



# Obračun ROI sa Frotcom



**od strane Valério Marques**  
CEO, Frotcom International

## Ko treba da čita ovaj dokument?

CEOs | CFOs | COOs | MENADŽERE NA FLOTA | FINASIJSKI  
MENADŽERE

Ovaj rad vam pomaže da izračunate povraćaj investicije sa Frotcom-om. To pokazuje da je usvajanjem Frotcom-a moguće značajno poboljšati troškovnu efikasnost, zadovoljstvo kupaca i produktivnost, istovremeno smanjujući zastoje. Ova praksa se ne odnosi samo na velike drumske kompanije, već i na kompanije sa samo nekoliko vozila.

## Pre nego što počnemo

Predimo na stvar. Spremate se da investirate u Frotcom. Verujete da će ovaj sistem pomoći vašoj kompaniji da otkloni neefikasnost, smanji troškove, poboljša uslugu i tako dalje.

### Veliki. Ali koliko novca će vam to uštedeti? Koliki će biti vaš ROI (povraćaj ulaganja)?

Hajde da saznamo.

## O ROI

ROI bilo koje investicije se izračunava na sledeći način:

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

Zasada je dobro. Što je veći ROI, to bolje, naravno. To znači da dobijate mnogo više od onoga što treba da uložite.

Sada, da bismo izračunali ROI, moramo da shvatimo kolika je cena implementacije Frotcom-a i takođe očekivani dobitak.

## Koja je cena Frotcom?

Cena Frotcom će varirati u zavisnosti od tačnih uređaja za praćenje koje odaberete i modula koje aktivirate.

Na primer, analiza ponašanja u vožnji (eko-vožnja) ili razmena poruka u interakciji su specifični moduli u Frotcom-u, koji zahtevaju aktivaciju pre nego što ih možete koristiti.

Troškovi se takođe mogu razlikovati od zemlje do zemlje, u zavisnosti od uvoznih dažbina, telekomunikacionih troškova i drugih troškova.

U tri primera predstavljena u ovom dokumentu korišćemo neke vrednosti koje će se sigurno razlikovati od tačno onih koje su predložene vašoj kompaniji.

**Nakon što pročitate odgovarajuće primere, primenite isti princip na svoj slučaj, radeći sa specifičnim troškovima koji vam odgovaraju.**

## Koja je očekivana dobit od upotrebe Frotcom?

Postoji mnogo koristi koje kompanija dobija od instaliranja Frotcom. Hajde da se koncentrišemo na ova tri:



### 1. Manja potrošnja goriva



### 2. Veća produktivnost



### 3. Povećano zadovoljstvo kupaca

Ostale koristi mogu biti malo teže izračunati, bilo zbog toga što su nematerijalne ili zato što zavise od varijabli koje je teško znati ili proceniti: **bolje poslovno planiranje, poboljšana bezbednost vozača, vozila i tereta i manji ugljeni otisak.**

Hajde da se za sada koncentrišemo na 3 merljiva dobitka identifikovana u gornjoj tabeli.



# 1. Manja potrošnja goriva

Možda su najtraženije funkcije u Frotcom-u one koje vam omogućavaju da kontrolirate i smanjite troškove goriva. Ovo nije iznenađenje, jer troškovi goriva mogu činiti 30% ili više ukupnih troškova voznog parka, posebno u kompanijama koje se bave vozilima, kao što su kompanije za drumski transport. Pogledajte sledeći primer.

## Uvod

ACME je kompanija za drumski transport sa sedištem u Italiji, sa flotom od 50 kamiona koji putuju širom Evrope.



## The problem

Prosečna kilometraža je bila 11,500km<sup>1</sup> mesečno po kamionu. Prosečna potrošnja goriva bila je 32,5 L/100 km, što je malo previsoka vrednost u poređenju sa drugim voznim parkovima koji rade u istom sektoru.

Štaviše, iz evidencije goriva je bilo jasno da je potrošnja svakog kamiona varirala do 20%, za istu rutu, u zavisnosti od vozača. Ponašanje u vožnji je očigledno uticalo na ukupnu potrošnju goriva.

## Rešenje

Upravni odbor ACME odlučio je da usvoji Frotcom. Aktivirani su sledeći moduli, zajedno sa osnovnom Frotcom uslugom praćenja:

- **Analiza ponašanja u vožnji i obuka vozača**

Analiza ponašanja u vožnji iz proširenih podataka prikupljenih u vozilu: ubrzanje, kočenje, broj obrtaja, prazan hod, brzina i brojni drugi parametri.

