



Calcolo del ROI con Frotcom



di Valério Marques
Consulente del Consiglio
Frotcom International

Chi dovrebbe leggere questo articolo?

Amministratori delegati | CFO | COO | | GESTORI DI FLOTTE |
DIRIGENTI FINANZIARI

Questo documento ti aiuta a calcolare il ritorno sull'investimento con Frotcom. Dimostra che con l'adozione di Frotcom, è possibile migliorare significativamente l'efficienza dei costi, la soddisfazione del cliente e la produttività, riducendo allo stesso tempo i tempi di fermo. Queste pratiche si applicano non solo alle grandi aziende di trasporto su strada, ma anche alle aziende con solo un paio di veicoli.

Prima di iniziare

Passiamo all'inseguimento. Stai per investire in Frotcom. Credi che questo sistema aiuterà la tua azienda a rimuovere le inefficienze, tagliare i costi, migliorare il servizio e così via.

Benissimo. Ma quanti soldi ti farà risparmiare? Quale sarà il tuo ROI (ritorno sull'investimento)?

Scopriamolo insieme.

Informazioni sul ROI

Il ROI di qualsiasi investimento è calcolato come:

$$\text{ROI} = \frac{\text{Gian} - \text{Costo}}{\text{Costo}}$$

Fin qui tutto bene. Maggiore è il ROI, meglio è, ovviamente. Significa che guadagni molto di più di quello che devi investire

Ora, per calcolare il **ROI**, dobbiamo capire qual è il **costo** di implementazione di Frotcom e anche il **guadagno** atteso.

Qual è il costo di Frotcom?

Il costo di Frotcom varierà a seconda dei dispositivi di tracciamento esatti scelti e dei moduli attivati.

Ad esempio, **Driving Behavior Analysis** (Eco-driving) o **Interact messaging** sono moduli specifici in Frotcom, che richiedono l'attivazione prima di poterli utilizzare.

Il costo può anche variare da paese a paese, a seconda dei prelievi all'importazione, dei costi di telecomunicazione e di altri costi.

Nei tre esempi presentati in questo documento, utilizzeremo alcuni valori che sicuramente differiranno da quelli esatti proposti alla vostra azienda.

Dopo aver letto gli esempi corrispondenti, si prega di applicare lo stesso principio al proprio caso, lavorando con i costi specifici che si adattano a voi.

Qual è il guadagno atteso dall'uso di Frotcom?

Ci sono molti guadagni che un'azienda ottiene dall'installazione di Frotcom. Concentriamoci solo su questi tre:



1. **Minor consumo di carburante**



2. **Maggiore produttività**



3. **Maggiore soddisfazione del cliente**

Gli altri vantaggi possono essere un po' più difficili da calcolare, sia per essere intangibili o perché dipendono da variabili difficili da conoscere o stimare: **migliore pianificazione aziendale, maggiore sicurezza di conducenti, veicoli e merci e una minore impronta di carbonio.**

Concentriamoci, per ora, sui 3 guadagni misurabili identificati nella tabella sopra.



1. Minor consumo di carburante

Forse le funzionalità più ricercate in Frotcom sono quelle che consentono di controllare e ridurre i costi del carburante. Ciò non sorprende, poiché i costi del carburante possono rappresentare il 30% o più dei costi totali della flotta, specialmente nelle aziende incentrate sui veicoli come le aziende di trasporto su strada. Guarda l'esempio seguente.

Introduzione

È un'azienda di trasporto su strada con sede in Italia, con una flotta di 50 camion che viaggiano in tutta Europa.



Il problema

Il chilometraggio medio era di 11,500km¹ al mese per camion. Il consumo medio di carburante è stato di 32,5 L/100km, un valore un po' troppo alto rispetto ad altre flotte operanti nello stesso settore.

Inoltre, era chiaro dai registri del carburante che il consumo di ciascun camion presentava una variazione fino al 20%, per lo stesso percorso, a seconda del conducente. Il comportamento di guida stava chiaramente influenzando il carburante totale speso.

La soluzione

Il consiglio di amministrazione di ACME ha deciso di adottare Frotcom. Sono stati attivati i seguenti moduli, insieme al servizio di tracciamento di base Frotcom:

- **Analisi del comportamento di guida e Driver coaching**
Analisi del comportamento di guida a partire da dati estesi raccolti nel veicolo: accelerazione, frenata, RPM, minimo, marcia e numerosi altri parametri.
- **Gestione del carburante**
Calcolo del consumo esatto di carburante, viaggio per viaggio e consumo medio di carburante come L/100km.
- **Controllo del percorso**
Assegnazione dei migliori percorsi ai veicoli e controllo dell'esecuzione dei percorsi.

