

# HOY PODEMOS PREDECIR LA LLEGADA DE NUESTROS REPARTIDORES

Claudio Briceño,  
Administrador de Planta, Aguas Diaguitas



## LA VOZ DEL CLIENTE

Principal distribuidor de  
agua purificada

### La empresa

Ubicada en la nortina ciudad de Vallenar (Tercera Región), Aguas Diaguitas es una de las empresas líderes en la elaboración y distribución de agua purificada de la Provincia del Huasco. Un bien muy preciado para los habitantes de la zona, con gran presencia de empresas mineras, por lo que la red de agua potable no tiene la mejor calidad para ser consumida. “El agua es muy dura en el norte de Chile porque el suelo es muy salino, por lo cual tiene muchas partículas de minerales pesados por millón (ppm). Lo que hacemos nosotros es que a través del proceso de osmosis inversa le regularizamos el pH y le bajamos los 550-600 ppm con que sale de la llave a un promedio de entre 80-90 ppm”, explica Claudio Briceño, Administrador de Planta.

Creada en el año 2008, Aguas Diaguitas cuenta con diez empleados en total y cinco vehículos para repartir un promedio de 10 mil recargas mensuales de agua.

Mejora en la información  
de los tiempos de llegada

### El desafío

Aguas Diaguitas ofrece bidones de 20 litros de agua, botellas de 1,5 lts y de 500 cc, abasteciendo tanto a empresas como a domicilios particulares, quienes hacen sus pedidos vía telefónica. Fue con el uso de este sistema de venta que surgió la necesidad de saber con mayor precisión los tiempos de llegada de los encargos. “Muchas veces llamaba un cliente que se había comunicado hace 20 minutos y quería saber a qué hora iba a llegar el agua porque tenía que salir urgente y nosotros quedábamos en el aire porque no sabíamos en qué parte iba el conductor”, cuenta Briceño, quien agrega que, “más que el control sobre los conductores o las mantenciones del vehículo, nosotros incorporamos esta tecnología por una estrategia comercial muy importante para nosotros, que es el tiempo de llegada de nuestro servicio”.



## LA VOZ DEL CLIENTE

### Plataforma con información confiable

#### La solución

Desde que implementaron WEBFLEET es más fácil dar respuesta a sus clientes, comenta Briceño: “ahora ingreso a la plataforma y puedo saber si el vehículo está a tres cuadras de su casa o si hay un poco de tráfico y va a demorar 15 minutos”. Con esto agrega, “hemos logrado por un lado la fidelidad de los clientes actuales, y por otro, hemos sumado nuevos clientes al ahora ser capaces de dar un tiempo confiable de llegada, información que nuestra competencia no está en capacidad de dar. Gracias a la información de tráfico que nos ofrece WEBFLEET, hemos podido estimar la hora de llegada de cada uno de nuestros conductores”. Una estrategia de diferenciación de gran importancia para Aguas Diaguítas, ya que en los dos últimos meses el número de plantas aumentó de dos a siete en la ciudad de Vallenar.

### Gracias a Optidrive estamos mejorando en nuestros hábitos de conducción

Además de estar al tanto de los tiempos de entrega, la opción de Optidrive 360 de Webfleet Solutions también ha sido una excelente herramienta para el cuidado del personal al poder establecer un límite de velocidad máxima de la flota en 90 km/h en carretera. “Si bien son vehículos pequeños, andan con mil kilos de carga promedio, lo que afecta directamente la capacidad de frenado y de giro del vehículo. Es por esto que es relevante para nuestra empresa monitorear la velocidad. Es el sistema quien te va indicando si hubo un exceso o un frenado brusco y en base a eso también hacemos charlas con los conductores para ir mejorando estas conductas e incorporarlas dentro de su cultura de trabajo”, reflexiona el administrador de planta.