

Europcar IB, SA

Europcar es una compañía de alquiler de coches que fue fundada en 1949 en París. Posee las oficinas centrales en París, en el parque empresarial Val Saint-Quentin en Voisins-le-Bretonneux esta empresa pertenece al grupo Europcar Mobility Group.

En 1970 Europcar fue comprada por Régie Renault. Se fue expandiendo en los siguientes años por Alemania, Bélgica, Holanda y Suiza. Es en el año 1974, cuando se crea la marca en sí con su propio nombre y se crean empresas subsidiarias en España, Italia, UK y Portugal. En el año 1988 se empieza a utilizar la marca InterRent y Europcar simultáneamente, pero es en el año 2003 cuando Europcar se vuelve la compañía líder de coches de alquiler en una estrategia basada en el desarrollo de franquicias operativas y un desarrollo de numerosas relaciones empresariales con agencias de viajes, compañías de vuelo, empresas, etc..

Tiene una posterior transformación de manera acelerada a partir del año 2014 cuando adquiere Ubeeqo y en los años posteriores hasta el año 2022 crece en soluciones de movilidad con E-Car Club, Bluemove. La empresa está en constantes transformaciones adoptando una nueva forma de negocio para mejorar las necesidades de los clientes y el uso de sus diferentes modalidades: Coches, Vans y furgonetas, Línea de bajo coste, nueva movilidad, cobertura internacional.

Del año 2017 al año 2019 adquiere Goldcar, referente europeo en el alquiler de bajo coste. Buchbinder de Alemania también es adquirida junto con Guidami en Italia y la franquicia danesa de Europcar. Del mismo modo, completó su adquisición con Fox Rent A Car en los Estados Unidos de América. Y amplió Europcar en sus franquicias finesas y noruegas. El año 2019 Ubeeqo se volvió el número 1 en car sharing en París.

Es en 2022 cuando se convierte en Green Mobility Holding SA, sustentado por el Grupo Volkswagen.

En este proyecto vamos a centrarnos en Europcar IB, SA, empresa constituida en el año 1974, actualmente cuenta con 654 empleados (fecha 7/2024).

Europcar IB, SA es una empresa que está dentro de los servicios de movilidad, en la industria del alquiler de vehículos.

En la clasificación más general, se encuentra en el sector Terciario, de servicios, abarca todas las actividades económicas que no son producción directa de bienes.

Como subsector específico, se dedica al transporte y alquiler de vehículos, donde la actividad principal de la empresa es el alquiler de coches a corto y largo plazo. La empresa también participa en el coche compartido, en suscripciones a vehículos, reflejando tendencias modernas en movilidad.

Y en las categorías de servicio está el alquiler de flotas enfocándose en ofrecer servicios de alquiler a empresas, B2B (business to business). También está los servicios al cliente, incluyendo la atención al cliente y la gestión de reservas, vitales para la satisfacción del cliente en el sector del alquiler de vehículos.

Europcar IB, SA, es una entidad situada en Avenida Partenón 18 Plta 2. 28042, Madrid Tiene la forma jurídica Sociedad Anónima. Su actividad CNAE es Alquiler de automóviles y vehículos de motor ligeros. Europcar IB, SA se dedica al alquiler de vehículos, automóviles, de motores ligeros, coches, camionetas, para el transporte de

personas o cosas, remolques y cualesquiera otros vehículos, con o sin conductor, así como la compra, reparación, mantenimiento y venta de estos.

Actualmente existen 701 empleados en nómina en Europcar IB, SA.

Cargos y organigrama de Europcar IB, SA

Comité de dirección. Country Manager, director de finanzas, RCM director, Fleet Director EMG, Director Comercial, Director de operaciones, Director de Recursos Humanos.

Operaciones. Director de Operaciones: Heads, Area Manager, Station Manager, Team Leader, Rental Agent.

Recursos Humanos. Director Recursos Humanos: Desarrollo y Formación, Reclutamiento, Administración de RH, Prevención de Riesgos Laborales.

Comercial (Servicio al cliente, GDS y Telesales); Atención al cliente, administración de ventas, Call center, Telesales.

Comercial (Sales B2B): Key account manager.

Comercial (Incoming & Leisure): Marketing y comunicación, B2B & B2C.

Finanzas. Director de Finanzas: Administración y tasas, Purchasing & facilites, IT, Controlling, Calidad y CSR.

Fleet. Director de Flota: Defleeting y remarketing, Planning, Seguros y reparaciones, Mantenimiento.

Revenue & Capacity. RCM Director: Capacity, Pricing, Revenue.