I benefici

Dall'uso di Frotcom sono stati ottenuti i seguenti benefici:

- I percorsi sono stati assegnati ai veicoli in base ai **percorsi più brevi** e ai **veicoli più vicini disponibili per il ritiro delle merci**;
- I veicoli che non seguono percorsi pre-assegnati attiveranno un **allarme Fuori rotta**;
- L'uso improprio dei veicoli si ridusse drasticamente, poiché i **tutti viaggi** mostrati nelle mappe e nelle tabelle di Frotcom dovevano essere presi in considerazione;
- **Il comportamento di guida è migliorato rapidamente.**
L'azienda ha deciso di premiare mensilmente i migliori 5 conducenti in base ai loro punteggi di guida; i 5 piloti con il peggior comportamento di guida del periodo si sono incontrati individualmente con il team di gestione della flotta, dopo aver mostrato le loro prestazioni come registrato in Frotcom. Sono stati formati sul posto di lavoro utilizzando il modulo di **formazione del conducente**;
- **Anche il consumo di carburante è stato seguito da vicino** e ogni volta che è stato rilevato un consumo superiore al previsto, sono state studiate le ragioni. Potrebbe essere un problema meccanico, un problema di comportamento di guida o semplicemente il risultato di una giornata di traffico complicata o di un carico più pesante del solito.

¹ In questo documento vengono utilizzati litri, km ed euro. Puoi facilmente convertirli nelle tue unità preferite utilizzando siti come www.convertworld.com

I risultati

Dalle azioni precedenti sono stati raggiunti i seguenti risultati:

- Il chilometraggio medio è stato ridotto del 2,5%. Si tratta di 14.375 km in meno al mese, per l'intera flotta.
- Il consumo medio per veicolo è sceso da 32,5 L/100km a 31,0 L/100km. Si tratta di una riduzione del 4,6%.
- Nel complesso, considerando che il prezzo medio del carburante era di 1,25 €/L, l'azienda ha risparmiato più di sedicimila euro al mese. Questo è il 7% in meno di costi del carburante.

	Prima	Dopo
Chilometraggio (km)	575,000	560,625
Consumo medio di carburante (L/100km)	32.5	31.0
Consumo totale di carburante (L)	186,875	173,794
Costo totale del carburante (€)	233,594	217,243
Risparmio mensile		16,351€ 7.0%

Il costo totale di proprietà di Frotcom è stato di circa 25 € al mese per veicolo, per un totale di 1.250 € / mese. Inoltre, la lezione sul comportamento di guida costa 1.400 € / mese.

Il risparmio netto - deducendo già le classi di comportamento di guida - è stato quindi di 13.701€ al mese e il ROI è stato di 4,17. Non male a tutti...

I risparmi di cui sopra non sono fantascienza. La combinazione di un chilometraggio ridotto e un migliore comportamento di guida in genere portano a risparmi dal 7% in poi, a seconda del tipo di attività della flotta, del numero totale di veicoli e dell'uso di Frotcom come strumento in tempo reale per gestire e controllare percorsi e comportamenti di guida.

Si raccomanda vivamente che l'analisi del comportamento di guida e il funzionamento dei moduli di Formazione del conducente sia completato da azioni per incoraggiare il buon comportamento di guida e correggere il comportamento di guida scarso.

