



Gestión de Flotas: la innovación al servicio del Field Service

La gestión de las flotas está desempeñando una función central y determinante a causa de la creciente demanda de servicio inmediato, entrega garantizada al día siguiente y servitización de todos los aspectos de la vida de los consumidores. Un estudio reveló que el 69% de los consumidores se declara reticente a la fidelización si la entrega se retrasa más de dos días.⁽¹⁾

La puntualidad en responder a una notificación y en fijar una cita es un factor muy apreciado no sólo por el consumidor, sino también por la empresa, que exige una reducción de los costes debidos al tiempo que se pasa conduciendo o al tiempo de inactividad de los activos. Sólo el ralentí desperdicia hasta tres mil millones de litros

de combustible al año.⁽²⁾

Conseguir que el personal y los vehículos adecuados lleguen al lugar correcto en el momento adecuado es la principal prioridad en la Gestión de Flotas. La programación tanto de las personas como de los vehículos es imprescindible para garantizar un proceso de servicio puntual y una mayor seguridad para los conductores y los pasajeros. Introduciendo herramientas como Linxup y Geocall de OverIT, las empresas pueden mejorar considerablemente su Field Service y la gestión de su flota, ahorrando tiempo y costes y garantizando al mismo tiempo la seguridad del personal.

¿Qué es la Gestión de Flotas?

La Gestión de Flotas se refiere a las herramientas y la tecnología que las empresas utilizan para facilitar el proceso de toma de decisiones a la hora de asegurar la seguridad, la eficiencia y la productividad de vehículos y personal. El éxito de cualquier empresa que necesite de una flota para llevar a cabo su actividad diaria no puede prescindir de una gestión eficaz de la flota, siguiendo rutas y ubicaciones, ejecutando el mantenimiento necesario y cumpliendo las políticas de seguridad. El uso de los datos de los vehículos es un recurso inestimable, y las soluciones de software de Gestión de Flotas lo emplean. El objetivo de la Gestión de Flotas es reducir los costes y hacer crecer el negocio, convirtiendo sus herramientas en un gran retorno de la inversión.

Con una gestión adecuada de la flota, las empresas pueden:

- Localizar el vehículo en tiempo real.
- Acceder a los datos del comportamiento del conductor.
- Evitar los robos con alertas de movimiento activables en horas y lugares designados.
- Programar el mantenimiento por adelantado para evitar tener que interrumpir el trabajo programado.
- Ahorrar en combustible, seguro, tiempo y mucho más.
- Evitar las disputas sobre las facturas de los clientes con datos irrefutables y pruebas de prestación de servicio.

La falta de una solución dedicada obliga a las empresas a asignar la gestión de flotas a sus empleados, con un impacto importante debido al tiempo dedicado a organizar la logística compleja que caracteriza las empresas medianas y grandes.



Si se tienen en cuenta todas las actividades a seguir, desde el control de los astilleros hasta las llamadas de servicio perdidas, es fácil imaginar que no tener un ojo en cada vehículo y pieza de equipo puede contribuir a dañar la reputación de una empresa y sus ingresos. Una gestión adecuada de la flota evita esos obstáculos.

Optimización de la programación

Usuarios

Utilizando herramientas específicas para programar el lado humano de una flota, las empresas pueden mejorar su eficiencia operativa. Los avanzados motores de programación automática demuestran ser la solución ideal para la planificación diaria, semanal y a largo plazo de las actividades de campo y mejoran la experiencia del cliente, del trabajador y de la empresa.

Los elementos del software de Gestión de Flotas, como la Inteligencia Artificial que promueve una gestión predictiva del Field Service, ayudan a gestionar las habilidades, las piezas, la certificación y los turnos para asignar y despachar las órdenes de trabajo a los técnicos y equipos más adecuados. Además, la IA, como parte crucial de la gestión de flotas, hace que el proceso de programación automática de los trabajadores sea más preciso.

El software de Gestión de Flotas puede incluso manejar casos de uso de gran volumen y de programación volátil e intervenciones solicitadas a través de canales múltiples. Además, analiza, confirma y permite perfeccionar manualmente los resultados proporcionados por el planificador automático para crear la agenda de trabajo de las cuadrillas de forma sencilla y rápida y presentarla en el planificador diario a través de una interfaz intuitiva.

Luego, realiza la reprogramación en tiempo real y durante el día gestionando cualquier excepción o evento no planificado.

