



—

# DIGITALIZACIÓN DEL WORKFLOW

Cómo las PYMES con flotas de vehículos utilizan la automatización y la digitalización para ahorrar tiempo, reducir costes y completar más trabajos

—



## INTRODUCCIÓN

Las flotas de coches y furgonetas son esenciales para las pequeñas y medianas empresas de una gran variedad de sectores. Las empresas de distribución, los servicios de y mantenimiento o las empresas de asistencia sanitaria móvil son unos pocos ejemplos de los diversos tipos de negocios que necesitan utilizar estos vehículos para llevar sus productos y servicios a sus clientes.

A pesar de las diferencias en los procesos empresariales de cada uno de estos sectores, todos tienen en común los principales puntos débiles relacionados con la gestión del flujo de trabajo de la flota.

En Webfleet Solutions hemos realizado un estudio a nivel mundial en el que preguntamos a responsables de flotas de coches y furgonetas de una gran variedad de sectores empresariales acerca de los mayores desafíos a los que se enfrentan. En sus respuestas se repetían una y otra vez los mismos temas: tiempo, coste, comunicación y servicio al cliente.

¿Qué pueden hacer las empresas para gestionar mejor estas cuestiones?

Vamos a profundizar en los principales puntos débiles de los gestores de flotas y a comentar por qué muchos de ellos están adoptando la digitalización para reducir tiempo y costes, mejorar la comunicación con el equipo y mejorar el servicio al cliente.



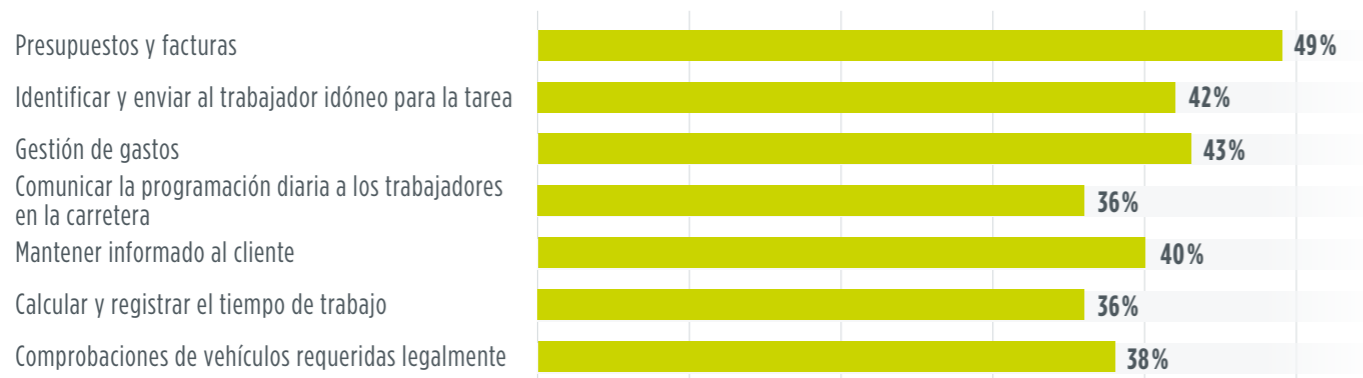
# UNO: AHORRO DE TIEMPO

Las PYMES necesitan sacar el máximo partido a sus recursos, incluido el tiempo. Sin embargo, al gestionar una flota, todos los días aparece una serie de tareas pequeñas pero esenciales con las que pueden pasar rápidamente las horas. Hemos preguntado a nuestros encuestados que gestionan manualmente estos trabajos cuánto tiempo emplean en algunas de estas tareas. A juzgar por las respuestas, es fácil imaginar cómo se pasan las horas con presupuestos, facturas y tareas similares.

