portafolio de soluciones de transporte, si se dan las condiciones de calidad y competitividad que nuestros clientes nos exigen.

TLT: ¿En qué diría que se diferencia especialmente Global STAR de sus competidores?

PM: Destacamos cuatro elementos de diferenciación: En primer lugar, en Global STAR focalizamos gran parte de nuestros esfuerzos, en términos de diferenciación, en el servicio y la experiencia del cliente. Nos gusta ofrecer un **trato personalizado, porque cada caso es diferente**, y a los transportistas les gusta sentir que su situación es importante, que nos interesamos por sus problemáticas y que somos capaces de resolverlas.



Personal de oficina de Global STAR y JML

Esta relación se asienta sobre la base de la confianza, y para generar confianza, debemos estar del lado de nuestros clientes, mostrarles cercanía y ofrecerles estabilidad y buenos resultados.

Junto al trato individualizado, en Global STAR **facilitamos la actividad profesional de nuestros clientes**, mediante la reducción de tiempos de gestión y optimización de sus recursos, al contar con un único proveedor. De este modo, gracias al sistema de facturación única, las empresas que confían en nuestra labor agilizan el control de gastos, al disponer de un resumen detallado de dichos consumos (por servicios y matrículas) en una misma factura.

En tercer lugar, Global STAR ha realizado un importante esfuerzo para que nuestros **clientes puedan gestionar de forma directa sus servicios** (reservas de ferry, solicitudes de recuperación de impuestos, contratación, gestión de flota, descarga de facturas, etc.) por medio del área privada de la web corporativa. Fuimos pioneros en ofrecer servicios telemáticos y, al contar con un equipo de desarrollo y soporte pro-

pio, respondemos con agilidad y precisión a las necesidades diarias. Por ejemplo, **hemos sido capaces de desarrollar nuestra propia tarjeta virtual en tan solo una semana**, un sistema que permite a los clientes de Global STAR realizar pagos online, sin necesidad de contar con un soporte físico.

Por último, como **principal seña de identidad**, contamos con un equipo de gestores personales a disposición de nuestros clientes, para reforzar nuestro compromiso de proximidad. Nuestra principal ventaja competitiva es el **equipo humano** que da servicio y soporte diario a los clientes.

TLT: ¿Cuáles cree que serán las claves para los próximos años en lo que a prestación de servicios se refiere?

PM: En un **escenario que dibuja ciertas bondades** en el sector, para Global STAR es clave **potenciar nuestros servicios, reforzar la imagen de marca y continuar apostando por la calidad**. Queremos ser la opción más rentable para las empresas del sector, estableciendo vínculos a largo plazo con nuestros clientes.

Para poder garantizar las mejores condiciones del sector a nuestros clientes, llegamos a **acuerdos directos con las concesionarias** de los distintos servicios. No obstante, y sirva como modelo explicativo, **Global STAR es tarjeta oficial reconocida por Satellic, para el pago de los peajes y tasas belgas**. En este mismo sentido, nos posicionamos como un aliado natural y cercano para las empresas de transporte, y lo hacemos haciendo valer nuestro rol de empresa independiente, con una sólida experiencia y un equipo especializado.

TLT: ¿Diría que el español es un mercado donde prima el precio o se va invirtiendo esta tendencia?

PM: Basándonos en nuestra propia experiencia, la importancia de **la calidad y fiabilidad del servicio está primando** sobre opciones que se centran en ofrecer precio sin servicio, con el que muchos clientes tienen problemas. A largo plazo, **las empresas buscan estabilidad**. El mix de calidad y condiciones competitivas nos define muy bien. **TLT**

