



—

DIGITALIZACJA PROCESÓW ZARZĄDZANIA FLOTA

W jaki sposób menedżerowie flot małych i średnich przedsiębiorstw wykorzystują automatyzację i cyfryzację do zaoszczędzenia czasu, obniżenia kosztów i wykonywania większej liczby zadań?

—



WPROWADZENIE

Samochody są niezbędnym narzędziem pracy w wielu firmach. Firmy dostawcze, serwisy naprawcze i mobilni dostawcy usług medycznych – to tylko niektóre z wielu różnych rodzajów działalności, które potrzebują pojazdów, aby móc zaoferować swoje produkty i usługi klientom.

Procesy biznesowe w każdej firmie mogą być różne, jednak główne wyzwania związane z procesami zarządzania flotą są podobne niezależnie od branży.

W Webfleet Solutions przeprowadziliśmy globalne badanie, w którym rozmawialiśmy o największych wyzwaniach stojących przed osobami zarządzającymi flotami samochodów osobowych i vanów w różnych branżach. Dominowały kwestie związane z czasem, kosztami, komunikacją i obsługą klienta.

Co więc mogą zrobić firmy, aby jak najlepiej poradzić sobie z tymi trudnościami?

W niniejszym badaniu przyjrzymy się bliżej temu, co według menadżerów flot wpływa najbardziej negatywnie na płynność ich pracy i omówimy, dlaczego wielu z nich decyduje się wykorzystać potencjał narzędzi cyfrowych do bardziej wydajnego zarządzania flotą.



PO PIERWSZE: OSZCZĘDNOŚĆ CZASU

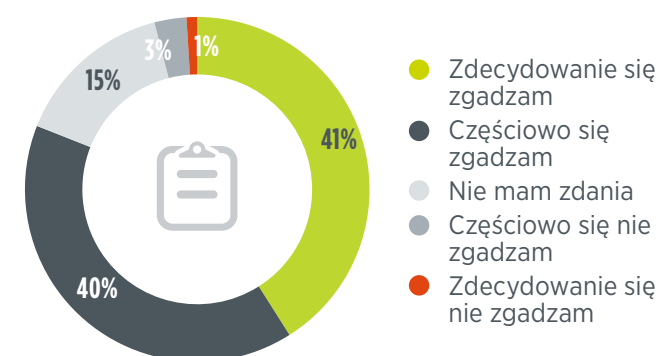
Szczególnie małe i średnie przedsiębiorstwa muszą jak najlepiej wykorzystywać swoje zasoby, w tym również czas. Zarządzanie flotą obejmuje szereg prac, które mogą go szybko skonsumować. Zapytaliśmy naszych respondentów, którzy nie stosujących nowych technologii, ile czasu zajmuje im realizacja poszczególnych zadań. W odpowiedzi otrzymaliśmy informację, że dużą część dnia pochłaniają wyceny i fakturowanie.

Patrząc na przestrzeni miesiąca czy nawet tygodnia, nie jest trudno dostrzec, w jaki sposób ten czas wpływa na wydajność pracy. Gdy członkowie zespołu są zajęci, automatycznie skraca się czas, który mógłby być przeznaczony na główną działalność biznesową, czyli prawdziwy napęd wzrostu rentowności firmy.

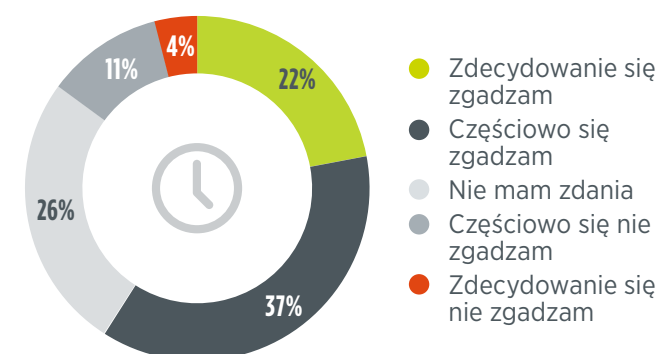
PONIŻEJ PREZENTUJEMY ODSETEK MENEDŻERÓW FLOT, KTÓRZY TWIERDZĄ, ŻE CO NAJMNIEJ JEDEN CZŁONEK ZESPOŁU SPĘDZA OD 1,5 DO 2 GODZIN NA:



PROCES RAPORTOWANIA CZASU PRACY JEST ZBYT DŁUGI



MÓGŁBYM WYKONYWAĆ WIĘCEJ ZADAŃ, GDYBYM ZAUTOMATYZOWAŁ WIĘCEJ PROCESÓW, ZA KTÓRE ODPOWIADAM



59% RESPONDENTÓW PRZYZNAJE, ŻE ZBYT DUŻO CZASU POCHŁANIA IM RAPORTOWANIE CZASU PRACY

JAKIE KORZYŚCI DAJE DIGITALIZACJA?

Coraz częściej firmy korzystają z programów, które pomagają im zautomatyzować prace i dzięki temu uwolnić czas, który mogą przeznaczyć na swoich klientów, oferując im lepszy poziom usług. Dla przykładu, nasze badania wykazały, że 26% menedżerów flot w pełni zautomatyzowało zarządzanie kosztami, a 22% wprowadziło takie rozwiązanie w zakresie przydzielenia kierowcy do poszczególnych zleceń.

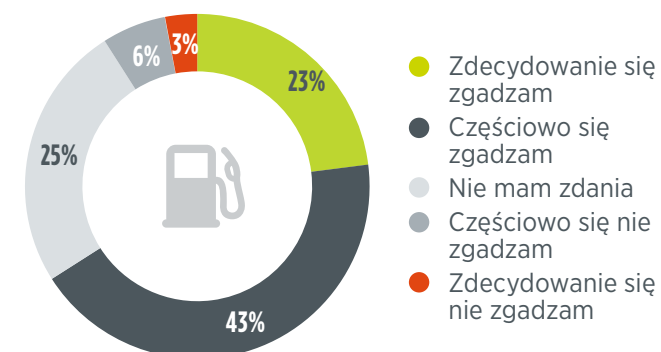
Nadal jednak w dużej mierze funkcjonują procesy wymagające czasochłonnego, ręcznego wprowadzania danych.

Dobłą wiadomością jest to, że decydując się na cyfryzację procesów, większość zadań może być zrealizowana bez angażowania ręcznej pracy człowieka. Ponadto, digitalizacja zmniejsza ryzyko błędów ludzkiego i niewłaściwej komunikacji.

PO DRUGIE: OBNIŻANIE KOSZTÓW

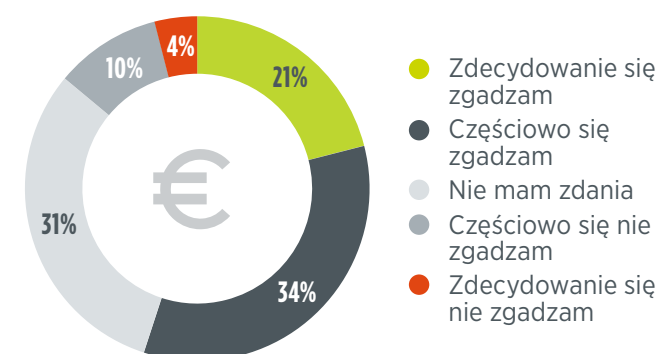
Niezależnie od branży, nie zaskakuje fakt, iż właścicielom firm zależy na obniżaniu kosztów. Menedżerowie flot wskazują paliwo jako koszt najbardziej wymagający optymalizacji.

MOJA FIRMA MOGŁABY ZROBIĆ WIĘCEJ, ABY OBNIŻYĆ KOSZTY PALIWA I ZMNIJSZYĆ EMISJĘ CO₂



Nic dziwnego, że menedżerowie flot mają również poczucie, że ich pojazdy pochłaniają więcej pieniędzy niż powinny.