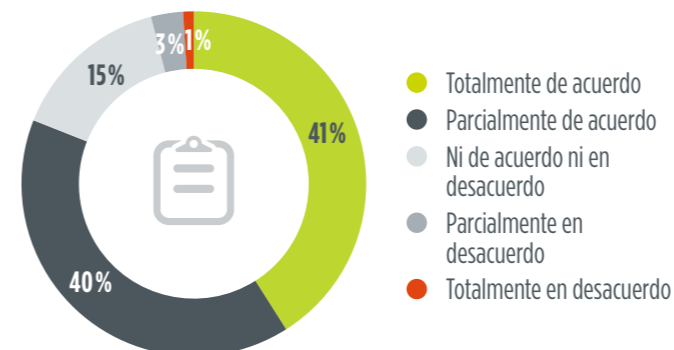
En el transcurso de un mes o incluso una semana, estos tiempos se acumulan y tienen un impacto en la eficiencia del flujo de trabajo. Con los miembros del equipo ocupados en estas tareas, no queda tiempo para las actividades empresariales principales que impulsan el crecimiento y la rentabilidad.

Lo más importante es que los gestores se están dando cuenta de este efecto.

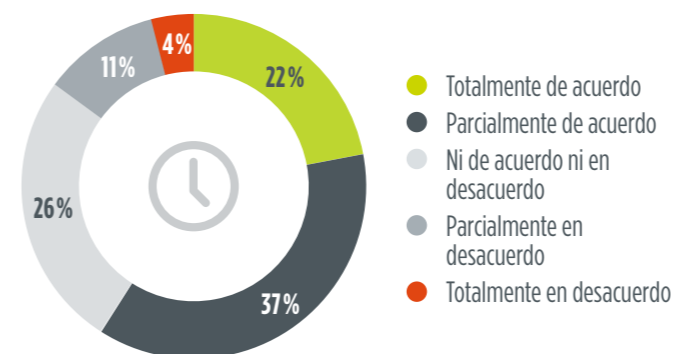
## PORCENTAJE DE GESTORES DE FLOTAS QUE RESPONDIERON QUE AL MENOS UN MIEMBRO DEL EQUIPO EMPLEA DE 1,5 A 2 HORAS AL DÍA EN



## PODRÍA COMPLETAR MÁS TRABAJOS SI PUDIERA AUTOMATIZAR Y DIGITALIZAR MÁS PROCESOS



## EL PROCESO DE REGISTRO DEL TIEMPO DE TRABAJO CONSUME DEMASIADO TIEMPO



EL 59 % DE LOS ENCUESTADOS RECONOCE QUE PASA DEMASIADO TIEMPO REGISTRANDO EL TIEMPO DE TRABAJO

## ¿QUÉ PUEDE HACER LA DIGITALIZACIÓN?

Cada vez más empresas están recurriendo a soluciones software para automatizar estas tareas y liberar tiempo para centrarse en ofrecer un mejor servicio a los clientes. Por ejemplo, según nuestro estudio, el 26 % de los gestores de flotas ya tiene automatizada por completo la gestión del gasto, un 22 % ha automatizado por completo la selección y el envío de conductores para cada trabajo, y un 26 %, el envío de actualizaciones a clientes.

Aún así, la gran mayoría aún requiere una entrada parcial o totalmente manual para gestionar este tipo de tareas que exigen tanto tiempo.

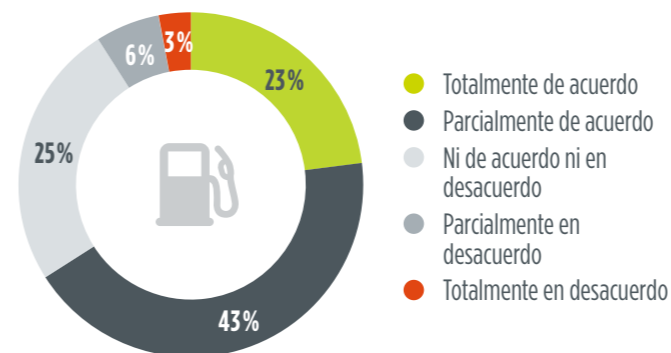
La buena noticia es que, con un flujo de trabajo más digitalizado, todas estas tareas pueden desaparecer de tu lista. Es más, la digitalización reduce el riesgo de cometer errores humanos y de sufrir problemas de comunicación.