Vehículos

Programar todos los aspectos fundamentales de una empresa, desde las rutas hasta el mantenimiento de los vehículos, es una de las principales ventajas de los sistemas de Gestión de Flotas. Las cifras demuestran que, por término medio, el mantenimiento preventivo cuesta entre cuatro y quince veces menos que las reparaciones de urgencia de una avería. En el escenario mundial actual caracterizado por la escasez de todo tipo de componentes y productos, desde el acero hasta los cortacéspedes, a veces ni siquiera se puede optar por una costosa sustitución y, por eso, un vehículo o una pieza de equipo irreparables pueden paralizar por completo la productividad de un negocio mientras se espera la renovación del stock en un concesionario. El software de Gestión de Flotas evita a la empresa suspender las actividades, prediciendo con precisión cuándo un vehículo o máquina necesitará el servicio rutinario basándose en el kilometraje efectuado y en las horas de uso o notificando la intervención a los talleres mecánicos, para programar el trabajo con antelación. Además de garantizar períodos de inactividad más cortos y un ahorro de dinero considerable respecto a una reparación de avería, saber cuándo los vehículos pueden estar fuera de servicio permite a los gestores de flotas programar adecuadamente los próximos trabajos, sin correr el riesgo de socavar su profesionalidad con los clientes. Los datos disponibles en un sistema de Gestión de Flotas basado en GPS también mejoran en gran medida el despacho de las actividades y las rutas. En el mundo post-Covid que nos espera, donde tantas personas eligen trabajar en horarios alternativos desde casa o desde otros lugares, muchas zonas han registrado un significativo cambio de los patrones de tráfico, responsables de retrasos en las entregas y de una gestión poco homogénea del tiempo de entrada al lugar de trabajo. Los despachadores pueden identificar las zonas y horas del día más congestionadas utilizando los datos de gestión de la flota para recalculan las rutas rápidamente. Además, cuando surgen emergencias, la gestión de la flota puede identificar a las cuadrillas más cercanas al lugar de intervención y que pueden terminar el trabajo en curso lo antes posible sin que las tareas o el equipo provoquen incomodidades a otros clientes.

Ventajas de la Gestión de Flotas

El impacto especialmente positivo de la introducción de una solución de Gestión de Flotas no sólo se refiere a los vehículos, sino también a los usuarios y se traduce en un ahorro de tiempo y costes, junto a la mejora de los niveles de seguridad.

Tiempo

- Mayor rapidez y precisión en la identificación de problemas y ralentizaciones en los procesos operativos
- Mejora de la eficacia de la entrega
- Mayor control del rendimiento de los trabajadores

Costes

- Ahorro de combustible de una media de 200 dólares al mes para una empresa con una flota de cuatro vehículos gracias a la reducción del ralentí y a la sugerencia de rutas más veloces y optimizadas
- Hasta un 30% de ahorro en los costes de los seguros
- Reducción significativa de los costes de reparación a través de un programa de mantenimiento preventivo basado en datos

Seguridad

- Mejora de las condiciones de trabajo gracias a la asistencia tecnológica
- Perfeccionamiento en el proceso de toma de decisiones
- Reducción de los accidentes de tráfico gracias a información precisa sobre el tráfico

Conclusión

Los productos de Gestión de Flotas pueden ayudar a las empresas que actualmente siguen realizando algunos procesos específicos de forma manual. Además, la digitalización de las soluciones propuestas permite a los operarios de campo conectarse y comunicarse con los clientes y los compañeros en la oficina de una forma aún más rápida, segura y precisa. Al mejorar su experiencia, los usuarios y los clientes se sentirán más partícipes por la optimización de la programación, con beneficios notables a lo largo de todo el ciclo de vida de la actividad. La programación de la flota es un proceso estandarizado y centralizado que se puede supervisar de cerca, lo que facilita el seguimiento de los KPI y el ROI. Y no menos importante es el ahorro de tiempo y costes asegurado por la innovación aportada por las soluciones de Gestión de Flotas sin poner nunca en peligro la seguridad de quienes trabajan.

⁽¹⁾ <https://www.websitemagazine.com/blog/the-impact-of-late-and-inaccurate-deliveries-on-customer-loyalty>

⁽²⁾ https://afdc.energy.gov/files/u/publication/hdv_idling_2015.pdf