KOSZTY MOJEGO POJAZDU SĄ WYŻSZE NIŻ TO KONIECZNE



1/4 ANKIETOWANYCH UWAŻA, ŻE EWENTUALNA KONIECZNOŚĆ PODNIESIENIA CEN BYŁABY CZYNNIEM, KTÓRY ZNACZĄCO SPOWOLNIŁBY TEMPO ROZWOJU ICH FIRMY

Negatywne implikacje wysokich wydatków są oczywiste, ale warto również zdawać sobie sprawę z tego, że wszelkie koszty finalnie są przenoszone na klientów, co może wpłynąć na stabilność firmy na rynku.

Menedżerowie flot zapytani o czynnik, który według nich spowolni wzrost ich firmy w nadchodzących latach, najczęściej wybierali odpowiedź „Konieczność podwyższenia naszych cen” – taką wersję wskazywał co czwarty respondent.

JAKIE SĄ KORZYŚCI DIGITALIZACJI?

Dane są paliwem dla wydajności nowoczesnego biznesu. Jednym z najcenniejszych aspektów bardziej zdigitalizowanego przepływu pracy jest możliwość rejestrowania, przechowywania i monitorowania wszystkich danych przesyłanych strumieniowo z pojazdów. Dostęp do tych istotnych informacji i sprawowanie nad nimi kontroli ma kluczowe znaczenie dla podjęcia kroków, które zmniejszą całkowity koszt posiadania pojazdu.

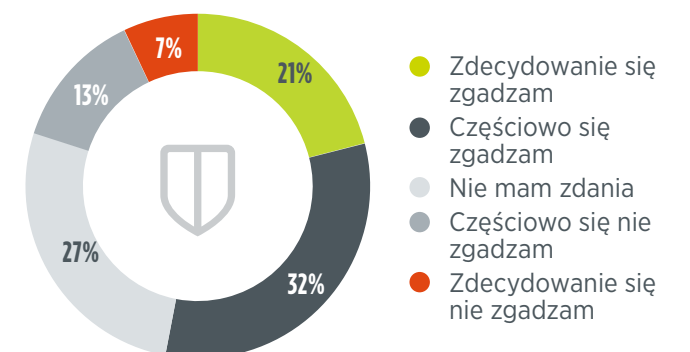
Na przykład można sprawdzić dane dotyczące zużycia paliwa, co pozwoli zidentyfikować przypadki nadużywania go. Podobnie, dane dotyczące zachowania kierowcy można wykorzystać do poprawy stylu jego jazdy i zmniejszenia składek ubezpieczeniowych.

Wielu menedżerów flot korzysta również z rozwiązań cyfrowych do monitorowania harmonogramów przeglądów oraz ostrzeżeń o usterkach pojazdów – dzięki temu mogą podjąć działania, zanim dojdzie do kosztownej awarii.

PO TRZECIE: ŁĄCZNOŚĆ Z TWOIM ZESPOŁEM

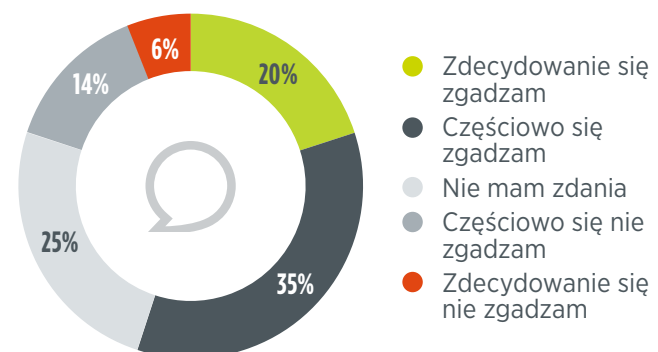
Respondenci nie tylko mają problemy z przekazywaniem wiadomości kierowcom, ale również wyrażają frustrację z powodu zachowania kierowców w terenie. Większości brakuje pewności, czy ich zespół zachowuje zasady bezpieczeństwa podczas poruszania się pojazdami firmowymi w trasie.