# DOS: REDUCCIÓN DE COSTES

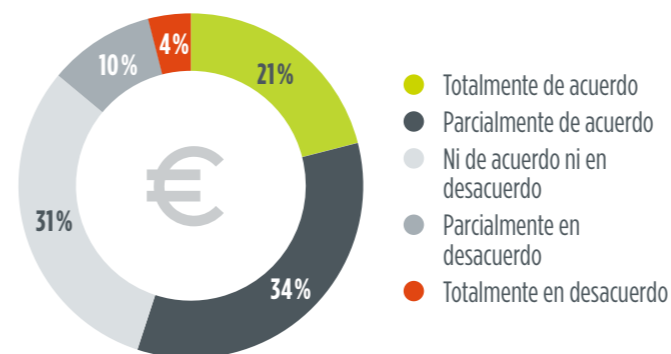
Si bien es cierto que los gestores de cualquier sector te dirán que quieren reducir costes, los gestores de flotas en particular se muestran frustrados por un gasto en particular: el combustible.

## MI EMPRESA PODRÍA HACER MÁS PARA REDUCIR LOS COSTES DE COMBUSTIBLE Y LA EMISIÓN DE CO<sub>2</sub>



Además, no es una sorpresa que los gestores de flotas consideren, en general, que sus vehículos gastan más dinero de la empresa de lo que deberían.

## LOS COSTES DE MIS VEHÍCULOS SON MAYORES DE LO NECESARIO



Aunque el impacto negativo de un gasto excesivo resulta obvio para cualquier negocio, a los gestores de flotas en particular les preocupa verse obligados a repercutir estos costes a los clientes y que esto afecte a la estabilidad de sus empresas a largo plazo. A la pregunta de qué factores temían que pudieran ralentizar el crecimiento empresarial en los próximos años, una cuarta parte de los encuestados respondió "vernos obligados a aumentar los precios".

## ¿QUÉ PUEDE HACER LA DIGITALIZACIÓN?

Los datos son el combustible de la eficiencia empresarial moderna. Uno de los aspectos más valiosos de un flujo de trabajo más digitalizado es la capacidad de registrar, almacenar y realizar un seguimiento de todos los datos que se transmiten desde los vehículos. Tener acceso y control sobre esta información vital es crucial para adoptar medidas que reduzcan el coste total de propiedad.

Por ejemplo, se pueden consultar los datos sobre el consumo de combustible para identificar casos de uso excesivo, o se pueden aprovechar los datos de estilos de conducción para mejorar el comportamiento al volante y reducir las primas de los seguros.

Muchos gestores de flotas también utilizan las soluciones digitales para supervisar la programación de mantenimiento, recibiendo alertas cuando un vehículo muestra signos de fallo de funcionamiento de manera que puedan tomar medidas antes de que sufra una costosa avería.

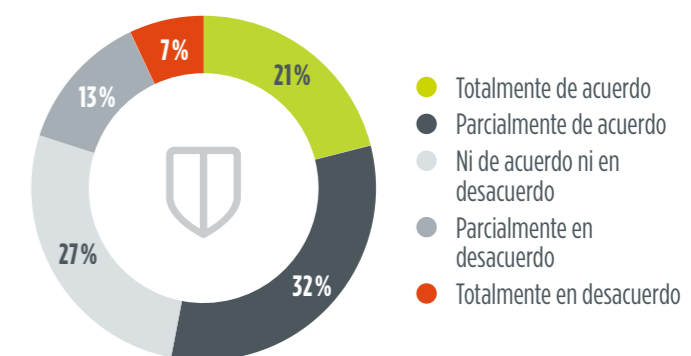
UNA CUARTA PARTE DE LOS ENCUESTADOS MENCIONÓ QUE "VERNOS OBLIGADOS A AUMENTAR LOS PRECIOS" ERA EL FACTOR QUE MÁS TEMÍA QUE PUDIERA RALENTIZAR EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL EN LOS PRÓXIMOS AÑOS



