

NORMO DELIVERY SYSTEMS SL:

NORMO: tecnología universal para entregar y recibir paquetes en casa







Joxemari Gallastegi

jm@normo.io

627481670

<https://www.normo.io/>

-
-  **Actividad:** Normo es una solución HaaS - Hardware-as-a-Service para fabricantes de buzones que quieran ofrecer soluciones de última milla. Ofrece una solución integral a fabricantes para actualizar los buzones tradicionales en inteligentes.
 -  **Sector:** Fabricación, comercialización e instalación de buzones inteligentes
 -  **Nº de personas empleadas:** 6
 -  **Localización:** Paseo de Miramon (parque Científico y Tecnológico de Gipuzkoa), 170, Donostia/San Sebastian, 20014 (Gipuzkoa)

Innovación RADICAL de ámbito ESTATAL

¿Por qué es un POTENCIAL caso práctico en innovación?

Porque Normo es una tecnología de bajo coste que convierte un buzón tradicional en inteligente, permitiendo el despliegue de buzones inteligentes a gran escala que posibilitan recibir en ellos cualquier paquete con independencia de que el receptor se encuentre o no en la ubicación en la que está instalado el buzón. Además, la tecnología de Normo es adecuada para construir una plataforma de última milla ya que presenta una serie de características diferenciales, tales como que no requiere conexión a Internet ni a red eléctrica y tampoco requiere contar con un administrador del sistema.

INFORMACIÓN DETALLADA SOBRE EL CASO PRÁCTICO

Según el World Economic Forum, se espera que la demanda de entrega de última milla crezca un 78% para 2030. Este contexto supone un reto logístico considerable, ya que, actualmente, el 30% de los paquetes no se entregan en el primer intento, lo que multiplica los costes económicos (se estima que el coste de las entregas fallidas es de 4,5 MM€ diarios sólo en España) y medioambientales (emisiones de carbono a la atmósfera). Además, estas entregas fallidas también generan insatisfacción del usuario y el daño a la reputación de los comercios online.

Normo es un sistema de última milla que permite entregar y recepcionar paquetes, y que conecta a: 1- los usuarios, que pueden recibir paquetes en casa sin tener que estar en ella; 2- los couriers, que eliminan sus entregas fallidas; 3- los fabricantes, que pueden lanzar buzones inteligentes y servitizar parte de su negocio.

Concretamente, el proyecto se basa en la instalación de módulos de buzones (boxes de diferente tamaño) en las comunidades de vecinos. Actualmente son compartidos (4 viviendas por buzón), por razones de espacio disponible en portal, menor coste de adquisición y que los volúmenes de paquetería actuales no justifican un ratio mayor.

El flujo de uso del buzón inteligente Normo se resume de la siguiente forma:

> En lo que respecta a la entrega, el mensajero se acerca al buzón y establece comunicación a través de su propio dispositivo (si el courier está integrado en la plataforma de Normo), o bien mediante el escaneo del código QR del buzón. El servidor devuelve un código único y encriptado para abrir el buzón de forma analógica o digital a través de bluetooth. El mensajero inserta el paquete, cierra el buzón y recibe el comprobante de entrega. No tiene coste para el repartidor con el objetivo de asegurar la entrega. En caso de que el repartidor no está integrado en la plataforma de Normo, puede utilizar un código invitado. De esta forma, el usuario (destinatario del paquete) solicita un código de entrega a través de la App "llavero" desarrollada para smartphone, y el sistema le indica el número de box y el código único para que el usuario se lo comunique al mensajero. El mensajero introduce el código que le ha facilitado el usuario en el box indicado mediante el teclado de la cerradura.

> En lo que respecta a la recogida, el usuario recibe una notificación que indica que el paquete se puede recoger, para lo que basta con acercarse a su smartphone al buzón y se repite el proceso mediante la App "llavero".

El desarrollo de Normo hasta la fecha ha supuesto una inversión aproximada de 400 mil euros.

Antecedentes

El buzón es un artículo de obligada instalación en comunidades pero que aporta un valor cada vez menor desde el punto de vista del usuario.

Los fabricantes de buzones son empresas especialistas en fabricación de productos metálicos, que pueden disponer de marcas sólidas y reconocidas en sus canales de venta, pero que no pueden ser consideradas empresas digitales ni tecnológicas. Muchas de ellas han intentado incorporar tecnología en sus productos sin éxito, debido a la falta de experiencia digital, teniendo que recurrir a externalizar desarrollos sin una concepción clara del producto.

Reto

El principal reto es la captación de usuarios de forma masiva, integrando en la plataforma los intereses de los tres eslabones de la cadena de la logística de última milla, es decir, los usuarios, a través de las comunidades de vecinos (o en su caso promotores y constructores de viviendas), los couriers y los fabricantes de buzones (que pueden instalar cerraduras Normo en sus productos). A medida que Normo cuente con mayor número de usuarios, se incrementan las barreras de entrada para otros competidores, ya que difícilmente una comunidad optaría por cambiar buzones inteligentes ya instalados.

