

“ WEBFLEET NOS HA AYUDADO A EVITAR MULTAS MILLONARIAS”

Cristián San Juan,
Gerente General, Transportes CSM



LA VOZ DEL CLIENTE

En movimiento 24/7

La compañía

El correcto funcionamiento del aeropuerto de Santiago depende, en parte, de empresas como Transportes CSM, quienes por 15 años se han dedicado al traslado de la tripulación y funcionarios de líneas aéreas como LATAM, Iberia, Qantas, Air Canada, Alitalia y Copa Airlines, entre otros. “Esta empresa es 24/7, con una exigente logística para ofrecer un buen servicio al cliente y operar eficientemente. Tanto conductores como administrativos tienen que ir al ritmo de la operación del aeropuerto”, cuenta Cristián San Juan, Gerente General y fundador de la empresa.

Operación y
administración desde un
solo lugar

El desafío

Para dar un mejor servicio a sus clientes, Transportes CSM decidió invertir en tecnología para mejorar la administración de su flota, la que se hacía gran parte de forma manual.

La compañía partió con cuatro vehículos y llegaron a tener hasta 80 móviles. Esto significaba verificar en terreno los vehículos disponibles, coordinar la flota a través de radios y teléfono, y el ingreso de datos de forma manual. Tarea muy demandante considerando que al mes procesan miles de órdenes de trabajo, para transportar a más de 13 mil pasajeros. “Si no vas a la vanguardia con la gestión de flota, eso se transforma directamente en demoras en la entrega del servicio. En la actualidad, gracias a WEBFLEET, hemos mejorado rápidamente nuestros resultados operacionales y efectividad, contando en la actualidad con un 97.3% en puntualidad con llegada a destino, a pocas semanas de la puesta en operación del sistema integrado. Controlamos toda nuestra flota y contamos con la información de nuestra operación en línea, desde cualquier lugar y en todo momento”, explica el gerente. “Cuando llegó Webfleet Solutions a Chile, nos demostraron que la plataforma era de clase mundial, escalable y abierta para integrar con otros sistemas que apuntan directo a nuestras necesidades específicas para el transporte de aeropuerto”, comenta San Juan.



LA VOZ DEL CLIENTE

Entre estas exigencias se encuentra la asignación de órdenes activas a cada conductor, control de ruta, reporte de servicios para pago a proveedores y liquidación de contrato de prestación de servicio para el envío de facturas, entre otros, completando, desde una única fuente de información, procesos operativos y administrativos.

“Nuestra empresa se encarga de capacitar a sus trabajadores sobre los riesgos que están expuestos, de cómo cumplir con toda la normativa legal vigente y alcanzar los altos estándares de sus clientes. Y la tecnología con que contamos hoy nos da la posibilidad de hacerlo”, agrega su Gerente General.

La solución

Monitoreo y precisión en los tiempos

A través de WEBFLEET y el uso de los dispositivos Webfleet Solutions, la empresa creó un sistema de monitoreo e identificación para cada aerolínea, con planillas sectorizadas por horarios. “Actualmente es posible, con 24 horas de anticipación, asignar los móviles y enviar los recorridos al PRO 7250”, comenta Cristián San Juan.

La puntualidad es clave para Transportes CSM. Los detalles del sistema permiten saber con exactitud los tiempos de viaje de la ruta, a quién fue asignada, la hora de salida del móvil, las comunas a las que tiene que ir y el valor de cada servicio. “Gracias a la confiabilidad de los reportes de WEBFLEET nos hemos evitado multas millonarias, porque si nuestro servicio es responsable de retrasar un vuelo, debemos compensar a nuestro cliente por cada 15 minutos de vuelo retrasado”, explica San Juan. La automatización de los procesos también ha traído beneficios para los trabajadores de la empresa. Por ejemplo, en la simplificación de sus pagos, la ubicación de sus vehículos en caso de robo y en seguridad. “Nuestros clientes nos exigen 12 horas de jornada para un móvil y 12 horas de descanso. Entonces, si un conductor se ha pasado de ese tiempo, el sistema evita que le asignemos un servicio”.

Los indicadores de OptiDrive 360 han sido otra gran ayuda para los conductores, “porque van monitoreando su consumo de combustible o los excesos de velocidad y se cuidan si aparece un puntaje bajo. Además el sistema le avisa si hay un problema de aceite o mecánico y esta información ayuda a programar las reparaciones a tiempo”.

“Tuvimos hasta 80 vehículos y ahora podemos hacer la misma carga de trabajo con 45 vehículos, porque hacemos un mejor uso de la flota”, concluye el gerente.