

Formación general para el taller

72. Renting y taller, alianza fundamental para el cliente. **José-Martín Castro Acebes** (AER)

76. IA en talleres y concesionarios. **Efrén Santos** (ICEF Consultores)





José-Martín Castro Acebes

PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE RENTING DE VEHÍCULOS (AER)

✉ ae-renting@ae-renting.es

Renting y taller, alianza fundamental para el cliente

El renting y el taller tienen que centrar sus esfuerzos en ofrecer el mejor servicio y garantizar la movilidad de sus clientes, valorándose que los tiempos de reparación sean lo más cortos posible, que haya opción a un vehículo de sustitución y que en todo el proceso se mantengan los estándares de calidad y sostenibilidad.

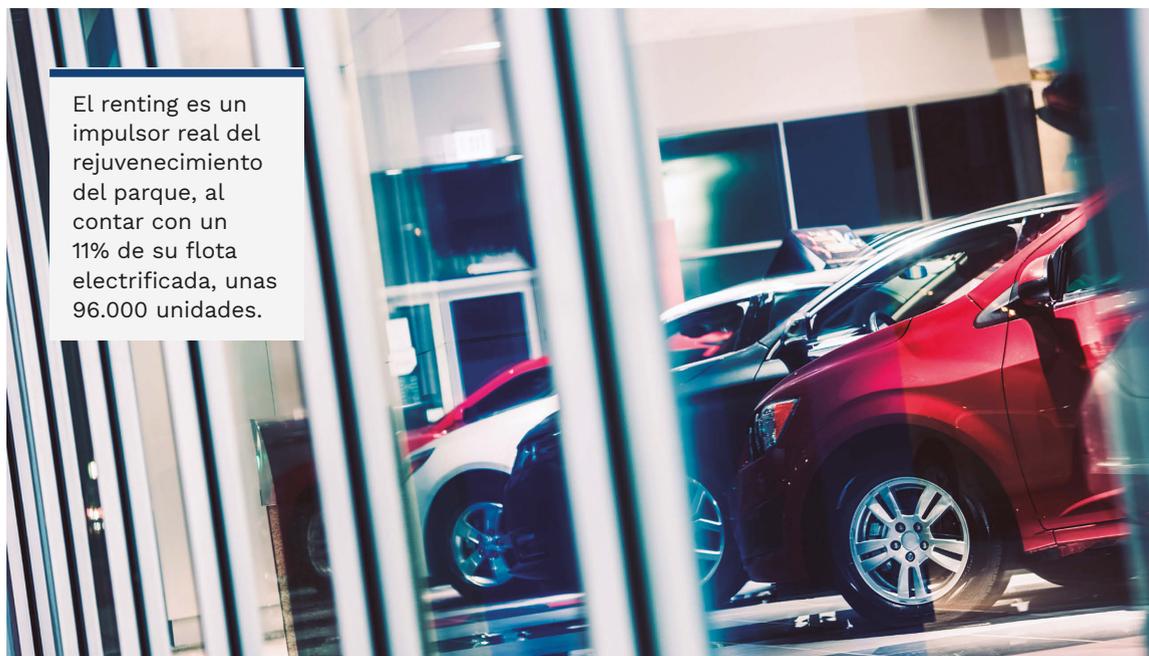
En la definición de la nueva movilidad quedan muchos aspectos sin concretar; hay dudas acerca de las propulsiones, las modalidades... pero hay un asunto que parece claro: hay que situar en el centro al ciudadano y sus necesidades.

En los últimos tiempos, hemos asistido a la transformación de las compañías de renting, que han pasado de gestionar vehículos a gestionar personas y necesidades de movilidad y, más recientemente, muchas han derivado a ser consultoras de movilidad. Esto se produce en un contexto en el que el ciudadano se encuentra perdido en sus decisiones de movilidad y necesita un prescriptor en quien confiar.

El taller de proximidad también ha sido siempre un gran prescriptor para el cliente, quien encuentra en su taller de confianza ese consejo que necesita o la com-

pañía oportuna en su toma de decisiones. El binomio renting-taller debe compartir el propósito de asesorar al cliente y darle la mejor experiencia posible en un momento muy delicado de la relación entre cliente y compañía de renting.