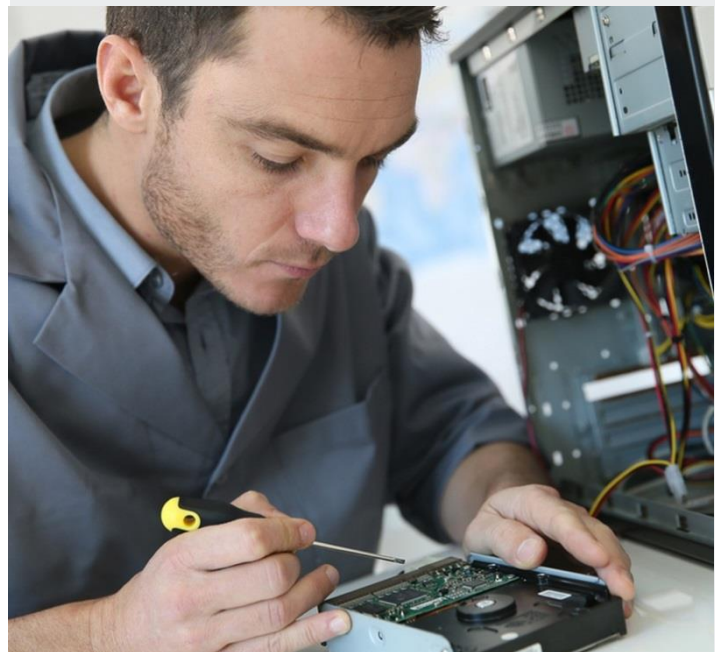


2. Maggiore produttività

Il costo del carburante è sempre una delle principali preoccupazioni quando si tratta di costi della flotta. Questi sono certamente facili da misurare.

Tuttavia, la mancanza di produttività può rappresentare un costo piuttosto significativo o, se si preferisce, una riduzione del guadagno. Controllare l'esempio seguente.

Introduzione



Stark Industries è un'azienda di manutenzione di PC con sede a Parigi. Il loro team di assistenza sul campo è composto da 30 tecnici che utilizzano una flotta di furgoni per visitare i clienti quando sono necessarie riparazioni o installazioni presso la sede dei clienti.

Il problema

L'azienda era preoccupata per i tempi di risposta dei loro servizi sul campo. Dopo una richiesta del cliente, ci è voluto un po' di tempo e telefonate dall'ufficio ai tecnici, per decidere quali sarebbero stati gratuiti dopo e relativamente vicini alla posizione del cliente.

Per questo motivo, l'azienda aveva paura di sovrapprenotare i servizi, in assenza di vere informazioni in tempo reale dal campo. Ciò ha comportato una produttività relativamente bassa alla fine della giornata.

Infatti, sebbene la maggior parte dei servizi sia iniziata non più di 3 ore dopo essere stata richiesta dai clienti, c'era una parte significativa dei lavori a partire da un ritardo che i clienti vedevano come eccessivo.

Tempo di avvio del servizio in loco, Percentuale previa richiesta

0-3 ore	58%
3-8 ore	18%
8-24 ore	11%
24+ ore	13%

Inoltre, le informazioni sul lavoro o sulla sua posizione non sono sempre state comunicate correttamente al tecnico. Spesso, l'indirizzo era errato o la descrizione del lavoro non era chiara, a volte risultando in un set insufficiente di strumenti e materiali per completare il lavoro. Ciò significava spesso che il veicolo avrebbe dovuto tornare alla sede centrale prima di tornare al cliente o a un altro tecnico da assegnare.

In media, ogni tecnico ha eseguito 5,15 servizi al giorno, per un totale di 154,5 servizi al mese. Per una giornata lavorativa di 8 ore, ciò significava circa 1:30 ore per servizio. L'azienda sapeva che il tempo medio di cui un tecnico aveva bisogno per completare effettivamente un servizio nei locali dei clienti era di 45 minuti. Ciò significava che il 50% del tempo disponibile dei tecnici veniva speso altrove: guidare, l'attesa di nuovi posti di lavoro e il solo minimo sono stati riconosciuti come cause principali.

La soluzione

L'azienda ha deciso di installare Frotcom nei furgoni. Allo stesso tempo, è stato adottato anche il modulo di gestione della forza lavoro, per garantire una migliore comunicazione con i conducenti e una migliore presa sullo stato di ogni lavoro.

Sono stati attivati i seguenti moduli, insieme al servizio di tracciamento di base Frotcom:

- **Gestione della forza lavoro**

Modulo basato su tablet in Frotcom che consente alle aziende di inviare lavori, seguire gli stati dei lavori in tempo reale e ricevere moduli compilati dopo la conclusione dei lavori.

- **Controllo del percorso**

Assegnazione dei migliori percorsi ai veicoli e controllo dell'esecuzione dei percorsi. Inoltre, l'azienda ha iniziato a utilizzare l'opzione dei messaggi di notifica, che inviava notifiche ai clienti, via SMS o e-mail, pochi minuti prima dell'arrivo dei furgoni assegnati ai propri clienti.

