

## Caso de Éxito

### Introducción

Esta empresa es un líder global en el mercado de la renta de automóviles. Desde hace más de 65 años de su fundación, se ha caracterizado por el alto nivel de satisfacción de sus clientes y es hoy por hoy un referente de atención al consumidor. Opera en más de 90 países y cuenta con una flota de casi 2 millones de vehículos.

### Giro



Renta de  
Automóviles

### Antecedentes del negocio

Millones de personas utilizando servicios de renta de automóviles todos los días para poder desplazarse en ciudades que no son las de su origen. El automóvil es un activo muy caro que se deprecia rápidamente, por lo tanto las empresas rentadoras de auto tienen que ser muy cuidadosas acerca de a quién le rentan un vehículo y bajo qué condiciones, esto hace que el proceso de renta sea lento y muchas veces tedioso.

### Situación

En promedio, una persona puede tardar entre 30 y 60 minutos desde que se forma hasta que sale con el auto. Esto incluye desde procesos de verificación de identidad, pagos de seguros, firmas de contratos hasta la búsqueda del automóvil en un estacionamiento enorme.

### Retos

- En un mercado altamente competitivo, una buena atención al cliente y excelentes precios no son suficientes para destacar. **Se necesita innovar en la experiencia del cliente final.** Adicionalmente, esta experiencia se tiene que permear en todos los países y culturas en las que la empresa opera, por lo tanto la **estandarización y el idioma local** son claves a la hora de proveer el servicio.



## ¿Qué necesitaba ser resuelto?



El proceso de arrendamiento de autos es, generalmente, lento debido a que las empresas hacen todo lo posible por minimizar el riesgo en sus activos. Esto resulta en un trámite engorroso para el cliente pues tiene que presentar su licencia de conducir, adquirir una póliza o asumir el riesgo en percances, así como responsabilizarse del llenado de combustible.

### ¿Por qué?

Cuando un cliente llega de un vuelo muy largo, por ejemplo, lo que quiere es poder salir manejando el auto lo más rápido posible y evitar todo el papeleo.



## ¿Cuáles fueron las principales limitaciones?

- Una de las principales limitaciones es que existen muchos componentes que no son "inteligentes" y no se conectan a ningún sistema con el fin de poderse administrar. Por ejemplo las impresoras móviles, los cases o accesorios de las tablets, pero aun así se debe de tener el registro certero de que se tiene, en dónde se tiene y en qué cantidad.
- El manejo de inventario es el principal reto, pero a la vez el principal diferenciador de nuestra propuesta.



## Casos de uso / soluciones



- Como expertos en movilidad de gente y vehículos, la empresa decidió que debían agilizar su proceso de arrendamiento y movilizarlo. Crearon una **aplicación móvil** la cual instalaron en tablets para que los empleados reciban a los clientes en la puerta y, caminando hacia el automóvil, puedan realizar todo el trámite de pagos, firmas, etc. Esto se implementó en 5 países: Reino Unido, Alemania, Francia, España e Irlanda.





## ¿Cómo ayudó Gema?

- Para asegurar la máxima disponibilidad de los kits (tablet, impresora móvil y dispositivo de pago) y que los empleados puedan realizar su trabajo, GEMA hizo uso de sus equipos locales en cada uno de los países para poder proveer los equipos correctamente armados y configurados. De esta forma los colaboradores pueden empezar a usar los kits apenas los sacan de la caja. Así mismo se ofrece reemplazo de equipos al día hábil siguiente y cuentan con una mesa de soporte 24x7 en idioma local. Esto permite la continuidad de negocio al no tener que esperar tanto para recibir los reemplazos.



## ¿Cuál fue la experiencia en general del quipo GEMA?

- En general el equipo de GEMA se ha sentido muy comprometido con el proyecto, sabemos la responsabilidad tan grande que tenemos para asegurar que el cliente esté funcionando al 100% todo el tiempo. A pesar de lo retados, en repetidas ocasiones el cliente ha mostrado estar satisfecho con el servicio recibido por parte de GEMA.
- Entre otras cosas, valoran mucho el alto nivel de comunicación que tenemos, la forma en la que los mantenemos informados del acontecer del proyecto, y el acceso a dashboards personalizados que les ayudan a responder inmediatamente las preguntas más frecuentes.



## Conclusión

Para que un proyecto sea exitoso, no solamente se necesita que la tecnología, los procesos y la gente se encuentren alineados a la estrategia. También se necesita contar con un proveedor que tenga la capacidad de ejecutar una estrategia global, pero implementada localmente. GEMA ayudó a este cliente a realizar su visión a través de equipos cuidadosamente coordinados para lograr los objetivos propuestos y ofrecer la mejor experiencia posible.



### ¿Qué resultados obtuvieron?

- El tiempo de permanencia en la sucursal se reduce dramáticamente de 30-60 minutos a 12-15 minutos, haciendo que el cliente salga mucho más rápido con su auto y con mayor satisfacción. Adicionalmente los empleados, ven un beneficio al estar moviendo y ayudando a los clientes a localizar su auto, que estar sentados en el mostrador todo el día.

### ¿Cómo se transformó la empresa?



En este caso la empresa transformó la experiencia del cliente final, al ofrecerle un proceso de renta mucho más ágil y acorde a sus expectativas.