- **Upravljanje gorivom**

Izračunavanje tačne potrošnje goriva, putovanje po putovanje, i prosečne potrošnje goriva kao L/100km.

- **Kontrola rute**

Dodeljivanje najboljih ruta vozilima i kontrola izvršenja ruta.

## Ishodi

Korišćenjem Frotcom-a dobijeni su sledeći rezultati:

- Rute su dodeljene vozilima na osnovu **najkraćih puteva i najbližih vozila dostupnih za prikupljanje tereta**;
- Vozila koja ne prate unapred određene rute bi aktivirala **Alarm van rute**;
- Zloupotreba vozila je drastično smanjena, pošto su **sva putovanja** prikazana na Frotcomovim mapama i tabelama **trebalo da budu uračunata**;
- **Ponašanje u vožnji se brzo poboljšalo.** Kompanija je odlučila da mesečno nagrađuje 5 najboljih vozača na osnovu njihovih rezultata u vožnji; 5 vozača sa najgorim ponašanjem u vožnji u tom periodu susrelo se pojedinačno sa timom za upravljanje voznim parkom, pokazavši svoj učinak kao što je registrovano u Frotcom. Oni su obučeni na poslu korišćenjem modula za obuku vozača;
- **Potrošnja goriva je takođe pažljivo praćena** i kad god je otkrivena potrošnja veća od očekivane, istraživani su razlozi za to. To može biti mehanički problem, problem ponašanja u vožnji ili jednostavno rezultat komplikovanog saobraćajnog dana ili većeg opterećenja od uobičajenog.

<sup>1</sup> U ovom dokumentu se koriste litri, km i evri. Možete ih lako pretvoriti u željene jedinice koristeći sajtove kao što je [www.convertworld.com](http://www.convertworld.com)

## Rezultate

Iz prethodnih akcija postignuti su sledeći rezultati:

- Prosečna kilometraža smanjena je za 2,5%. To je 14.375 km manje mesečno, za celu flotu.
- Prosečna potrošnja po vozilu pala je sa 32,5 L/100 km na 31,0 L/100 km. To je smanjenje od 4,6%.
- Sve u svemu, imajući u vidu da je prosečna cena goriva bila 1,25€/L, kompanija je uštedela više od šesnaest hiljada evra mesečno. To je 7% manje u troškovima goriva.

	Pre	Posle
Kilometraža (km)	575,000	560,625
Prosečna potrošnja goriva (L/100km)	32.5	31.0
Ukupna potrošnja goriva (L)	186,875	173,794
Ukupni troškovi goriva (€)	233,594	217,243
<b>Mesečna ušteda</b>		<b>16,351€</b> 7.0%

Ukupni troškovi posedovanja Frotcom-a bili su približno 25€ mesečno po vozilu, ukupno 1.250€ mesečno. Povrh toga, čas o ponašanju u vožnji koštao je 1.400 evra mesečno.

**Neto ušteda – ako se već oduzmu časovi ponašanja u vožnji – iznosila je 13.701 € mesečno, a povraćaj ulaganja je bio 4,17. Uopšte nije loše...**

Gore navedene uštede nisu naučna fantastika. Kombinacija smanjene kilometraže i boljeg ponašanja u vožnji obično dovodi do uštede od 7% pa nadalje, u zavisnosti od vrste aktivnosti voznog parka, ukupnog broja vozila i upotrebe Frotcom-a kao alata u realnom vremenu za upravljanje i kontrolišu rute i ponašanje u vožnji.

Izričito se preporučuje da se analiza ponašanja u vožnji i rad modula za obuku vozača dopune radnjama za podsticanje dobrog ponašanja u vožnji i ispravljanje lošeg ponašanja u vožnji.

