

# Servicio a la carta para flotas

**Optimizar costes y garantizar la seguridad y la eficacia en el trabajo son los objetivos de los programas de gestión de flotas de vehículos industriales. Las opciones en el mercado son muchas. Aquí analizamos las ofertas en este segmento de los principales fabricantes de neumáticos en España.**

**Gestionar las flotas** de manera más eficaz y eficiente es uno de los objetivos de los empresarios del sector del vehículo industrial. Para contribuir a esta labor, los principales fabricantes de neumáticos ofrecen servicios universales que van desde el cambio puntual de una cubierta a la consultoría sobre ahorro de combustible en el transporte, pasando por la realización de informes sobre la vida útil de los neumáticos, por ejemplo.

Y es que las flotas de transporte tienen que contar con servicios completos a su disposición en todo el territorio europeo. Es una de las principales conclusiones del reciente estudio "European Truck Consumer", realizado por la consultora Oliver Wyman en colaboración con las empresas Europe Net y Pleonn. En él han participado 2.300 usuarios de vehículos industriales de 15 países europeos que han dado su opinión acerca de las necesidades actuales y las demandas futuras del sector.



Los servicios de atención a los transportistas incluyen operaciones in situ y, si es necesario, traslado a talleres cercanos.



Las tarjetas UTA incluyen servicios como repostajes, peajes y lavado de vehículos.



**Tarifa plana mensual o coste por kilómetro recorrido, entre las opciones comerciales más extendidas para los servicios a flotas**

Existen varias formas de comercialización de estos servicios. Entre las más extendidas se encuentra una tarifa plana que se factura mes a mes a los transportistas, en la que se incluyen determinados servicios, o bien una cantidad determinada por cada kilómetro recorrido, también con niveles específicos y diferenciados de asistencia. Dependiendo de la situación de la compañía que contrata, del número y del uso de los vehículos, los operadores de flotas elegirán unas u otras opciones. También hay que tener en cuenta que las compañías que ofertan estos servicios no siempre dan opción a los flotistas acerca de la comercialización y aplican directamente una determinada tarifa.

**MICHELIN.** Este fabricante ofrece dos servicios principales y bien diferenciados. Por un lado, Euro Assist, con atención 24 horas para las posibles

averías de los vehículos en ruta, con presencia en 25 países a través de 3.200 puntos de servicio; por otro, Michelin Fleet Solutions, programa de soluciones a los transportistas que persigue que éstos deleguen en Michelin la adquisición de cubiertas y la planificación de su mantenimiento, con la búsqueda de la máxima rentabilidad y eficacia siempre en el horizonte.

Y como el tiempo es oro... y es rentabilidad para los conductores de vehículo industrial, el fabricante de origen francés se compromete a atender a sus clientes en menos de dos horas en toda Europa.



Los centros de atención al transportista suelen atender en todos los idiomas de la UE y durante 24 horas.

Según sus cálculos, en 2010 su tiempo medio de atención a transportistas con necesidades mecánicas relacionadas con los neumáticos se situó en una hora y 37 minutos.

**BRIDGESTONE.** Denominada Truck Point, la red de asistencia de Bridgestone cuenta con 2.000 puntos en Europa. Una de las características más destacadas en su página web es que las reparaciones realizadas no se tienen que pagar en el momento. Además, ofrece un centro de llamadas multilingüe con atención 24 horas y el envío a la flota del informe

completo de la operación de asistencia en carretera una vez finalizada ésta.

**PIRELLI.** El servicio para flotas del fabricante italiano se llama CQ24 Internacional. En su programa para transportistas, ofrece un número de teléfono de asistencia única para toda Europa y el compromiso de llegar al punto del incidente en un máximo de dos horas. Además, todo el seguimiento de la incidencia se realiza mediante una web, a la que el empresario o propietario del vehículo puede acceder, mientras que el conductor es informado de la evolución de dicha incidencia a través de SMS. En el mundo hay 5.000 talleres de neumáticos pertenecientes a esta red, 145 de ellos ubicados en España.

Por otro lado, Pirelli ofrece, como sus competidores, un software para gestionar y optimizar stocks de neumáticos para los flotistas, además de un sistema de control de presiones y temperatura y de profundidad de los canales de la banda de rodadura de los neumáticos. Con todos estos datos, es posible analizar si los consumos de combustible son más o menos elevados, encontrar la causa y, por supuesto, incrementar la seguridad vial, al prever situaciones de riesgo.