I benefici

Sono stati ottenuti i seguenti benefici :

- I percorsi sono stati assegnati ai veicoli in base ai percorsi più brevi e ai tecnici più vicini disponibili per eseguire il lavoro;
- I veicoli che non seguono percorsi pre-assegnati attiveranno un allarme Fuori rotta; allo stesso modo, i lavori che richiedono troppo tempo hanno attivato allarmi in Frotcom, consentendo al team di gestione di controllare e riparare la situazione prima di influire sui seguenti lavori.
- Le informazioni hanno iniziato a essere sempre inviate per iscritto, dall'ufficio ai tecnici, compresi gli indirizzi dei clienti recuperati dalla sezione CRM di Frotcom. La descrizione del lavoro inclusa ha reso più facile per i tecnici sapere in anticipo quali strumenti e materiali erano necessari.

I risultati

Dalle azioni precedenti sono stati raggiunti i seguenti risultati:

- Il tempo di risposta è diminuito:

Tempo di avvio del servizio in loco, previa richiesta	Percentuale	Variazione
0-3 ore	63%	+8,6%
3-8 ore	24%	+33,3%
8-24 ore	6%	-45,5%
24+ ore	7%	-46,2%

- Il numero medio di servizi al giorno è passato da 5,15 a 5,45 (+5,8%). Alla fine del mese, ciò rappresentava 198 servizi in più (considerando i 22 giorni lavorativi al mese).

- Di conseguenza, il fatturato dell'azienda è aumentato. Con un costo medio di 32,50 € per servizio, il guadagno è stato di 6.435 € in più al mese. Il guadagno netto, dopo aver dedotto il carburante extra e gli altri costi sostenuti con i servizi aggiuntivi, è stato di 5.930 € al mese.

Il costo totale di proprietà di Frotcom era di circa 30 € al mese per veicolo.

Il guadagno netto è stato quindi di 5.030 € al mese e il ROI è stato di 5,59.

Vale la pena notare che non solo la produttività è aumentata, ma anche la soddisfazione del cliente è migliorata, grazie alla risposta più rapida dell'azienda.

Il prossimo esempio riguarda specificamente la soddisfazione del cliente.



3. Maggiore soddisfazione del cliente

La soddisfazione del cliente è talvolta vista come qualcosa di intangibile. Di solito sappiamo quando i clienti sono felici o infelici, ma questo non sempre si mostra immediatamente nei loro controlli - in realtà può, se sono davvero infelici!

L'esempio seguente illustra un caso specifico in cui Frotcom ha migliorato la soddisfazione del cliente ed è stato effettivamente possibile calcolare il guadagno diretto da tale miglioramento.

Introduzione



Mom Corp è una società privata con sede a Lisbona, che fornisce il trasporto per i bambini, da e per le scuole. La flotta dell'azienda è composta da 8 minibus con una capacità approvata per il trasporto di 15 bambini.

Il problema

I percorsi tipici implicano prendere i bambini al mattino dalle loro case, lasciarli a scuola, poi riprenderli dopo la scuola e riportarli a casa o in altri luoghi designati come le case dei nonni o le attività del doposcuola come lo sport o le arti dello spettacolo.

Mom Corp ha avuto due problemi:

In primo luogo, il traffico a Lisbona può essere un po' imprevedibile nelle prime ore del mattino. A volte non era possibile prendere i bambini al momento predefinito, il che ha reso loro e i loro genitori hanno sottolineato quando il minibus non è arrivato in tempo e non c'erano informazioni sul suo orario di arrivo previsto.

Chiamare l'azienda non ha fatto nulla di buono perché la posizione del veicolo non era nota in ufficio. Inoltre, quando i genitori hanno fatto la chiamata, sarebbero già scontenti del servizio. Era necessaria una risposta migliore.

In secondo luogo, poiché l'orario esatto di arrivo dei minibus può variare a causa di vincoli di traffico, bambini e genitori a volte non sarebbero pronti al punto di ritiro quando il minibus è arrivato.

Per non compromettere l'orario di arrivo dei bambini a scuola, i conducenti avevano l'ordine di non aspettare più di un minuto a meno che il veicolo non fosse in anticipo.

Ancora una volta, questo avrebbe fatto infuriare alcuni genitori che ora avevano bisogno di portare i bambini a scuola nell'auto di famiglia e si sono trovati ad arrivare tardi al loro lavoro. Tutta questa situazione ha creato una serie di genitori infelici che hanno affermato che il servizio era imprevedibile e inaffidabile.

Di conseguenza, l'azienda non è stata in grado di crescere come inizialmente stimato. In effetti, è stato difficile mantenere abbastanza clienti per giustificare gli 8 autisti e minibus.

