

Sistema de gestión de entregas y portal del cliente para una empresa de materiales de construcción

⚠ Problema

El cliente, representante de un líder internacional en construcción sostenible, produce materiales de ingeniería para grandes obras de infraestructura: cementos, áridos, mezclas comerciales de hormigón, materiales no metálicos. Se trata de una gran empresa con 1500 empleados, que posee cuatro plantas y tres canteras donde extrae materiales no metálicos.

La empresa acudió a Geoservice, socio de Wialon en Asia Central, para resolver sus problemas. Necesitaban automatizar las tareas rutinarias, ahorrar tiempo a los empleados, realizar envíos con mayor eficacia y prestar un mejor servicio a los clientes. El proyecto permitiría elevar su rendimiento a un nuevo nivel de calidad y eficacia. Afrontaron los siguientes retos:

- **Gestión de entregas complicada:** antes, los empleados tenían que cambiar de programa y procesar la información manualmente, no existía una única plataforma. Esto requería mucho tiempo y esfuerzo y daba pie a errores humanos, lo que quitaba tiempo y recursos al equipo y no contribuía a mejorar los procesos. Además, los errores humanos provocaron problemas con los pedidos y el descontento de los clientes.

- **Comunicación agotadora con los clientes:** los despachadores tenían que asesorar a los clientes por teléfono, la información de los pedidos se almacenaba en varios recursos. Los costes laborales relacionados resultaban muy elevados y los clientes estaban muy descontentos cuando recibían los pedidos con retraso.

🔧 Solución

Geoservice diseñó y llevó a cabo el proyecto para un cliente con una flota de más de 800 vehículos.

Hardware

Cada vehículo está equipado con dispositivos GPS que transmiten datos sobre su ubicación y decenas de otros parámetros. Geoservice utiliza [flespi](#) para consolidar los datos de telemetría, calcular las métricas clave y transferir todo a la plataforma de gestión de entregas. El sistema es 100% agnóstico en cuanto a dispositivos: cualquier dispositivo de cualquier fabricante puede utilizarse en el proyecto, lo cual es imprescindible para una empresa que emplea a decenas, si no cientos, de transportistas, que, a su vez, ofrecen vehículos de diversos modelos, edades, tamaños y fabricantes.

Software

La plataforma de gestión de entregas une datos de varias fuentes:

- Wialon Hosting (a través de la API de Wialon);
- flespi;
- la aplicación propia de Geoservice;
- sistema logístico del cliente;
- base de datos con información sobre los pedidos.

Los datos consolidados se muestran en una parte personalizada del proyecto desarrollada para el cliente, que consiste en dos portales: del despachador y del cliente. Es el elemento de la solución que **los empleados utilizan a diario para realizar sus tareas**.

El portal del despachador

Este portal es un sistema de gestión de entregas con una interfaz única que el personal utiliza para **tener a la vista toda la información relacionada con los pedidos y tomar decisiones basándose en datos**. Geoservice lo diseñó, recopilando los datos de varias plataformas y reuniéndolos en una única herramienta. Ahora es más cómodo para los despachadores encontrar la información sobre pedidos y entregas, **controlar los posibles cambios y tomar decisiones** para mantener el flujo de entregas en orden. Estas son algunas de las opciones que ofrece el portal:

- recepción de informes para evaluar al transportista;
- posibilidad de agregar rápidamente nuevos transportistas y vehículos, uno por uno o de forma masiva;
- posibilidad de utilizar filtros de búsqueda de varios niveles para encontrar rápidamente la información sobre un pedido determinado;
- posibilidad de consultar el historial de todos los pedidos;
- configuración de notificaciones para seguir el estado del pedido;
- recepción de notificaciones push sobre eventos críticos, por ejemplo, por pérdida de comunicación con la unidad rastreada, violación del horario previsto de carga/descarga;
- recepción de informes sobre la calidad de la conducción, la puntualidad de las operaciones, etc.

Todos los procesos están automatizados y **excluyen el procesamiento manual de datos y los errores humanos**. Toda la información por pedido se recoge de forma sencilla y fácil de entender y funciona como el sistema de seguimiento del vehículo en tiempo real con un hipervínculo al vehículo en el mapa.

El portal del cliente

El portal del cliente tiene una funcionalidad similar a la del sistema de gestión de entregas. Además, proporciona a cada cliente una cuenta personal en la que puede realizar el seguimiento en línea de sus pedidos.

Para que **el cliente también pueda planificar sus actividades**, el portal permite calcular la hora de llegada prevista, teniendo en cuenta la situación del tráfico. Estas son algunas de las funciones del portal del cliente:

- visualización de los puntos de descarga en el mapa;
- cierre automático de pedidos según los datos recibidos;
- versión móvil personalizada para acceder a la información sobre las obras de construcción;
- bot de Telegram para despachadores y clientes;
- instrucciones para los clientes en su cuenta personal.

🏆 Resultados

El sistema de gestión de entregas ayuda a los despachadores y a los clientes a mantenerse informados sobre un total de 500 pedidos diarios. Mejoró significativamente el nivel de transparencia, control y automatización, aportando mejoras al nivel de servicios que la empresa ofrece a sus clientes.

✅ Reducción de los costes laborales

La solución permite un mejor aprovechamiento de los recursos de la empresa y reduce sus gastos en trabajo manual, tareas rutinarias o que requieren mucha mano de obra.

✅ Información sobre entregas en tiempo real

La plataforma de gestión de entregas ayuda a realizar el seguimiento de los pedidos en tiempo real. De este modo proporciona datos que permiten reaccionar y tomar medidas oportunas con el fin de garantizar que el proceso de entregas se realice sin contratiempos.

✅ Gestión de envíos flexible

Se pueden añadir nuevas unidades al sistema de forma rápida y sencilla aun cuando el pedido está asignado a un transportista que es solo un posible futuro colaborador. Además, es posible agregar unidades de forma masiva para no retrasar el inicio de la colaboración.

✅ Clientes más satisfechos

El portal del cliente proporciona a los clientes información detallada sobre el estado de su pedido. Con información detallada sobre su pedido, pueden planificar sus actividades in situ de manera correspondiente. Además, gracias a la realización de este proyecto, los clientes disfrutaban del mejor servicio por parte de la empresa.

✅ Mejoras operativas y estratégicas

El sistema de gestión de entregas no solo agiliza los procesos de entrega, sino que ayuda a calcular los indicadores clave de rendimiento (KPI) y a generar informes detallados para analizar y mejorar el rendimiento de la flota.

Perfil de la empresa

🏆 **IoT project of the year nomination:** Fabricación y transporte del hormigón

Sector: Entregas locales

Soluciones

 Wialon

 flespi

Leer más casos de éxito

Iniciar

Síguenos