# TRES: CONEXIÓN CON EL EQUIPO

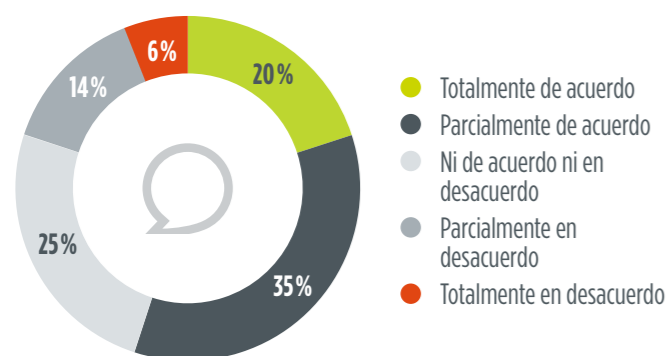
Además de mencionar los problemas para transmitir mensajes a sus conductores, los encuestados también expresaron su frustración con respecto al comportamiento de los conductores al volante. La mayoría afirmó no tener claro si su equipo mantiene la seguridad al conducir los vehículos de la empresa.

## NO ESTOY SEGURO DE QUE MIS CONDUCTORES SE COMPORTEN DE FORMA SEGURA EN LA CARRETERA

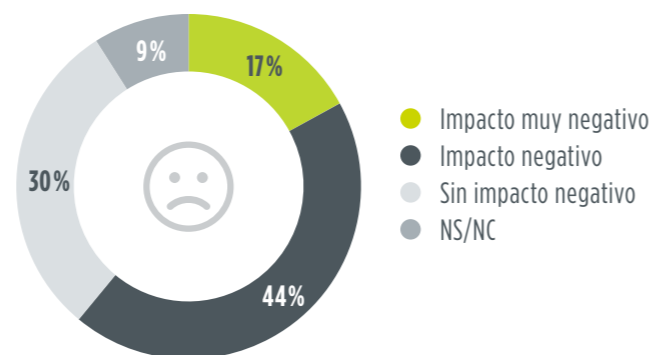


Cuanto más claras sean las comunicaciones con tu equipo en carretera, más fluido será el flujo de trabajo. No obstante, para muchos gestores de flotas, la mala comunicación es un problema demasiado habitual.

### RESULTAN FRUSTRANTES LOS PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN E IMPRECISIÓN A LA HORA DE COMUNICARME CON MI EQUIPO EN LA CARRETERA



### ¿AFECTA MUY NEGATIVAMENTE A TU NEGOCIO LA INCAPACIDAD DE TU EQUIPO DE CUMPLIR LOS HORARIOS ASIGNADOS?



## ¿QUÉ PUEDE HACER LA DIGITALIZACIÓN?

Las organizaciones modernas utilizan soluciones digitales y de software para agilizar y simplificar su forma de gestionar el personal en carretera. Además de permitir enviar mensajes y órdenes de trabajo con mayor claridad al conductor, los vehículos pueden enviar actualizaciones automatizadas a la oficina sobre el estado del pedido y la hora estimada de llegada.

Todo esto contribuye a crear un flujo de trabajo más dinámico y flexible y ofrece al gestor de flotas y al personal de la oficina una vista más clara y más completa del rendimiento de la flota en la carretera.

MÁS DEL 60 % DIJO QUE LA INCAPACIDAD DE LOS EQUIPOS EN LA CARRETERA PARA SEGUIR LOS HORARIOS ASIGNADOS TIENE UN IMPACTO NEGATIVO EN LA EMPRESA