Necesidades a cubrir por el departamento. El departamento de operaciones necesita que en cada puesto de trabajo se muestren de manera digital y sencilla los procedimientos asociados a ese puesto:

- Disponibilidad de vehículos, cuando entra un vehículo no disponible para alquilar se traslada a un espacio de gestión para su reparación o venta.
- Realización de contratos con un programa sencillo e intuitivo que incluya el CRM de los clientes y la selección de productos adicionales a ofrecer a los clientes. Incluye conexión con pasarela de pago para que el cliente firme todo digitalmente y se le reenvíe su contrato a su correo electrónico.
- Posteriormente al cierre del contrato de alquiler se enviará un correo de valoración del servicio para que puntúe el servicio de la empresa en general prestado, especificando tramos del alquiler.
- Otra pantalla sería para la gestión de contratos excedidos y no gestionados, donde previamente según medio de pago del cliente, se le enviará 2 horas antes de la finalización del contrato un email al cliente para avisarle que su contrato está a punto de concluir, ofreciendo la extensión de este mediante una pasarela de pago o bien redirigiendo un correo a la agencia de viajes / comercial de Europcar para la ampliación del contrato o la generación de una nueva reserva de alquiler.
- Generación de informes de ventas diarios de la oficina en general y en particular de cada agente, conectando así con cada conexión de cada agente

el resultado diario y el rendimiento de este con los objetivos que marca la empresa para según qué tipo de oficina sea.

- Generación de dashboards diarios que tengan un cómputo global a nivel oficina con respecto a: contratos realizados, contratos cerrados, contratos cerrados con daños, números de vehículos preparados a una hora determinada punta necesaria(según oficina), número de vehículos sucios, previsiones de reservas para el día posterior, previsiones del mismo día(en reporte día anterior), número de clientes directos en oficina sin reservas, nps diario recibido de la oficina, nps diario recibido de cada agente de la oficina, productividad diaria de oficina (revenue), productividad diaria de cada agente.
- Informes de revenue en contratos realizados de manera diaria, semanal y mensual.
- Informes protocolarios automatizados de: movimientos de coches que no se han movilizado en 10 días en adelante, desfase de kilometraje en contratos de alquiler que pasen los 10kms de un alquiler a otro, movimientos de vehículos a taller y otros movimientos improductivos.

Europcar España utiliza un sistema ERP propio que integra distintos módulos y se conecta con soluciones externas según las necesidades operativas de la empresa. Entre las plataformas complementarias, utiliza Bavel para la digitalización y automatización de facturación, lo cual agiliza la gestión de documentos y reduce significativamente el coste de procesamiento de facturas. Esta solución facilita la interacción con clientes y mejora la previsión de flujo de caja mediante conexiones en XML personalizadas para su sistema interno, además de gestionar la emisión y conciliación de pagos de forma automatizada

Este sistema ERP está diseñado para adaptarse al alto volumen de transacciones y la naturaleza de su negocio de movilidad, facilitando la integración con múltiples servicios de facturación, CRM y administración de contratos y vehículos para optimizar su operativa

Para implementar estas funcionalidades en un ERP de alquiler de vehículos, como Europcar, con Odoo se requiere una plataforma robusta que integre varios módulos operativos y de atención al cliente. En este ERP incluiría los siguientes módulos:

1. Gestión de Disponibilidad de Vehículos.

Un módulo especializado en disponibilidad permite identificar la ubicación y estado de cada vehículo, ya sea "Disponible", "En mantenimiento", o "Preparado para venta". Cuando un vehículo es marcado como "No disponible para alquilar", automáticamente se traslada al sistema de mantenimiento o de venta. Esto garantiza que solo los vehículos aptos para alquiler estén visibles en el inventario de reservas.

2. Creación de Contratos Digitales con CRM Integrado.

El sistema ERP debería ofrecer una interfaz amigable para crear contratos en minutos. Este módulo se conectaría al CRM para obtener detalles del cliente y a un sistema de productos adicionales (seguros, coches automáticos, coches con GPS, asientos para niños, etc.). Al finalizar, el cliente podría firmar digitalmente el contrato, utilizando una pasarela de pago segura y recibir el contrato por correo electrónico.

3. Encuesta de Satisfacción al Cerrar el Contrato.

Al finalizar cada alquiler, el ERP podría enviar automáticamente un correo electrónico de valoración que recoja información sobre el servicio recibido en diferentes etapas, como la calidad del vehículo, la atención recibida, y la experiencia general. Esto ayuda a medir el Net Promoter Score (NPS) y otros indicadores de satisfacción.