NIE JESTEM PEWIEN, CZY MOI KIEROWCY ZACHOWUJĄ SIĘ BEZPIECZNIE NA DROGACH

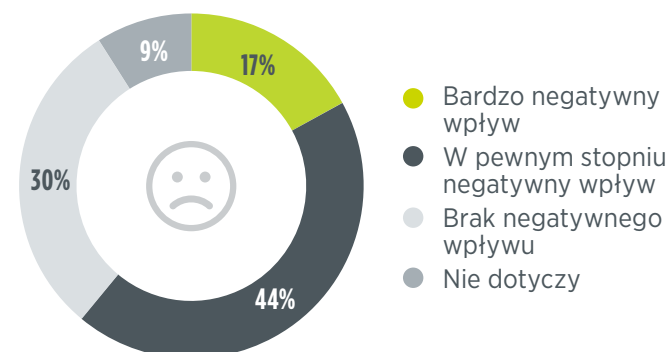


Im bardziej przejrzysta jest komunikacja z zespołem pracującym w terenie, tym płynniejszy będzie przebieg pracy. Niestety, wielu menadżerów flot regularnie doświadcza problemów wynikających z niewłaściwej komunikacji.

JESTEM SFRUSTROWANY NIEWŁAŚCIWĄ KOMUNIKACJĄ I JEJ NIEDOKŁADNOŚCIĄ, GDY POROZUMIEWAM Z MOIM ZESPOŁEM PRACUJĄCYM W TERENIE



JAKI NEGATYWNY WPŁYW NA TWOJĄ FIRME MA NIEZDOLNOŚĆ ZESPOŁU TERENOWEGO DO PRZESTRZEGANIA WYZNACZONEGO HARMONOGRAMU?



JAKIE KORZYŚCI OFERUJE DIGITALIZACJA?

Nowoczesne organizacje wykorzystują oprogramowanie i rozwiązania cyfrowe w celu usprawnienia i uproszczenia sposobu zarządzania ludźmi pracującymi w terenie. Wiadomości i precyzyjne szczegóły zlecenia mogą być wysyłane do kierowcy, a pojazdy mogą automatycznie przekazywać do biura aktualizacje

dotyczące statusu zamówienia i szacowanego czasu przyjazdu. Wszystko to pomaga zbudować bardziej dynamiczny i elastyczny przepływ pracy, dając jednocześnie menadżerowi floty i zespołowi w biurze jaśniejszy i pełniejszy obraz tego, jak funkcjonuje ich flota w terenie.

PONAD 60% RESPONDENTÓW TWIERDZI, ŻE NIEPRZESTRZEGANIE
HARMONOGRAMÓW REALIZACJI ZAMÓWIEŃ MA NEGATYWNY WPŁYW
NA ICH BIZNES

PO CZWARTE: UTRZYMANIE KLIENTA I ROZWÓJ BIZNESU

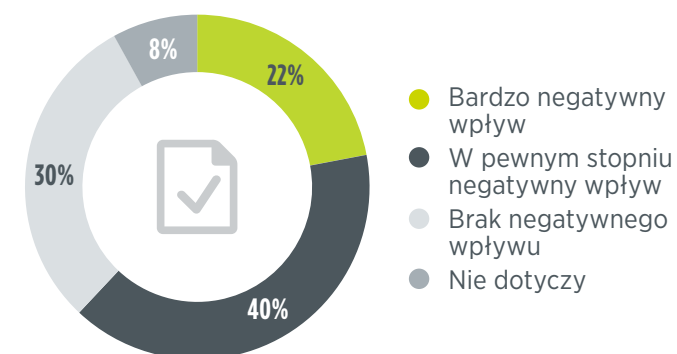
Jeśli pracujesz w konkurencyjnej branży, nieustannie pojawiają się nowe firmy, często z innowacyjnymi rozwiązaniami, które poprawiają jakość obsługi klienta. Nawet jeżeli jesteś graczem o ugruntowanej pozycji, musisz ciągle rozwijać się, aby spełnić oczekiwania klientów i upewnić się, że nie odejdą do konkurencji.