Acciones

1. Joxemari Gallastegi, CEO de Normo, desempeñaba las funciones de CEO en Joma, empresa familiar y uno de los principales fabricantes nacionales de buzones. En 2018 en Joma desarrollaron un buzón inteligente similar a un cajero automático, con un ordenador en su interior. Enseguida vieron que esa solución no tenía recorrido para el segmento residencial.
2. En ese momento Joxemari empieza a reflexionar sobre la idea de negocio (en un primer momento como un desarrollo para Joma) y contacta con Carlos Saez, quien previamente había dirigido una iniciativa de buzones inteligentes. Ambos se dieron cuenta que el proyecto podía tener potencial, pero para ello era necesario sacarlo de Joma para garantizar la escalabilidad del mismo y que los demás fabricantes de buzones pudieran usarlo.
3. A finales de 2019, se inician los primeros desarrollos específicos de Normo (si bien la empresa no se constituye hasta enero de 2021). Para ello, se subcontrata un equipo de freelance, logrando los primeros prototipos para octubre de 2020. Al respecto, lo más destacado es el desarrollo de la cerradura eBlock, que incluye la definición, diseño y fabricación de la placa electrónica y mecánica de la cerradura que permite ser instalada en todo tipo de buzones inteligentes.

4. Normo ha ido evolucionando los prototipos hasta contar con un producto comercializable en marzo de 2021.

5. De forma paralela, se ha subcontratado el desarrollo de la App "Llavero" de usuario, disponible en AppStore y GooglePlay, que es la llave digital desde donde el usuario puede gestionar sus buzones inteligentes.

Resultados obtenidos

Cuantitativos:

- Normo ha instalado unas 1.000 unidades que dan servicio a unas 5.000 viviendas (unas 12.500 personas). Se estima que cada unidad recibe 2 envíos por semana (104.000 envíos al año). De éstos, un 30% no serían posibles, por lo que Normo, por cada mil unidades desplegadas, evita 35.000 entregas fallidas. Esto implica un ahorro de:

- 500.000€ de sobrecoste ahorrados en carriers, cuantificando a 15€ por entrega fallida.

- 14.000 kg de CO2 menos de emisiones, cuantificados a 0,39 kg de CO2 por paquete; equivalente a lo que absorben 85 árboles maduros.

- Actualmente Normo es proveedor de cerraduras a 4 fabricantes de buzones a nivel nacional.

Cualitativos:

- La iniciativa ha sido aceptada como grupo de trabajo del comité postal en la Comisión Europea.

- Los principales carriers nacionales han mostrado su apoyo al despliegue de buzones inteligentes con tecnología universal, reiterando su interés en colaborar con Normo para realizar sus entregas.

- Normo dispone de una carta de intenciones de todas las iniciativas locales de última milla de reciente creación y presentes en Euskadi, apoyando el despliegue y uso de buzones inteligentes Normo.

- Un importante asegurador residencial a nivel nacional ha mostrado interés en desplegar buzones inteligentes bajo tecnología Normo, habiéndose realizado la formación comercial y técnica a su equipo gestor y técnico.

CATEGORIZACIÓN DEL CASO

Ámbitos de Innovación:

- Producto: Bienes físicos, Software.
- Proceso: Producción de bienes y prestación de servicios.
- Modelo de Negocio:

Ámbitos de oportunidad:

- 1 - Transformación tecnológica/digital

Juan Latorre (Socio Eraman Coop.)

La tecnología de Normo permite que podamos hacer entregas de paquetes de forma efectiva, aumentando la eficiencia en nuestro trabajo. Sin duda, una solución tecnológica que permite agilizar las entregas, con el ahorro de costes que eso conlleva.

Saray Zárata (Coord. Territorio, Acción por el Clima, Movilidad y Espacio Público del Ayto. de Vitoria-Gasteiz)

Aplicar la tecnología de Normo a los buzones inteligentes nos permite ser pioneros en la instalación de buzones inteligentes universales en espacios públicos. La colocación de los mismos supone dar un nuevo paso en el Plan "Vitoria-Gasteiz Green Deal", enmarcado en los ODS y Agenda 2030

Innovation Index Score: ★★★★★

Alineamiento estratégico: ★★★★★

Eficiencia en los resultados: ★★☆☆★★

Creatividad: ★★★★★

Replicabilidad y transferibilidad: ★★☆☆★★

Colaboración e hibridación: ★☆☆★★★

Impacto: ★★★★★

Sistematización: ★★★★★

Reconocimiento: ★★★★★

Eficacia en los resultados: ★★☆☆★★