



## **El 89% de las pymes mantiene procesos manuales pese a las ventajas de la digitalización**

El 81% de las pequeñas y medianas empresas con flotas de vehículos estiman que podrían cumplir con más trabajos si pudieran digitalizar su flujo, de acuerdo con un nuevo estudio de TomTom Telematics realizado a más de 1.300 compañías de diferentes sectores a nivel europeo. Esta cifra en España asciende al 89%. No obstante, cuando se les pregunta sobre cómo llevan a cabo tareas como la gestión de gastos, las actualizaciones de los clientes o los presupuestos y facturas, la mayoría afirma que lo realizan aún de forma manual. Con los miembros del equipo ocupados en estas tareas, “no queda tiempo para las actividades empresariales principales que impulsan el crecimiento y la rentabilidad”, ha explicado la compañía.

Cada vez más empresas están recurriendo a soluciones software para automatizar estas tareas y liberar tiempo para centrarse en ofrecer un mejor servicio a los clientes, dado que “las pymes son conscientes de que hacer las tareas de forma manual conlleva riesgo, consume tiempo y eleva los costes», ha declarado el director de Desarrollo de Negocio de TomTom Telematics en España y Portugal, Heike de la Horra. De esta forma, «la digitalización podría ayudarles a mejorar y a solucionar dichos problemas”.

Según refleja el estudio, el 26% de los gestores de flotas ya tiene automatizada por completo la gestión del gasto, el 22% ha automatizado íntegramente la selección y el envío de conductores para cada trabajo, y el 26%, el envío de actualizaciones a clientes. Asimismo, señala que en un entorno tan competitivo, constantemente surgen nuevas empresas, a menudo con enfoques innovadores que mejoran la experiencia de los clientes y «ofrecer un buen servicio al cliente es primordial para su éxito continuado, mientras que no estar a la altura de las expectativas representa un claro peligro».

Con la llegada del e-commerce, la mayoría cree que los cambios en los hábitos del cliente podrían desacelerar más el ritmo de su crecimiento en el futuro. El 60% de las empresas consultadas estima que la calidad del servicio al cliente es el aspecto que tiene más influencia en el crecimiento empresarial. En este contexto, un ámbito donde se puede gestionar de forma inteligente las expectativas de los clientes es en la hora estimada de llegada de las entregas, por ejemplo. Sin embargo, el 58% de los entrevistados por TomTom Telematics estima que, en aproximadamente una tercera parte de los casos, los conductores no llegan a su destino en la hora especificada al cliente.

Por otra parte, el 59% de las empresas reconoce que hacer informes sobre las horas de trabajo lleva demasiado tiempo. Asimismo, otro de los aspectos que el estudio considera más relevante de un flujo de trabajo más digitalizado es la capacidad de registrar, almacenar y realizar un seguimiento de todos los datos que se transmiten desde los vehículos con el objetivo de “adoptar medidas que reduzcan el coste total”. En este sentido, el 66% de las empresas afirman que

podrían hacer más para reducir los costes de combustible y la emisión de CO2, así como el 55% está de acuerdo con que estos costes son más altos de lo necesario. De hecho, el gasto excesivo resulta un impacto negativo obvio para cualquier negocio, pero la cuarta parte de los encuestados respondió que les preocupa más “verse obligados a repercutir estos costes a los clientes y que esto afecte a la estabilidad de sus empresas a largo plazo”.

Además, los encuestados expresaron que resultan frustrantes las comunicaciones internas y las gestión de equipos. El 51% afirma que la incapacidad de sus equipos de campo de seguir la programación asignada tiene un impacto negativo en su negocio, cifra que en España alcanza el 66%. Por otro lado, el 53% ha indicado que no está seguro de que sus conductores sigan las normas de seguridad en la carretera y el 55% está de acuerdo en tener problemas de falta de comunicación con sus equipos de campo. En este sentido, la compañía ha manifestado que “cuanto más claras sean las comunicaciones con tu equipo en carretera, más fluido resultará el flujo de trabajo”.