EL MEJOR SERVICIO. El renting y el taller tienen que centrar sus esfuerzos en ofrecer el mejor servicio y garantizar la movilidad de sus clientes. Por ello, se valora, entre otras cosas, que los tiempos de reparación sean lo más cortos posible, que haya opción a un vehículo de sustitución y, por supuesto, que en todo el proceso se mantengan los estándares de calidad y sostenibilidad necesarios para garantizar el menor impacto medioambiental y social. Estos dos aspectos, que hace años podían parecer baladí, cada vez cobran más importancia, ya que los ciudadanos tienen una conciencia más fuerte en estos temas.



El renting es un impulsor real del rejuvenecimiento del parque, al contar con un 11% de su flota electrificada, unas 96.000 unidades.

“
El binomio renting-taller debe compartir el propósito de asesorar al cliente y darle la mejor experiencia

En respuesta a esta inquietud de los clientes, los talleres y las empresas que forman parte del ecosistema de renting buscan el menor impacto en sus procesos, enfocándose en la sostenibilidad en toda la cadena de valor de la reparación. Esto abarca desde el diagnóstico hasta la entrega, pasando por la reparación.

OBJETIVO COMPARTIDO. Los talleres deben compartir con las compañías de renting el objetivo final de ofrecer el mejor servicio al cliente, estableciendo estándares basados en la calidad. Para lograr esto, la digitalización es esencial. Aunque no se debe abandonar el trato personal, el cliente de renting cada vez necesita más eficiencia, rapidez y transparencia en los procesos.

Estamos en un momento decisivo de definición de la movilidad y es posible que aún queden muchas dudas por despejar. Sin embargo, hay una certeza: la tendencia

natural hacia la sostenibilidad es imparable. Esta sostenibilidad debe entenderse desde todos los enfoques posibles: económico, social y medioambiental. Los retos para todos los gestores de movilidad están servidos. En el horizonte se vislumbra una nueva Ley de Movilidad Sostenible, que en su desarrollo deberá poner al ciudadano en el centro y preservar el modelo de movilidad actual que nos ha permitido avanzar como sociedad para poder hablar de una movilidad verdaderamente sostenible.

Por el momento, uno de los grandes retos que tenemos como actores de la movilidad es conseguir rejuvenecer el parque automovilístico, que actualmente tiene una edad media superior a los 14 años. Este envejecimiento no solo no contribuye a descarbonizar la movilidad, sino que supone un riesgo para una conducción segura y eficiente. El renting es un impulsor real de este rejuvenecimiento del parque, así como de la electromovilidad,

MATRICULACIONES RENTING

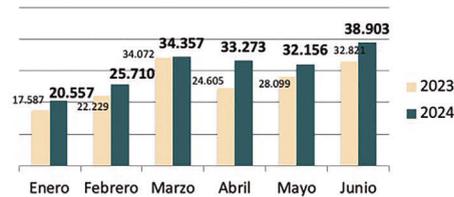
Junio 2024



Acumulado a junio



Matriculaciones mes a mes



al contar con un 11% de su flota electrificada, con unas 96.000 unidades, de las cuales un tercio corresponden a vehículos eléctricos puros.

MOVILIDAD ELECTRIFICADA. Estas cifras convierten al renting en una demostración tangible de que una movilidad electrificada es posible con las condiciones actuales. No obstante, será necesario dimensionar las