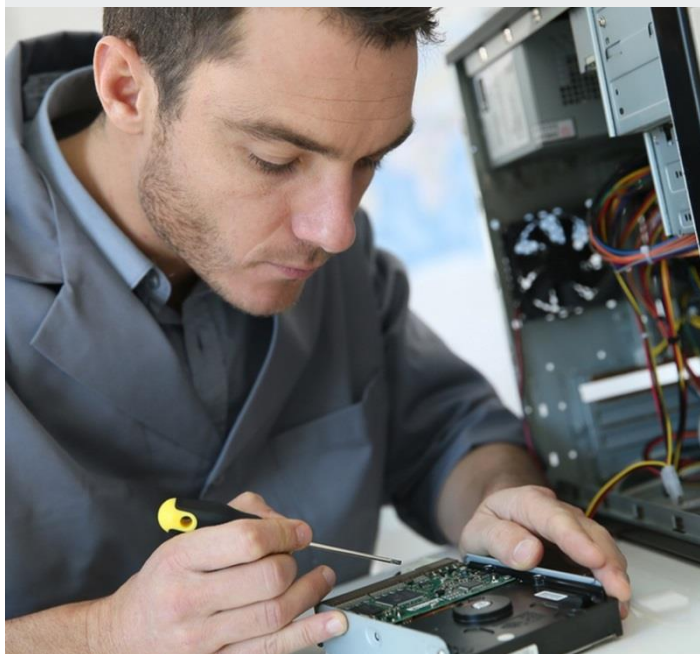


## 2. Veća produktivnost

Cena goriva je uvek glavna briga kada su u pitanju troškovi voznog parka. To je svakako lako izmeriti.

Međutim, nedostatak produktivnosti može predstavljati prilično značajan trošak – ili ako želite, smanjenje dobiti. Proverite sledeći primer.

### Uvod



**Stark Industries** je preduzeće za održavanje računara sa sedištem u Parizu. Njihov tim terenskih usluga se sastoji od 30 tehničara koji koriste flotu kombija da posete kupce kada su potrebne popravke ili instalacije u prostorijama kupaca.

### Problem

Kompanija je bila zabrinuta za vreme odziva njihovih službi na terenu. Nakon zahteva kupca, trebalo je dosta vremena i telefonskih poziva iz kancelarije tehničarima, da odluče koji će sledeći biti besplatni i relativno blizu lokacije kupca.

Zbog toga se kompanija plašila da prebukira usluge, u nedostatku istinitih informacija u realnom vremenu sa terena. To je rezultiralo relativno niskom produktivnošću na kraju dana.

U stvari, iako je većina usluga počela ne više od 3 sata nakon što su ih korisnici zatražili, značajan deo poslova je počeo sa zakašnjenjem koje su kupci smatrali preteranim.

Vreme je za početak usluge na licu mesta, nakon zahteva	Procenat
---	----------

0-3 h	58%
-------	-----

3-8 h	18%
-------	-----

8-24 h	11%
--------	-----

24 + h	13%
--------	-----

Štaviše, informacije o poslu ili njegovoj lokaciji nisu uvek bile ispravno saopštene tehničaru. Često je adresa bila netačna, ili opis posla nije bio jasan, što je ponekad rezultiralo nedovoljnim kompletom alata i materijala za završetak posla. To je često značilo da će vozilo morati da se vrati u sedište pre nego što se ponovo uputi do kupca, ili da se dodeli drugi tehničar.

U proseku, svaki tehničar je izvršio 5,15 usluga dnevno, odnosno ukupno 154,5 usluga mesečno. Za 8-časovni radni dan, to je značilo otprilike 1:30 sati po usluzi. Kompanija je znala da je prosečno vreme potrebno tehničaru da zaista završi uslugu u prostorijama kupaca 45 minuta. To je značilo da se 50% raspoloživog vremena tehničara troši negde drugde: vožnja, čekanje na nove poslove i samo prazan hod su prepoznati kao glavni uzroci.

## Rešenje

Kompanija je odlučila da ugradi Frotcom u kombije. Istovremeno, usvojen je i modul za upravljanje radnom snagom, kako bi se obezbedila bolja komunikacija sa vozačima i bolje praćenje statusa svakog posla.

Aktivirani su sledeći moduli, zajedno sa osnovnom Frotcom uslugom praćenja:

- Upravljanje radnom snagom**

Modul zasnovan na tabletu u Frotcom-u omogućava kompanijama da šalju poslove, prate statuse poslova u realnom vremenu i primaju popunjene formulare nakon završetka poslova.

- Kontrola rute**

Dodeljivanje najboljih ruta vozilima i kontrola izvršenja ruta. Pored toga, kompanija je počela da koristi opciju poruka obaveštenja, koja je slala obaveštenja kupcima, putem SMS-a ili e-pošte, nekoliko minuta pre dolaska dodeljenih kombija njihovim kupcima.