4. Gestión de Contratos Excedidos y Avisos Automáticos.

Para los contratos a punto de expirar, el sistema enviaría notificaciones al cliente dos horas antes, sugiriendo una extensión del alquiler o una nueva reserva. En caso de optar por la extensión, el cliente puede realizar el pago directamente en línea. De lo contrario, el sistema notifica a la agencia o agente comercial para una renovación manual.

5. Informes de Ventas Diarios y Desempeño de Agentes.

Un módulo de reportes automatizados proporciona un desglose de ventas y rendimiento individual de cada agente y de la oficina en su conjunto, comparando los resultados con los objetivos. Estos informes pueden visualizarse en dashboards diarios, lo que facilita la toma de decisiones para supervisores y gerentes.

6. Dashboard Operativo Diario.

El ERP puede generar un panel que incluye:

- Contratos realizados y cerrados.
- Contratos cerrados con daños.
- Número de vehículos listos a determinadas horas pico.
- Estado de limpieza de los vehículos.
- Previsiones de reservas para el mismo día y para el día siguiente.
- Clientes directos sin reserva.
- Productividad diaria de la oficina (en términos de ingresos) y rendimiento de cada agente.

7. Informes de Ingresos (Revenue) por Contrato.

El sistema debe poder generar automáticamente reportes de ingresos diarios, semanales y mensuales, proporcionando a los gerentes una visión precisa de los ingresos y los indicadores clave de rentabilidad.

8. Informes de Movimientos y Mantenimiento de Vehículos.

Estos reportes pueden identificar vehículos que han estado inmovilizados por más de 10 días, alertar sobre el kilometraje acumulado en alquileres recientes, y rastrear los vehículos en talleres y otros desplazamientos. Estos datos ayudan a optimizar el uso y la disponibilidad de la flota, evitando costos de oportunidad y maximizando la eficiencia del inventario.

Implementar estos módulos permite automatizar y optimizar muchas de las tareas críticas de una empresa de alquiler de vehículos, proporcionando una experiencia ágil tanto para los clientes como para el personal operativo.

Europcar IB, SA tiene 77 oficinas corporativas y 55 oficinas de agencias operadoras, con las principales ciudades con naves donde se albergan centros a modo de centrales para la zona donde se encuentran departamentos de mantenimiento, gestión, seguros, IT, recursos humanos, atención al cliente, planificación de riesgos laborales, servicios generales, dirección, ciudades como Madrid, Barcelona, Alicante, Sevilla, Málaga, Palma de Mallorca, Las Palmas.

La red de sucursales de Europcar se organiza para maximizar la disponibilidad y el acceso al servicio en toda España, permitiendo una gestión eficiente de su flota y el mantenimiento de su nivel de servicio en regiones de alta demanda. Esta distribución facilita también la comunicación y la transferencia de vehículos entre oficinas según necesidades operativas.

La infraestructura tecnológica de Europcar IB, S.A. en España está equipada para soportar su gran red de servicios en alquiler de vehículos, una industria que depende en gran medida de la eficiencia, la disponibilidad de información en tiempo real y la seguridad de los datos. Europcar utiliza una infraestructura en la nube para mejorar la accesibilidad y la colaboración entre sus oficinas. En la actualidad, Europcar emplea soluciones basadas en la nube, utilizando plataformas de grandes proveedores como Microsoft Azure, que recientemente abrió un centro de datos en Madrid. Esto permite que Europcar aproveche servicios avanzados de procesamiento, almacenamiento seguro y de respaldo de datos, así como aplicaciones de inteligencia artificial en sus operaciones.

Para sus sistemas de backup, Europcar emplea medidas de redundancia y restauración a través de servicios en la nube, mejorando la resiliencia de sus datos. Además, la empresa utiliza soluciones de seguridad como segmentación de red y cifrado, en conjunto con controles de permisos y autenticación, cumpliendo con normativas de protección de datos

Europcar también cuenta con sistemas de respaldo integrados, apoyados en centros de datos ubicados estratégicamente en España y Europa. Estas instalaciones cumplen con altos estándares de certificación de seguridad, como las normas Tier III, que garantizan que sus datos estén protegidos y accesibles en caso de fallos o emergencias. Además, a través de su colaboración con T-Systems y otros socios de tecnología, la empresa emplea soluciones de nube privada para sus datos sensibles, protegiendo la privacidad de sus clientes y optimizando sus operaciones en Europa.

Estas capacidades de hardware y almacenamiento en la nube le permiten a Europcar España gestionar la comunicación entre sus oficinas de forma efectiva, centralizar datos de operaciones diarias y aplicar análisis predictivos para la planificación de inventarios y el mantenimiento de vehículos, todo mientras garantiza un cumplimiento robusto de normativas de protección de datos.