MATRICULACIÓN RENTING POR CLASE DE VEHÍCULOS



MARCAS MÁS MATRICULADAS CANAL EMPRESA



MODELOS MÁS MATRICULADOS CANAL EMPRESA

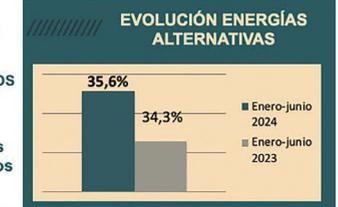


PESO PROPULSIONES SOBRE TOTAL MATRICULACIONES RENTING



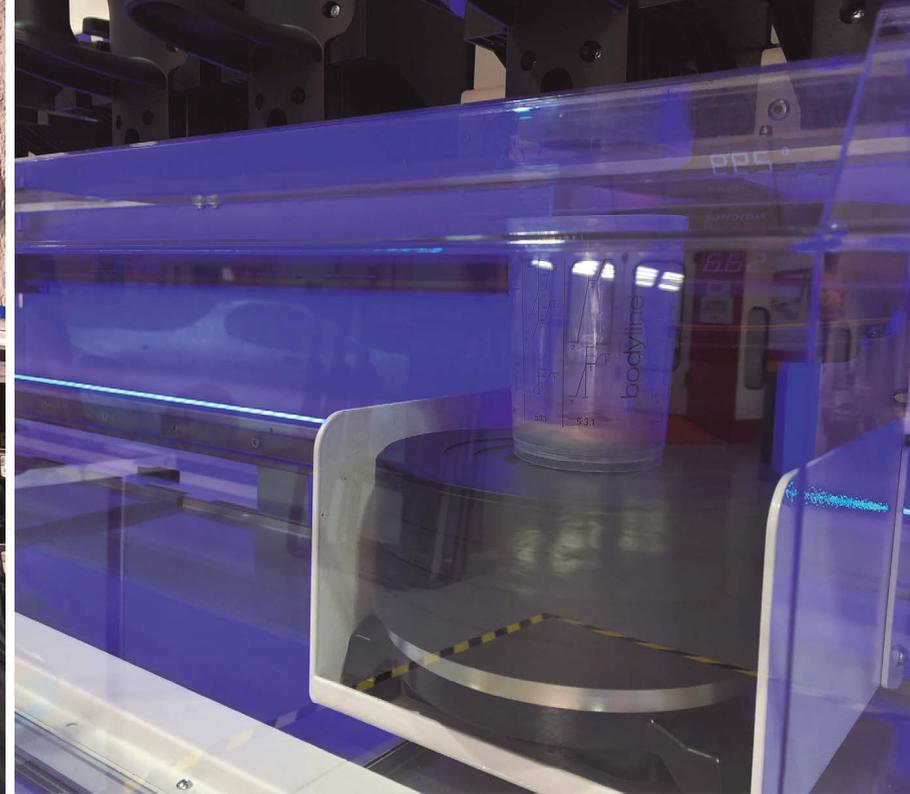
16.040 VEHÍCULOS ELECTRIFICADOS

26,8% De las matriculaciones totales de electrificados son de renting



infraestructuras existentes para poder dar cobertura a un parque vehicular objetivo mucho más numeroso que el actual. Esto implica una colaboración estrecha entre todos los actores involucrados, desde las compañías de renting hasta los talleres, pasando por las autoridades regulatorias y los propios ciudadanos.

En resumen, la relación entre renting y taller es una alianza fundamental que debe evolucionar y adaptarse a las nuevas exigencias de la movilidad sostenible. Juntos, pueden ofrecer un servicio integral que no solo satisfaga las necesidades inmediatas de los clientes, sino que también contribuya a una movilidad futura más sostenible y segura para todos. ●



EL FUTURO
ES HOY



Calle Cabo Rufino Lázaro, 13 · Pol. Ind. Európolis · 28232 Las Rozas (Madrid) · Tel.: 916 363 640



Efrén Santos

SOCIO-ABOGADO TIC DE ICEF CONSULTORES

✉ efren@icefconsultores.com

IA en talleres y concesionarios

Diagnóstico y mantenimiento predictivo, asistentes virtuales y chatbots, optimización de inventario, realidad aumentada, asistencia técnica o gestión inteligente de relaciones con el cliente (CRM) son algunas de las herramientas con las que la Inteligencia Artificial puede ayudar a los profesionales de la posventa.

La inteligencia artificial (IA) ha irrumpido en múltiples sectores y el de la automoción no es una excepción. Talleres mecánicos y concesionarios de automóviles están adoptando soluciones de IA para optimizar sus operaciones, mejorar la precisión en diagnósticos y reparaciones y ofrecer experiencias personalizadas a clientes. Este artículo explora en profundidad cómo la IA está cambiando el panorama de estos dos segmentos cruciales del sector, detallando sus aplicaciones, beneficios y el impacto en el negocio.

En relación a la aplicación de la IA en los talleres, cabe destacar distintos ámbitos aplicativos:

Diagnóstico predictivo: es una de las aplicaciones más revolucionarias de la IA en los talleres. Analiza datos de sensores y registros de mantenimiento para prever fallos y problemas mecánicos antes de que ocurran. Los algoritmos de aprendizaje automático identifican patrones y correlaciones en los datos históricos del vehículo, permitiendo anticipar posibles averías. Sus beneficios son:

- **Reducción de tiempos de inactividad:** los vehículos pueden ser reparados antes de sufrir un fallo crítico, lo que minimiza el tiempo que pasan fuera de servicio.
- **Ahorro en costos:** la detección temprana de problemas permite realizar reparaciones menos costosas y evita daños mayores.
- **Mejora en la planificación:** los talleres pueden organizar mejor su carga de trabajo y gestionar los recursos de manera más eficiente, lo que optimiza el flujo de trabajo y mejora la productividad.

