

Cómo integrar a los conductores en los procesos de control y gestión de la empresa

Por Heike de la Horra

Director Comercial de TomTom Telematics para Iberia

Tradicionalmente, las flotas han utilizado software de seguimiento o sistemas basados en GPS para saber la localización de sus vehículos. Con los años, la evolución de estos sistemas en soluciones robustas de gestión de flotas les ha permitido aprovechar mucho mejor sus activos móviles.

Las flotas maduras entienden que los procesos de negocio establecidos ayudan a los operadores a gestionar mejor el mantenimiento de los vehículos, los costes, los proveedores, el gasto de combustible y los riesgos, entre otros aspectos. Pero, mientras que antes estos flujos de trabajo estaban confinados a la oficina, ahora existe la oportunidad de conectarlos directamente a los vehículos. El software de gestión de flotas puede funcionar en los smartphones, tablets, ordenadores o terminales GPS de los conductores y convertirse en un punto de captura de datos importantísimo. Esta información puede ser analizada y utilizada para mejorar el rendimiento del negocio y, es más, perfeccionar los flujos de trabajo en sí mismos.

Estos son algunos de los procesos de negocio que suelen utilizar las organizaciones que disponen de una flota de vehículos y donde los sistemas de gestión de flotas pueden ayudar integrando a los conductores.

Gestión de activos

La gestión de flotas trata en última instancia sobre la gestión de activos. Los vehículos, ya sean en propiedad o en modalidad de renting o leasing, representan un porcentaje significativo de los costes operativos de una empresa. La gestión eficiente y eficaz de los activos de la flota puede tener un impacto significativo en su rentabilidad y en el rendimiento global de la empresa. Entender cómo estos activos de capital se manejan y se

mantienen a lo largo de su vida útil es información esencial para asegurar que la flota está funcionando a su máximo rendimiento y está siendo utilizada de la mejor forma.

Algunas soluciones de gestión de flotas pueden ayudar a establecer programas de mantenimiento proactivos, administrar visitas al taller, y gestionar inspecciones y órdenes de trabajo. Sin olvidar que incluso pueden monitorizar cómo se conducen los vehículos día a día, capturando datos vitales sobre el estilo de conducción, tales como frenazos severos, exceso de velocidad o giros agresivos que pueden tener implicaciones en el bienestar, mantenimiento y duración de los vehículos.

Gestión del negocio

Desde el seguimiento y gestión de la relación con proveedores a las políticas y procedimientos referentes a las horas de trabajo y de descanso de los conductores para asegurar el cumplimiento con la normativa, los procesos que gestionan la faceta empresarial de la flota son esenciales. Hoy en día, las soluciones de gestión de flotas más avanzadas permiten la automatización de todos estos procesos, aportando además pruebas de cumplimiento de la normativa.

Gestión financiera

Además de ser expertos en operaciones y administración de activos, los gestores de flotas también deben estar muy familiarizados con las finanzas. Deben ser capaces de seguir varios caminos de compra de vehículos y equipos, comprender los costes asociados a su ciclo de vida y contar con sistemas para monitorizar cuidadosamente los gastos variables relacionados con el

mantenimiento y el combustible. También ayuda tener sistemas de *back office* para administrar y automatizar la facturación de los clientes, cobros, etc.

Los datos y la inteligencia que proporciona un sistema de gestión de flotas completan una parte significativa del cuadro financiero general de una flota. Puede registrar el uso privado/laboral de los vehículos y gestionar el kilometraje asociado a cada caso. Puede ayudar en la gestión del ciclo de vida al monitorizar los costes operativos y de propiedad total del vehículo, con el fin de determinar el momento óptimo para el reemplazo y ofreciendo una mayor visibilidad sobre cómo se está conduciendo, reduciendo costes de combustible, servicio, mantenimiento y seguros.

Informes y analítica

Los robustos informes que proporcionan las soluciones de gestión de flotas avanzadas proporcionan inteligencia para el negocio. Permiten analizar los números de forma regular y tomar decisiones más informadas para ahorrar tiempo y dinero respecto a la flota. En un extremo, se encuentran los dispositivos embarcados en el vehículo, que proporcionan la información relevante. En el otro, cuadros de mando en la oficina con potentes informes e integraciones con otros sistemas de software, como facturación o gestión de neumáticos.

Gestión de flotas empresarial

Las flotas más grandes, compuestas por automóviles, furgonetas o autobuses, necesitan una solución de gestión de flotas sencilla, eficaz y compacta, para ayudar a integrar a los conductores en los procesos de gestión y control empresarial de la flota y permitir un cumplimiento y control más estricto. Las nuevas soluciones disponibles en el mercado hoy en día incluyen características como identificación de conductores con tarjetas NFC / RFID, capacidad de usar registros de kilometraje para distinguir entre los distintos tipos de uso de los vehículos, identificación electrónica, formación automática para los conductores dentro del vehículo y datos de viaje (tiempo, distancia, consumo de combustible). Estas funciones ayudan a conducir de una forma más responsable, reduciendo costes y mejorando la seguridad, a la vez que proporcionan a los

gestores de flotas datos importantes que les permiten cumplir con sus obligaciones legales.

Gestión de recursos

Más allá de los vehículos, el recurso más importante de cualquier flota es el ser humano. Las flotas necesitan conductores y un conductor comprometido y productivo puede ser la clave hacia una mayor rentabilidad y satisfacción del cliente.

Las soluciones de gestión de flotas de hoy en día tienen un enfoque totalmente centrado en el conductor. Los terminales con GPS ayudan a los conductores a desplazarse teniendo en cuenta los atascos tráfico. La posibilidad de localizar la ubicación de un conductor prácticamente en tiempo real significa que se puede planificar de forma más eficiente o enviar asistencia en caso



de avería o accidente. La capacidad de ofrecer formación y *feedback* directo a los conductores permite mejorar continuamente su estilo de conducción. Los conductores suelen recibir estos consejos de buen grado y esto ayuda a las flotas a elevar el nivel general de conducción en toda su fuerza de trabajo móvil.

De la misma forma en que han madurado las flotas, los sistemas de gestión de flotas también lo han hecho. Hoy en día ofrecen mucho más que la navegación hacia un lugar o la localización de los vehículos. Pueden convertirse en una herramienta fundamental a la hora de mejorar todos los procesos de negocio. ■