

# **CÓMO UNA FLOTA MÁS EFICIENTE MANTIENE A SUS CLIENTES FELICES**

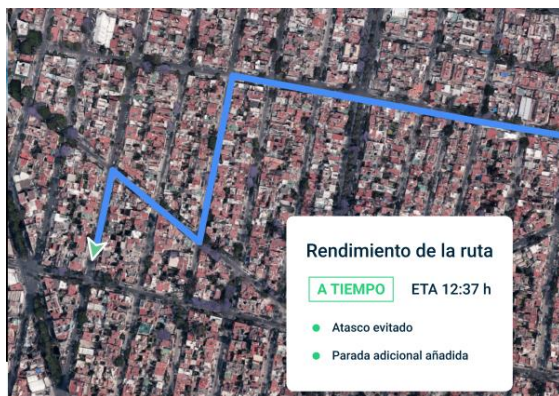
Dice un viejo dicho que el cliente siempre tiene la razón. Aunque en épocas recientes es claro que esta no es una verdad absoluta, también es verdad que el crecimiento de los competidores, sin importar la industria, significa que podrías perder clientes, en especial por el servicio al cliente, que hoy es tan importante como la calidad de tu producto o servicio.

De acuerdo a un estudio reciente de Oracle, 89% de los clientes que se llevaron su negocio a un competidor de su antiguo proveedor, lo hicieron después de una mala experiencia con la empresa. Esto indica que, sin lugar a dudas, uno de los valores agregados de tu empresa tiene que ser el servicio al cliente.

En la industria del transporte, este tema no es tan común pues pareciera que el trabajo es llevar algo de un punto a otro y ya. Sin embargo, puedes hacer mucho más que eso, gracias a las herramientas de plataformas integrales como Samsara y, de esta forma, llevar tu operación a nuevos niveles reputacionales y de ingresos.

### ¿Cómo funciona la tecnología para generar mejor servicio al cliente?

La telemática vehicular ofrece una serie de herramientas para ayudarte a tener una operación mucho más controlada y efectiva, que te ayudará a reducir costos. Pero no solo eso, sino que reducirás tareas administrativas con servicios digitales de captura de datos, automatización de actualizaciones de una unidad y hasta manejo de inventario. Todo esto será clave para que mantengas a tus clientes felices.



#### Ofrece visibilidad en tiempo real

En la “era de Amazon”, en donde prácticamente todo es rastreable, tus clientes tienen la necesidad de saber en dónde está su carga. Con la integración de una plataforma con GPS que puedas compartir con tu cliente, éste tendrá claridad de la ubicación y seguridad de tu servicio. Pero no solo eso, sino que podrás reducir el costo de un equipo de atención al cliente que esté enfocado en resolver las dudas de tus clientes.

### **Actualmente existen herramientas**

#### Una mejor experiencia de entrega

Los datos que ofrecen las plataformas de rastreo te ayudarán a tener más información para tus clientes. Desde la ruta más óptima a seguir, problemas en el camino y tiempo estimado de arribo de su envío. Esta herramienta, usada de forma correcta, te ayudará incluso a reducir tiempos de

espera, tanto de tu conductor que muchas veces tiene que esperar a que lo reciban, como del cliente, que puede planear su propia operación y logística con la información que tiene a la mano. Una operación sin tiempos muertos es una operación óptima y efectiva.

## En línea con la era digital

Atrás se quedó la época del llenado manual de formatos, que después tenían que ser capturados por otro equipo o archivados de forma física en algún lugar. Con una plataforma integral, la digitalización de documentos de operación, así como de entrega, fotografías y otro material de soporte pueden vivir en una nube y ser accesibles al momento de necesitarlos. Esto reduce tiempo de investigación y reporte en caso de que, por ejemplo, algún cliente pidiera una aclaración. También ayuda a reducir el error humano y, desde luego, el tiempo de operación administrativa, con lo que tus precios pueden ser competitivos y tener a más personal encargado del seguimiento postventa, que es tan importante en el servicio al cliente.

*“Antes, tardábamos mucho en registrar una ruta y el conteo de pasajeros era manual. Solo en digitalizar el conteo de usuarios en un Excel tomaba alrededor de 4-5 horas diarias. Ahora, con Samsara, es automático”,* comenta Natalia Navarrete, jefe de oficina de control de Tropper.

## Prevención y ahorro

No cabe duda que la prevención de mantenimiento y posibles focos rojos en la operación pueden significar un ahorro para tu empresa. Con los servicios de telemática vehicular, puedes tener un seguimiento detallado del estado de cada motor de tu flota y hacer mantenimiento preventivo, que reducirá hasta 4 veces el costo que podrías hacer en arreglar un motor una vez que está descompuesto. Pero la mejor parte es que nunca tendrás una unidad descompuesta en el camino, sin poder llegar a su destino y no cumpliendo con tu cliente, ya que toda tu flota estará supervisada.

Todo depende del cristal con que se observa, algo tan operativo como la telemática vehicular te puede ayudar no solo a tener una logística impecable, sino a disminuir costos e incluso a ofrecer un mejor y más moderno servicio al cliente.

Si quieres aprender a usar herramientas tecnológicas para llevar a tu empresa al siguiente paso, no te pierdas el webinar Herramientas prácticas para reducir los costos del transporte que impartirá Valentina Bustos, Experta en Producto de Samsara, el próximo 1 de julio. [¡Regístrate aquí!](#)

**Autor** Samsara  
<https://www.samsara.com/mx/>  
Junio, 2021