Asistentes virtuales y chatbots: los impulsados por IA están transformando la interacción entre los talleres y sus clientes. Estos sistemas pueden gestionar citas, responder preguntas frecuentes, proporcionar presupuestos y ofrecer asistencia técnica básica de manera automatizada. Sus beneficios son:

- **Atención al cliente 24/7:** los clientes pueden obtener respuestas y programar servicios en cualquier momento, mejorando la accesibilidad y la satisfacción del cliente.

- **Eficiencia operativa:** el personal del taller puede enfocarse en tareas más complejas y técnicas, mientras el asistente virtual maneja las consultas rutinarias.
- **Personalización:** los chatbots pueden acceder al historial del cliente y ofrecer recomendaciones personalizadas, lo que mejora la experiencia del usuario y fortalece la relación cliente-taller.

Optimización de inventarios: la gestión de inventarios es crucial para el funcionamiento eficiente de un taller mecánico. La IA ayuda a optimizar el inventario mediante el análisis de datos de consumo de piezas, patrones de demanda y tiempos de reposición. Los sistemas basados en IA pueden predecir la demanda futura de piezas y ajustar el inventario en consecuencia. Sus beneficios son:

- **Reducción de costes de almacenamiento:** al mantener solo las piezas necesarias en inventario, se minimizan los costes asociados con el almacenamiento de exceso de inventario.
- **Disponibilidad de piezas:** se asegura que las piezas críticas estén disponibles cuando se necesitan, reduciendo los tiempos de espera para los clientes y mejorando la eficiencia operativa.
- **Análisis predictivo de demanda:** permite prever la demanda futura de piezas y planificar mejor las compras, lo que optimiza la cadena de suministro y reduce el riesgo de quedarse sin stock.

Realidad aumentada (AR) y asistencia técnica: la combinación de IA con tecnologías de realidad aumentada (AR) está mejorando la asistencia técnica en los talleres. Los técnicos pueden usar gafas de AR para ver superposiciones de información técnica directamente sobre el vehículo, recibir instrucciones paso a paso y obtener asistencia remota de expertos. Sus beneficios son:

- **Capacitación y formación:** los nuevos técnicos pueden aprender más rápido y con mayor precisión, reduciendo el tiempo de formación y mejorando la calidad del trabajo desde el principio.



A medida que la tecnología avanza, es probable que veamos aún más aplicaciones de IA que seguirán impulsando el éxito en el sector.

- **Reducción de errores:** la información en tiempo real y la guía visual reducen la posibilidad de errores durante las reparaciones, mejorando la calidad y confiabilidad del servicio.
- **Soporte remoto:** los expertos pueden asistir a técnicos en tiempo real, sin necesidad de estar físicamente presentes, lo que permite solucionar problemas complejos de manera más rápida y eficiente.

En relación a la aplicación de la IA en los concesionarios cabe destacar distintos ámbitos aplicativos, los cuales, algunos de ellos son, igualmente, replicables al sector de talleres:

Asistentes virtuales y chatbots: en los concesionarios de automóviles, los asistentes virtuales y chatbots pueden interactuar con los clientes en línea, proporcionando información sobre vehículos, agendando citas para



Los talleres pueden organizar mejor su carga de trabajo y gestionar los recursos de manera más eficiente



La información en tiempo real y la guía visual reducen la posibilidad de errores durante las reparaciones

El diagnóstico predictivo analiza datos de sensores y registros de mantenimiento para prever fallos y problemas mecánicos antes de que ocurran.

pruebas de conducción y respondiendo preguntas frecuentes. Sus beneficios son:

- **Atención al cliente 24/7:** pueden interactuar con los clientes en cualquier momento, mejorando la disponibilidad del servicio y la experiencia del cliente.

- **Eficiencia operativa:** permiten al personal del concesionario enfocarse en tareas más complejas y estratégicas, mientras los chatbots manejan consultas rutinarias.

- **Personalización:** los chatbots pueden acceder al historial del cliente y proporcionar

recomendaciones personalizadas, mejorando la experiencia de compra.

