

# “ AHORA SOMOS MÁS ÁGILES EN LA RESPUESTA AL CLIENTE ”

Ricardo Riera,  
director comercial de Grupo TESCO.



## LA VOZ DEL CLIENTE

Compañía de facility  
management y  
servicios a empresas

### La compañía

Grupo TESCO es una compañía dedicada a ofrecer servicios integrales para el mantenimiento de empresas, oficinas y grandes superficies. Entre otros, proporciona servicios de facility management, limpieza, jardinería, control medioambiental o seguridad a más de 5.000 clientes de diversos sectores.

Su flota se compone de 15 vehículos comerciales repartidos por todo el territorio nacional, utilizados diariamente por los equipos de ventas, supervisores y especialistas. Varios de los vehículos están adaptados para transportar maquinaria específica y costosa, con ánimo de ganar agilidad en el servicio, y algunas furgonetas también cuentan con sistemas integrados para su uso por parte de los técnicos especialistas.

Localización en tiempo  
real para mejorar el  
servicio al cliente

### El reto

El principal objetivo de Grupo TESCO era optimizar el servicio que ofrece a sus clientes, proporcionando una mayor agilidad y flexibilidad a la hora de abordar sus necesidades del día a día. Teniendo en cuenta que en la actualidad hay **más de 5.000 empresas que confían en la compañía**, esto requiere una gran coordinación de todo el personal, tanto del que está en carretera como del que revisa las operaciones desde la oficina.

Para mejorar dicha coordinación, Grupo TESCO se propuso implementar un sistema de geolocalización en tiempo real que ofreciera una mejor comunicación, tanto entre sus propios equipos, como de cara al cliente.

Cabe destacar que Grupo TESCO, en cumplimiento de su política de Responsabilidad Social Corporativa de respeto por el medio ambiente, ha desechado el uso de carburantes derivados del petróleo y ha cambiado el 100% de su flota por turismos híbridos y vehículos industriales que emplean gas natural como combustible. Esto es un claro ejemplo de su compromiso de contribuir en la reducción de gases contaminantes a la atmósfera, por lo que era deseable que la solución telemática seleccionada también aportara un valor añadido en la disminución de la huella ambiental.



## LA VOZ DEL CLIENTE

Más visibilidad sobre el desempeño de los trabajadores móviles

### La solución

Para solventar estos retos, Grupo TESCO se decidió por la solución de gestión de flotas de TomTom Telematics, que ha instalado de forma progresiva en su flota, a medida que se iban renovando los contratos de renting de los vehículos.

“Estar mejor coordinados nos permite ser más ágiles en la atención a nuestros clientes”, comenta Ricardo Riera, director comercial de Grupo TESCO. “Adicionalmente TomTom Telematics nos ha posibilitado geolocalizar a todos nuestros usuarios y conocer los tiempos y frecuencias de trabajo de aquellos especialistas y supervisores que emplean sus vehículos, aportando una mayor visibilidad sobre el desempeño de las labores y ahorrando tiempo de gestión interna en la recopilación, estudio y archivo de informes de trabajos extraordinarios y de supervisión”.

Además, tal y como subraya el directivo: “Todo ello supone un **valor añadido para nuestros clientes, ya que pueden conocer (incluso en tiempo real) las fechas y horas de los servicios extraordinarios prestados**, así como de las visitas de supervisión. Confiamos en optimizar nuestras distintas rutas de trabajo ahorrando consumos y reduciendo considerablemente el tiempo de respuesta”.

Respecto a la disminución de la huella medioambiental, Riera afirma que “el hecho de tener geolocalizada toda la flota fomenta un **uso responsable de los recursos de la empresa**, sobretodo cuando finaliza la jornada laboral”.

En una primera fase, y con la intención de acelerar los tiempos, Grupo TESCO realizó una importación masiva de datos desde sus sistemas de información a los de TomTom Telematics. En una segunda fase, la compañía contempla la integración del sistema telemático con SAP Business One, de modo que la información se actualiza automáticamente sin necesidad de mayor dedicación.

Con apenas unos meses de uso, la compañía se muestra entusiasmada. “Estamos plenamente satisfechos y sobretodo muy ilusionados con los planes de futuro que nos ofrece esta tecnología a medio y largo plazo”, concluye.