## Ishodi

Dobijeni su sledeći rezultati:

- Vozilima su dodeljene rute na osnovu najkraćih puteva i najbližih tehničara koji su na raspolaganju za obavljanje posla;
- Vozila koja ne prate unapred određene rute bi aktivirala alarm van rute; Slično, poslovi koji su predugo trajali pokrenuli su alarme u Frotcom-u, omogućavajući menadžerskom timu da proveri i popravi situaciju pre nego što utiče na sledeće poslove;
- Informacije su počele da se uvek šalju u pisanoj formi, iz kancelarije do tehničara, uključujući adrese kupaca preuzete iz CRM odeljka Frotcom-a. Opis posla uključen je olakšao tehničarima da unapred znaju koji su alati i materijali potrebni.

## Rezultate

Iz prethodnih akcija postignuti su sledeći rezultati:

- Vreme odgovora je smanjeno:

Vreme je za početak usluge na licu mesta, nakon zahteva	Procenat	Varijacija
---	----------	------------

0-3 h	63%	+8,6%
-------	-----	-------

3-8 h	24%	+33,3%
-------	-----	--------

8-24 h	6%	-45,5%
--------	----	--------

24 + h	7%	-46,2%
--------	----	--------

- Prosečan broj usluga dnevno porastao je sa 5,15 na 5,45 (5,8%). To je na kraju meseca predstavljalo 198 usluga više (s obzirom na 22 radna dana u mesecu).

- Kao posledica toga, povećan je promet kompanije. Sa prosečnom naplatom od 32,50€ po usluzi, dobitak je bio 6,435€ više mesečno. Neto dobitak, nakon odbitka dodatnog goriva i ostalih troškova nastalih sa dodatnim uslugama, iznosio je 5.930€ mesečno.

Ukupni troškovi posedovanja Frotcom bili su približno 30 evra mesečno po vozilu.

**Neto dobitak je stoga iznosio 5.030 evra mesečno, a povraćaj ulaganja 5,59.**

Vredi primetiti da je povećana ne samo produktivnost, već se poboljšalo i zadovoljstvo kupaca, zahvaljujući bržem odgovoru kompanije.

Sledeći primer se posebno bavi zadovoljstvom kupaca.



### 3. Povećano zadovoljstvo kupaca

Zadovoljstvo kupaca se ponekad posmatra kao nešto nematerijalno. Obično znamo kada su kupci srećni ili nezadovoljni, ali to se ne vidi uvek odmah u njihovim čekovima – zapravo može, ako su zaista nezadovoljni!

Sledeći primer ilustruje jedan specifičan slučaj u kojem je Frotcom poboljšao zadovoljstvo korisnika i zapravo je bilo moguće izračunati direktnu dobit od tog poboljšanja.

#### Uvod



**Mom Corp** je privatna kompanija sa sedištem u Lisabonu, koja obezbeđuje prevoz za decu do i iz škola. Vozni park kompanije čini 8 minibusova odobrenog kapaciteta za prevoz 15 dece.

#### Problem

Tipične rute podrazumevaju pokupiti decu ujutru iz njihovih domova, odvesti ih u školu, zatim ih ponovo pokupiti posle škole i vratiti ih kući ili na druga određena mesta kao što su kuće baka i deda ili aktivnosti posle škole kao što su sport ili izvođenje umetnosti.

**Mom Corp** je imala dva problema :

Prvo, saobraćaj u Lisabonu može biti malo nepredvidiv u ranim jutarnjim satima. Ponekad jednostavno nije bilo moguće doći po decu u unapred određeno vreme, zbog čega su i oni i njihovi roditelji bili pod stresom kada minibus nije stigao na vreme i nije bilo informacija o predviđenom vremenu dolaska.

Pozivanje kompanije nije donelo nikakvu korist jer se u kancelariji nije znalo gde se nalazi vozilo. Osim toga, kada bi roditelji uputili poziv, već bi bili nezadovoljni uslugom. Bio je potreban bolji odgovor.

Drugo, pošto tačno vreme dolaska minibusu može da varira zbog saobraćajnih ograničenja, deca i roditelji ponekad ne bi bili spremni na mestu preuzimanja kada je minibus stigao.

Kako se ne bi ugrozilo vreme dolaska dece u školu, vozači su imali naredbu da ne čekaju duže od jednog minuta osim ako vozilo nije prevremeno.

Opet, ovo bi razbesnelo neke roditelje koji su sada morali da odvoze decu u školu porodičnim automobilom i našli su se da kasne na posao. Cela ova situacija stvorila je niz nesrećnih roditelja koji su tvrdili da je usluga nepredvidiva i nepouzdana.

Kao posledica toga, kompanija nije mogla da raste kako je prvobitno procenjeno. U stvari, bilo je izazovno zadržati dovoljno kupaca da opravda 8 vozača i minibusu.