Análisis predictivo de ventas: la IA permite a los concesionarios predecir tendencias de ventas y demanda de vehículos mediante el análisis de grandes volúmenes de datos históricos y actuales. Los algoritmos de aprendizaje automático pueden identificar patrones y ayudar a los concesionarios a tomar decisiones informadas sobre inventario y promociones. Sus beneficios son:

- **Gestión de inventario optimizada:** permite a los concesionarios mantener un inventario adecuado y evitar tanto el exceso como la escasez de vehículos, lo que mejora la eficiencia operativa y reduce costos.

- **Promociones efectivas:** ayuda a diseñar campañas de marketing basadas en datos, aumentando la efectividad de las promociones y descuentos.

- **Mejor planificación:** facilita la planificación estratégica a largo plazo basándose en predicciones de demanda, lo que permite anticiparse a las necesidades del mercado y adaptarse rápidamente a los cambios.

Experiencia de compra personalizada: la IA puede mejorar la experiencia de compra de los clientes mediante la personalización de recomendaciones y la simplificación del proceso de selección de vehículos. Las

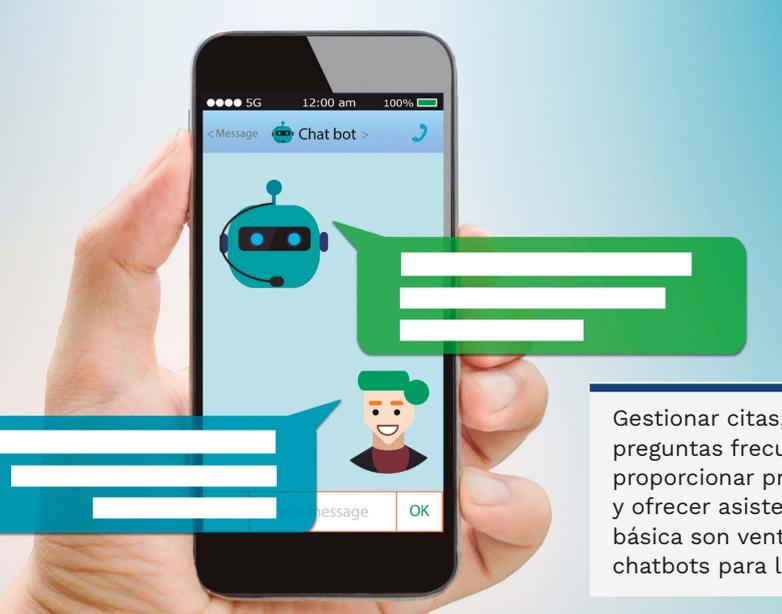


plataformas basadas en IA pueden analizar las preferencias del cliente y ofrecer sugerencias adaptadas a sus necesidades y gustos. Sus beneficios son:

- **Satisfacción del cliente:** los clientes reciben recomendaciones que realmente se ajustan a sus preferencias, mejorando su experiencia de compra y aumentando la probabilidad de que realicen una compra.

- **Mayor tasa de conversión:** las sugerencias personalizadas aumentan la probabilidad de que los clientes realicen una compra, mejorando las tasas de conversión y aumentando los ingresos del concesionario.

- **Engagement:** la experiencia de compra más interactiva y relevante fomenta una relación más sólida entre el concesionario y el cliente, lo que puede resultar en una mayor lealtad y repetición de negocios.



• **Mejora en la retención:** identifica patrones de comportamiento que indican la probabilidad de pérdida de clientes, permitiendo a los concesionarios tomar acciones preventivas para retener a esos clientes.

• **Automatización de tareas:** la IA puede automatizar tareas repetitivas y administrativas, liberando tiempo para que el personal se enfoque en interacciones más significativas con los clientes y que generen valor.

Gestionar citas, responder preguntas frecuentes, proporcionar presupuestos y ofrecer asistencia técnica básica son ventajas de los chatbots para los talleres.

La inteligencia artificial está transformando tanto los talleres mecánicos como los

concesionarios de automóviles, mejorando la eficiencia, precisión y satisfacción del cliente.

Desde el diagnóstico predictivo y la optimización de inventarios hasta la personalización de la experiencia de compra y la gestión inteligente de relaciones con el cliente, la IA ofrece múltiples oportunidades para innovar y optimizar el negocio.

