

Proyecto i-AVI

Alquiler de vehículos industriales sin conductor

Actas de reuniones
con los interlocutores del cliente

Rev.- 2.1

Acta

Reunión 06.11.2006

Gerente compañía logística, Gestor de Conocimiento, Analista de Negocio

1. EUROTRANS es una compañía logística con actividad comercial en todo el territorio europeo.
2. Su central está ubicada en la Zona Franca del puerto de Barcelona.
3. Actualmente disponen de una división dedicada al alquiler de vehículos industriales sin conductor y recursos asociados.
4. Presentan una oferta diversificada y muy especializada de vehículos industriales orientados a:
 - a. Transporte en general (desde furgonetas pequeñas a camiones de contenedores, con opciones de climatización, etc.).
 - b. Operaciones logísticas de almacenaje (vehículos carga palets, bobinas, robots de ubicación y recuperación, etc.).
 - c. Construcción de viviendas, carreteras y puentes (grúas, hormigoneras, tratamiento de asfalto, camiones grúa, etc.).
 - d. Transporte autorizado de residuos (industriales, químicos, agrícolas, etc.), a centros gestores de residuos y reciclaje.
5. Recientemente han incorporado a su sistema de información actual la monitorización de los vehículos en alquiler con sistemas de control GPS. Dicho proyecto ha supuesto un incremento del 20 % de su actividad comercial y un incremento del 85 % de la satisfacción de sus clientes.
6. Actualmente un técnico comercial atiende a los clientes que se dirigen por teléfono o directamente a las delegaciones territoriales.

7. Los clientes presentan sus necesidades logísticas y el comercial muestra las distintas opciones de alquiler y prepara un presupuesto que es entregado al cliente de inmediato, o bien, es remitido posteriormente por fax o correo-e.
8. Existen clientes con un gran volumen de operaciones que disponen de cuenta abierta y un contrato corporativo con un nivel de riesgo asignado. Los trámites de alquiler son más ágiles y no requieren la entrega de fianza ni la verificación previa de permisos a la entrega de los vehículos.
9. El cliente habitual, una vez aceptado el presupuesto solicita una reserva de los vehículos. En la recogida, firma un contrato de operación, entrega la fianza estipulada, y un supervisor verifica que los permisos presentados estén en regla antes de retirar los vehículos reservados. Actualmente, los nuevos clientes no pueden realizar su primera operación por teléfono.
10. En función del propósito de los vehículos alquilados, el comercial requiere al cliente la firma de un seguro de responsabilidad civil subsidiaria por cada operación contratada.
11. Cada operación de alquiler es respaldada por la firma de un contrato de alquiler entre la compañía y un representante acreditado del cliente.
12. La compañía ofrece en cada operación diversos servicios opcionales: entrega y recogida de vehículos en cualquier lugar de Europa, servicio de asistencia técnica en carretera, seguro de asistencia y atención sanitaria en el viaje, para el conductor y los acompañantes.
13. El sistema actual administra las novedades y actualizaciones del catálogo de tipos de vehículos y servicios; las cuentas de cliente con distintas prestaciones en función del contrato general establecido; la elaboración de presupuestos y la resolución de cada contrato de alquiler (recogida, devolución y supervisión de los vehículos), en las distintas delegaciones territoriales.
14. La supervisión del estado en que el cliente devuelve los vehículos la realiza el departamento de peritaje que emite un informe para cerrar el contrato de alquiler y, en función de los casos, inicia una reclamación de daños. En este tipo de tramitaciones están involucrados el departamento de cobros y el departamento legal.
15. El Gerente de la compañía solicita presupuesto para desarrollar un nuevo sistema de información de los servicios que actualmente están realizándose de manera presencial con los clientes y el soporte directo de los profesionales de EUROTRANS, en un entorno iNET. El nuevo sistema tendría que resolver que el propio cliente pudiera realizar a través de la Web: la solicitud de apertura de nuevas cuentas de cliente, la consulta del catálogo y reserva de vehículos, el seguimiento de la operación contratada (avisos de entrega, recogida, etc.), y el pago correspondiente a los vehículos y servicios contratados, entre otras tramitaciones en estudio.