**GOODYEAR DUNLOP.** Esta compañía se ha fijado como uno de sus objetivos para 2012 el incremento de su influencia en el mercado de flotas. Por eso quiere potenciar Truck Force, su red de asistencia, que ya cuenta con 170 puntos en España y 1.100 más en una treintena de países europeos. Entre los servicios que ofrece, destacan la atención en carretera durante todo el día, informes detallados de uso de los neumáticos y el pago por kilómetro, lo que denominan PAYG (pay as you go, paga por lo que viajas).

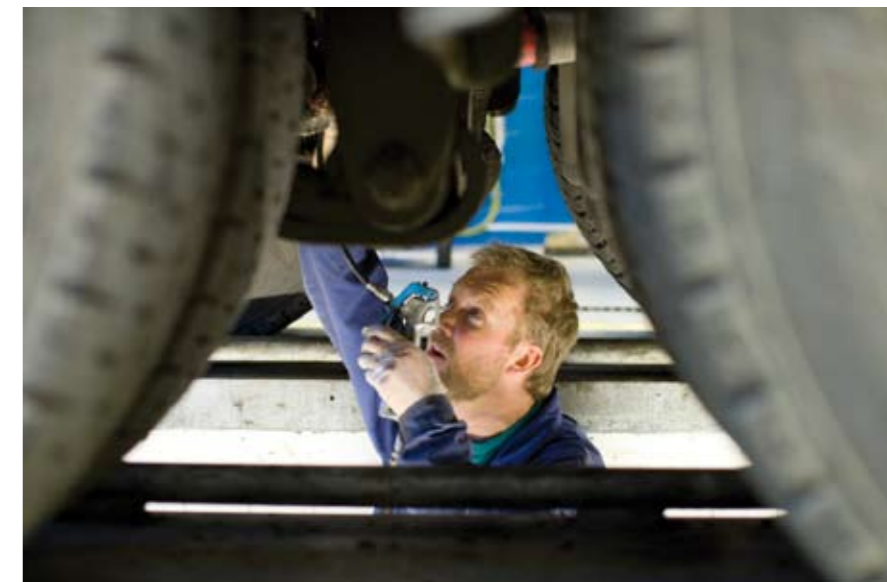
**CONTINENTAL.** En 2010, el fabricante Continental lanzó en España Conti360° Fleet Services. Este

## Las flotas de transporte demandan servicios completos que estén disponibles en toda Europa

concepto está diseñado para vehículos industriales y compuesto por diferentes módulos, todos ellos destinados a mejorar la rentabilidad del transportista. El servicio abarca un amplio espectro: desde asesoramiento en la elección de cubiertas a la optimización de su vida útil. De hecho, el módulo más completo, denominado ContiFleetReporting, ofrece un análisis profundo y detallado de las necesidades y los costes de los neumáticos para vehículo industrial. Los informes procedentes de estos módulos recomiendan incluso los recauchutados o la eliminación ecológica de las gomas dependiendo del uso que se haya realizado de las mismas.

**TARJETA UTA, TODO EN UNO.** No sólo los fabricantes de neumáticos ofrecen servicios a los flotistas. Hay iniciativas independientes que ofertan interesantes servicios, como la tarjeta de UTA. Francisco Baena, responsable de Desarrollo de Negocio de UTA en España, asegura que los transportistas "demandan una tarjeta segura para todo, mientras que los propietarios de las flotas, además, quieren ser capaces de restringir su uso en determinadas circunstancias para controlar el gasto".

La de UTA es una tarjeta cuya emisión, mantenimiento y renovación es gratuita para los transportistas. Permite realizar pagos en estaciones de servicio, talleres de V.I., peajes, lavados industriales e incluso abonar multas en toda Europa. El pago se realiza en plazos vencidos. Así, las empresas de transporte disponen de un tiempo para



Los neumáticos son una pieza clave en la rentabilidad de las flotas de vehículos industriales.

revisar y controlar los gastos y generar fondos para hacer frente al pago. Además, los responsables de las flotas pueden controlar desde el pago en una determina estación de servicio y no en otra -pese a que pertenezca a la red UTA- hasta el importe diario de gasto, por ejemplo, en combustible.

En Europa, UTA dispone de 44.000 puntos de aceptación, entre los que se encuentran 30.000 gasolineras de las principales compañías petroleras, tales como BP, Galp, Repsol o Cepsa. Sólo en España, el servicio UTA incluye 1.200 estaciones de servicio y los servicios de toda la red de talleres de V.I. de la marca Mercedes-Benz, entre otros, aunque también tiene acuerdos con el resto de fabricantes de camiones. ◀