Gdy zapytaliśmy menadżerów flot, który czynnik jest najbardziej odpowiedzialny za rozwój ich biznesu, 60% z nich wybrało odpowiedź „jakość naszej obsługi klienta”.

A kiedy zapytaliśmy, jaki czynnik może w przyszłości spowolnić wzrost, większość z nich powiedziała nam, że obawiają się „zmiany nawyków klientów”.

Jasne jest więc, że zapewnienie solidnej obsługi klienta jest kluczem do dalszego sukcesu w biznesie, a niespełnienie jego oczekiwań stanowi zdecydowane ryzyko.

NA ILE NEGATYWNY WPŁYW NA TWÓJ BIZNES MA NIEDOSTARCZENIE USŁUGI W PIERWOTNIE SZACOWANYM TERMINIE?



Oczywistym oczekiwaniem klientów jest możliwe precyzyjne określenie przewidywanego czasu przybycia (ETA – z ang. „Estimated Time of Arrival”). Nikt nie lubi czekać przez cały dzień na dostawę lub serwisanta. Jednak 58% naszych respondentów szacuje, że w jednym przypadku na 3, ich kierowcy nie docierają do celu przed pierwotnie podanym

klientowi ETA. Dzisiejsi konsumenci mają wiele możliwości wyboru dostawcy usług, więc wszystko, co mogłoby spowodować ich niezadowolenie, grozi ich odpływem do konkurencji.

CO MOŻE ZAOFEROWAĆ CYFRYZACJA?

Dzięki cyfryzacji, ruch drogowy może być teraz monitorowany i przewidywany z doskonałą dokładnością. Menedżerowie flot wykorzystują tę funkcję w swoich procesach roboczych, obliczając bardziej precyzyjne czasy ETA dla klientów.

Warto wiedzieć, że dzięki telematyce, można również zautomatyzować powiadamianie klienta o szacowanym czasie dostawy oraz nieoczekiwanych zmianach w harmonogramie – zatem można informować klienta w możliwie najszybszy i najprostszy sposób w przypadku wystąpienia opóźnienia. W ten sposób cyfryzacja eliminuje z całego procesu wiele stresu dla kierowcy, klienta i zespołu w biurze.

**58% RESPONDENTÓW
SZACUJE, ŻE W JEDNYM
PRZYPADKU NA 3, KIEROWCY
NIE DOCIERAJĄ DO CELU
PRZED PIERWOTNIE PODANYM
KLIENTOWI ETA**

O BADANIU

Statystyki wykorzystane w niniejszym badaniu zostały zebrane w drodze ankiety przeprowadzonej wśród 1350 osób podejmujących decyzje dotyczące flot pojazdów w wielu branżach, w tym m.in. w budownictwie, inżynierii, przemyśle spożywczym, transportowym, opiece zdrowotnej, hotelarstwie, nieruchomościach, handlu detalicznym, telekomunikacji i w sektorze usług użyteczności publicznej.

Badanie zostało przeprowadzone we współpracy z OnePoll w Polsce, Wielkiej Brytanii, Francji, Hiszpanii, Niemczech, Holandii, Belgii, Włoszech, USA, Szwecji i Danii.

INFORMACJA PRAWNA: Informacje zawarte w niniejszym opracowaniu Webfleet Solutions mają charakter informacyjny i wyrażają naszą opinię na temat analizowanego zagadnienia. Nie powinny być uznawane za poradę prawną. Ponadto, informacje zawarte w niniejszym opracowaniu mogą nie odzwierciedlać najnowszego stanu faktycznego. Nie powinieneś polegać na podanych przez nas informacjach bez zasięgnięcia porady prawnej.