En los talleres mecánicos, la IA está facilitando el diagnóstico y la reparación de manera más eficiente y precisa, reduciendo costes y mejorando la calidad del servicio. En los concesionarios, la IA está permitiendo una experiencia de compra más personalizada y eficiente, mejorando la satisfacción del cliente y aumentando las ventas.

A medida que la tecnología avance, es probable que veamos aún más aplicaciones de IA que seguirán impulsando el éxito en el sector. La adopción de estas tecnologías no solo ofrece una ventaja competitiva, sino que también posiciona a los talleres y concesionarios para un futuro en el que la tecnología y la personalización son clave para el éxito. La IA no es solo una herramienta, sino un catalizador para la innovación y el crecimiento sostenible en el sector de automoción. ●

Mantenimiento predictivo: los concesionarios pueden utilizar la IA para ofrecer servicios de mantenimiento predictivo. Al analizar datos de sensores y registros de mantenimiento, la IA puede predecir cuándo un vehículo necesitará servicio, permitiendo a los concesionarios programar citas proactivamente. Sus beneficios son:

• **Fidelización del cliente:** ofrecer mantenimiento predictivo mejora la confianza y lealtad del cliente, ya que siente que sus necesidades están siendo anticipadas y atendidas de manera proactiva.

• **Reducción de averías:** los clientes pueden evitar fallos graves gracias a la intervención temprana, mejorando la fiabilidad del vehículo y reduciendo costes de reparación.

• **Ingreso adicional:** los servicios de mantenimiento predictivo generan oportunidades adicionales de ingresos, ya que pueden ofrecer servicios adicionales y mejoras basadas en las necesidades identificadas.

Gestión de relaciones con clientes (CRM) inteligente: la IA puede potenciar los sistemas de gestión de relaciones con el cliente (CRM) mediante la automatización y mejora de la interacción con los clientes. Los CRM inteligentes pueden analizar datos de comportamiento del cliente y ofrecer *insights* para mejorar las estrategias de ventas y marketing. Sus beneficios son:

• **Segmentación precisa:** la IA permite una segmentación más precisa de los clientes, lo que facilita la creación de campañas de marketing dirigidas y personalizadas.



El análisis predictivo de demanda permite prever peticiones futuras de piezas y planificar mejor las compras

Haz que los datos trabajen para ti

BASES DE DATOS SUSCRIPCIONES PRO

FORMATO EXCEL

RECAMBISTAS

- ✓ Top 600 Distribuidores Recambio Multimarca
- ✓ Top 200 Distribuidores Independientes
- ✓ Recambistas en Grupos
- ✓ Principales distribuidores por CC.AA.
- ✓ Directorio provincial
- ✓ Top 200 Concesionarios

PRIMER AÑO : 1.108€

ACTUALIZACIÓN ANUAL: 463€

TALLERES TURISMO

- ✓ Top 1.000 de empresas de reparación multimarca
- ✓ Top 1.000 de concesionarios
- ✓ El sector de la reparación por provincias
- ✓ Localidades con mayor parque

PRIMER AÑO : 1.055€

ACTUALIZACIÓN ANUAL: 455€

TALLERES DE NEUMÁTICOS

- ✓ Top 400 de empresas de talleres especialistas de neumáticos
- ✓ Top 100 de empresas distribuidoras de neumáticos
- ✓ Los distribuidores, por provincias

PRIMER AÑO : 720€

ACTUALIZACIÓN ANUAL: 317€

TRANSPORTISTAS Y TALLERES VI

- ✓ Top 3.400 Empresas de Transporte de mercancías. Facturación +1 M.€.
- ✓ Top 350 Concesionarios de Vehículo Industrial
- ✓ Top 200 Talleres multimarca de VI
- ✓ Localidades con mayor parque VI

PRIMER AÑO : 1.097€

ACTUALIZACIÓN ANUAL: 458€



BASES DE DATOS
FORMATO EXCEL

VENTAS + RESULTADO

último año, evolución, rentabilidad y más...

Registros con dirección completa, contacto, teléfono y email corporativo

INCLUYE ANUARIO EN PAPEL

INFOCAP
Información B2B de valor



INFORMACIÓN Y VENTA

Tel: (+34) 913 603 173

INFOCAP
Información B2B de valor

REGALO

PIDE AHORA CON TU SUSCRIPCIÓN estos

Auriculares inalámbricos.

SONY WFXB700

* Hasta final de existencias