# CUATRO: MANTENER CLIENTES Y AMPLIAR EL NEGOCIO

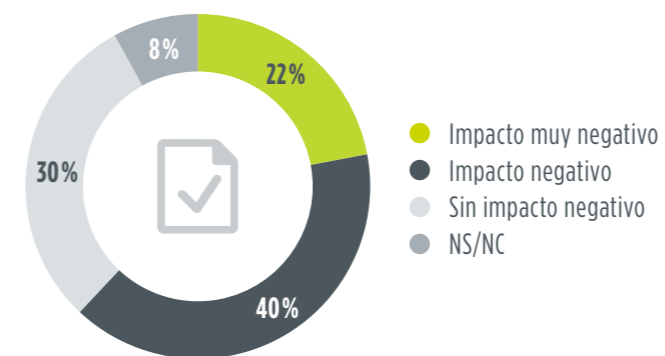
Cuando se trabaja en un sector competitivo, constantemente surgen nuevas empresas, a menudo con enfoques innovadores que mejoran la experiencia de los clientes. Incluso si tu empresa ocupa un puesto seguro, tienes que dar lo mejor de ti mismo constantemente para mantener contentos a los clientes y asegurarte de que no se pasan a la competencia.

A la pregunta qué factor tiene más influencia en el crecimiento empresarial, un 60 % de los gestores de flotas respondió "la calidad de nuestro servicio al cliente".

Y cuando les preguntamos qué factor en su opinión podría desacelerar más el ritmo de crecimiento en el futuro, la mayoría nos dijeron que "el cambio de hábitos del cliente".

Es evidente que ofrecer un buen servicio al cliente es primordial para el éxito continuado de una empresa, mientras que no estar a la altura de las expectativas representa un claro peligro.

## ¿HASTA QUÉ PUNTO TIENE UN IMPACTO NEGATIVO EN EL NEGOCIO NO SOLUCIONAR UN PROBLEMA O NO ENTREGAR EL SERVICIO EN LA PRIMERA VISITA?



Un ámbito obvio donde se pueden gestionar de forma inteligente las expectativas de los clientes es en la hora estimada de llegada. A nadie le gusta esperar todo el día una entrega o al encargado de mantenimiento. Sin embargo, el 58 % de los

encuestados estima que, en aproximadamente una tercera parte de los casos, los conductores no llegan a su destino en la hora estimada especificada al cliente.

**EL 58 % DE LOS ENCUESTADOS ESTIMA QUE, EN APROXIMADAMENTE UNA TERCERA PARTE DE LOS CASOS, LOS CONDUCTORES NO LLEGAN A SU DESTINO ANTES DE LA PRIMERA HORA ESTIMADA DE LLEGADA ESPECIFICADA AL CLIENTE**

## ¿CÓMO PUEDE AYUDAR LA DIGITALIZACIÓN?

Gracias a la digitalización, ahora se puede controlar y predecir el tráfico con un excelente nivel de precisión y claridad. Los gestores de flotas utilizan esta tecnología en sus procesos de trabajo para calcular horas estimadas de llegada más precisas para sus clientes.

Además, se puede automatizar la comunicación al cliente de cambios de horarios inesperados para mantenerlos informados de la manera más simple y más rápida si se produce un retraso. De esta forma, la digitalización elimina gran parte del estrés de todo el proceso para el conductor, para el equipo de la oficina y para el cliente.

---

# ACERCA DE LA INVESTIGACIÓN

Las estadísticas aquí mencionadas fueron recopiladas mediante una encuesta a 1350 responsables de flotas de coches y furgonetas de sectores específicos que incluyen (entre otros): construcción, ingeniería, alimentación, distribución, sanidad, hostelería, inmobiliaria, venta al por menor, telecomunicaciones y servicios públicos.

La encuesta se realizó en asociación con OnePoll en Reino Unido, Francia, España, Alemania, Países Bajos, Bélgica, Italia, Estados Unidos, Polonia, Suecia y Dinamarca.

---

**RENUNCIA DE RESPONSABILIDADES LEGALES:** La información incluida en la documentación tanto impresa como en línea de Webfleet Solutions se suministra únicamente con fines informativos y expresa nuestra opinión sobre el tema en cuestión. En ningún caso debe considerarse como asesoramiento legal al respecto. Además, la información contenida en dicha documentación puede no reflejar los desarrollos legales más actualizados. No tomes decisiones basándote en dicha información sin solicitar asesoramiento legal.