Prosečan broj vožnji (jedna vožnja je preuzimanje i dostava za dete) izvršenih po minibusu dnevno je sada 68; prvobitni poslovni plan je procenjen na najmanje 80.

Puni kapacitet minibusu (15) sada je bio daleko od iskorišćenosti.

Za manje od 6 meseci, kompanija je morala da smanji prosečnu mesečnu naknadu, sa 202€ na 166€, samo da bi zadržala kupce.

Ukupan broj kupaca bio je 235.

## Rešenje

Kompanija je odlučila da ugradi Frotcom u minibusove. Ovo ne samo da bi kancelariji omogućilo da zna gde se nalaze vozila, već bi vozači mogli da budu i upozoreni o uslovima u saobraćaju.

Ali što je najvažnije, izabrani su drugi moduli, usmereni na stvaranje direktnog kanala informacija do kupaca:

- **Kontrola rute**

Kompanija je počela da koristi opciju obaveštenja, koja automatski šalje SMS poruke na mobilne telefone roditelja i dece 5 minuta pre predviđenog vremena dolaska minibusu na odgovarajuća mesta preuzimanja.

- **Frotcom aplikacija Fleet Manager**

Roditelji i deca su takođe počeli da koriste Frotcom-ovu aplikaciju Fleet Manager za pametne telefone, što im je omogućilo da znaju tačnu lokaciju svojih dodeljenih minibusu, u realnom vremenu.

## Ishodi

Dobijeni su sledeći rezultati:

- Roditelji i deca su počeli da znaju da će minibusi stići. Imali su dovoljno vremena da odu od kuće i krenu do mesta preuzimanja na vreme da ne propuste autobus.
- Kad god minibusi kasne zbog saobraćaja, roditelji i deca mogu da koriste aplikaciju za pametne telefone da odmah provere gde se nalaze. Više nije bilo potrebno kontaktirati kancelariju kompanije.

## Rezultati

Iz prethodnih akcija postignuti su sledeći rezultati:

- Broj slučajeva u kojima su deca propustila minibus na mestu preuzimanja zbog kašnjenja drastično se smanjio.
- I ne samo to, tolerancija koju koriste vozači da čekaju decu koja kasne postala je mnogo manje potrebna.
- Povećano zadovoljstvo kupaca. U stvari, ne samo da su roditelji bili zadovoljni novim sistemom, već su počeli da promovišu novu tehnologiju pokazujući aplikaciju za pametne telefone drugim roditeljima.

- Kao posledica toga, broj kupaca je počeo da raste. U naredne dve školske godine prosečan broj dnevnih vožnji po minibusu porastao je sa 68 na 86.
- Takođe je bilo moguće povećati prosečnu mesečnu naknadu u dve uzastopne godine skoro na prvobitne vrednosti (sa 166€ na 195€).
- Kompanija je završila sa još 40 kupaca, ukupno 275 kupaca.
- Ukupne mesečne naknade su porasle sa 39.010€ na 53.625€ u periodu. Za to je morao biti kupljen 1 novi minibus, sa pripadajućim ukupnim mesečnim troškovima od 2.040€ (uglavnom amortizacija vozila, plate vozača i gorivo). Dakle, mjesečni prihod, nakon odbitka ovih troškova, povećan je za 12.575€.

Ukupni troškovi posedovanja Frotcom bili su oko 20 evra mesečno po vozilu (sada 9 vozila).

**Neto dobitak nakon odbitka ulaganja u Frotcom i novi minibus bio je 12.395 € mesečno. ROI je bio 4,58.**

## Zaključci

Pa izvolite. Tri primera kako Frotcom može da generiše impresivne povraćaje vaše investicije.

Preporučujemo vam da ne uzimate samo gornje primere i da kreirate sopstvene scenarije..

Za studije slučaja o većoj produktivnosti i povećanom zadovoljstvu kupaca, posetite Frotcom-ov centar znanja na [www.frotcom.com](http://www.frotcom.com) ili nas kontaktirajte.



*O autoru: Valério Marques je suosnivač i izvršni direktor kompanije Frotcom International, globalnog dobavljača sistema za praćenje vozila za upravljanje voznim parkom. Valerio radi u praćenju vozila od 1993. Frotcom International je privatna kompanija sa sedištem u Portugalu, koja pruža rešenja za upravljanje voznim parkom za klijente širom sveta. Klijenti se protežu od malih kompanija sa samo nekoliko vozila, do kompanija za prekogranični drumski transport sa hiljadama vozila.*