Il numero medio di corse (una corsa è un ritiro e una consegna per un bambino) eseguite per minibus al giorno era ora 68; il business plan originale stimava almeno 80.

La piena capacità dei minibus (15) era ormai lungi dall'essere utilizzata.

In meno di 6 mesi, l'azienda ha dovuto abbassare il canone mensile medio addebitato, da 202€ a 166€, solo per fidelizzare i clienti.

Il numero totale di clienti è stato di 235.

La soluzione

L'azienda ha deciso di installare Frotcom nei minibus. Ciò non solo consentirebbe all'ufficio di sapere dove si trovano i veicoli, ma i conducenti potrebbero anche essere avvertiti delle condizioni del traffico.

Ma soprattutto, sono stati scelti altri moduli, mirati a creare un canale diretto di informazioni ai clienti:

- **Controllo del percorso**

L'azienda ha iniziato a utilizzare l'opzione dei messaggi di notifica, che inviava automaticamente messaggi SMS ai telefoni cellulari di genitori e figli 5 minuti prima dell'orario stimato di arrivo dei minibus ai punti di ritiro corrispondenti.

- **L'app Fleet Manager di Frotcom**

Genitori e figli hanno anche iniziato a utilizzare l'app Fleet Manager di Frotcom per smartphone, che ha permesso loro di conoscere la posizione esatta dei minibus assegnati, in tempo reale.

I benefici

Sono stati ottenuti i seguenti benefici:

- Genitori e figli hanno iniziato a sapere che i minibus stavano per arrivare. Hanno avuto abbastanza tempo per uscire di casa e dirigersi verso il punto di ritiro in tempo per non perdere l'autobus.
- Ogni volta che i minibus venivano ritardati a causa del traffico, genitori e figli potevano utilizzare l'app per smartphone per verificare immediatamente dove si trovassero. Non più era necessario contattare l'ufficio dell'azienda.

I risultati

Dalle azioni precedenti sono stati raggiunti i seguenti risultati:

- Il numero di casi in cui i bambini hanno perso il minibus al punto di ritiro per essere in ritardo è diminuito drasticamente.
- Non solo, ma la tolleranza utilizzata dai conducenti per aspettare i bambini in ritardo è diventata molto meno necessaria.
- La soddisfazione del cliente è aumentata. Infatti, non solo i genitori erano contenti del nuovo sistema, ma hanno iniziato a promuovere la nuova tecnologia mostrando l'app per smartphone ad altri genitori.

- Di conseguenza, il numero di clienti ha iniziato ad aumentare. Nei due anni scolastici successivi il numero medio di corse giornaliere per minibus era passato da 68 a 86.
- È stato anche possibile aumentare in due anni consecutivi il canone mensile medio quasi tornando ai valori originali (da 166€ a 195€).
- L'azienda ha chiuso con altri 40 clienti, per un totale di 275 clienti.
- I canoni mensili totali sono aumentati da 39.010 € a 53.625 € nel periodo. Per questo, è stato necessario acquistare 1 nuovo minibus, con un costo mensile totale associato di 2.040 € (principalmente ammortamento del veicolo, salari del conducente e carburante). Quindi, il reddito mensile, dopo aver dedotto questi costi, era aumentato di 12.575 €.

Il costo totale di proprietà di Frotcom era di circa 20 € al mese per veicolo (9 veicoli ora).

Il guadagno netto dopo aver dedotto l'investimento in Frotcom e nel nuovo minibus è stato quindi di 12.395 € al mese. Il ROI è stato di 4,58.

Conclusioni

Quindi eccoci qui. Tre esempi su come Frotcom può generare rendimenti impressionanti sul tuo investimento.

Ti invitiamo a non limitarti a prendere gli esempi sopra e creare i tuoi scenari.

Per casi di studio su una maggiore produttività e una maggiore soddisfazione del cliente, visita il Knowledge Center di Frotcom all'www.frotcom.com o contattaci.



Informazioni sull'autore: Valério Marques è co-fondatore e ex CEO di Frotcom International, un fornitore globale di sistemi di tracciamento dei veicoli per la gestione della flotta. Valério lavora nel monitoraggio dei veicoli dal 1993. Frotcom International è una società privata con sede in Portogallo, che fornisce soluzioni di gestione della flotta per clienti in tutto il mondo. I clienti spaziano dalle piccole aziende con solo un paio di veicoli, alle società di trasporto stradale transfrontaliero con migliaia di veicoli.