En Europcar IB, los clientes se dividen en varias categorías:

- **Clientes mayoristas:** incluye agencias de viajes, grandes empresas y plataformas de reservas en línea que gestionan grandes volúmenes de alquileres de vehículos. Europcar ofrece condiciones especiales y precios por volumen a estos socios, que suelen requerir contratos y acuerdos comerciales a largo plazo.
- **Clientes minoristas:** personas que alquilan vehículos de manera individual para diferentes propósitos, como viajes de ocio o negocios. Este es el segmento de clientes que visita las sucursales de forma directa o realiza sus reservas en línea, con frecuencia utilizando promociones y servicios personalizados.
- **Clientes corporativos:** empresas y autónomos que alquilan vehículos para facilitar sus operaciones o para el uso de empleados en viajes de trabajo. Europcar ofrece productos y tarifas corporativas adaptadas, servicios de facturación mensual, y acceso a un sistema de reservas corporativas que simplifica la gestión de sus alquileres.
- **Clientes de empresa para renting a medio-largo plazo:** Este segmento incluye clientes que requieren vehículos por un periodo prolongado (semanas, meses o incluso años). Esta categoría es cada vez más común en empresas que prefieren el renting sobre la compra de vehículos, obteniendo servicios como mantenimiento y seguros en un solo paquete.
- **Clientes internacionales:** Viajeros que llegan a España y necesitan vehículos en el país durante su estancia. Europcar se enfoca en ofrecer servicios multilingües y conexiones con aeropuertos y estaciones de tren para facilitar el acceso a este tipo de cliente.
- **Clientes ocasionales o turistas:** Usuarios que alquilan vehículos para turismo o escapadas de fin de semana. Este grupo utiliza frecuentemente servicios adicionales, coches con GPS, monovolúmenes, sillas para niños y seguros ampliados, adaptados para el ocio y los viajes familiares.

Europcar IB, S.A., cuenta con una red diversa de proveedores que apoyan sus operaciones en áreas clave, como el mantenimiento de vehículos, la tecnología y el servicio al cliente. Los proveedores principales incluyen empresas de logística y mantenimiento que suministran piezas, servicios de reparación y soporte técnico especializado para la flota. Además, Europcar trabaja con proveedores de tecnología que proporcionan la infraestructura de gestión digital, como el sistema ERP, herramientas CRM y plataformas de reservas.

Estos proveedores generalmente no requieren acceso constante a las instalaciones de Europcar, pero en el caso de mantenimiento y revisiones técnicas de vehículos, algunos técnicos de estas empresas sí deben ingresar a talleres o áreas específicas donde se lleva a cabo el servicio técnico.

En Europcar IB, S.A., el acceso al sistema ERP se organiza de manera que se ajuste a las necesidades de diferentes grupos:

1. **Clientes (B2C):** Los clientes no tienen acceso directo al ERP. Sin embargo, pueden utilizar plataformas interactivas, como sitios web y aplicaciones móviles, que están integradas con el ERP. A través de estos canales, los

clientes pueden realizar reservas, revisar detalles de sus alquileres y gestionar contratos, todo ello de manera sencilla y eficiente.

2. **Proveedores (B2B):** Por otro lado, los proveedores pueden requerir un acceso limitado al ERP para facilitar la coordinación de servicios y productos. Esto podría incluir el acceso a información sobre la flota de vehículos, órdenes de mantenimiento y datos relacionados con la facturación. Este acceso se proporciona de forma controlada, asegurando que los proveedores tengan la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades sin comprometer la seguridad del sistema.
3. **Colaboración y gestión de datos:** Europcar también utiliza soluciones digitales que permiten una colaboración más fluida con socios estratégicos, facilitando la integración de procesos y el intercambio de datos en tiempo real. Esto es especialmente crucial para el mantenimiento de la flota, la gestión de reservas y la operación general, asegurando que todas las partes trabajen de manera alineada y eficiente.

En resumen, mientras los clientes pueden interactuar con el sistema a través de plataformas amigables, los proveedores pueden tener acceso controlado al ERP para mejorar la gestión de sus servicios y facilitar la colaboración en un modelo de negocio B2B.

Europcar IB, S.A. actualmente utiliza un sistema de gestión denominado **Opticar**, que es una herramienta avanzada de soporte a la toma de decisiones. Este sistema está diseñado específicamente para la industria del alquiler de vehículos y se enfoca en la gestión de ingresos, pronósticos, simulaciones y optimización de flotas

Capacidades Técnicas de **Opticar**:

- **Base de Datos:** Opticar integra múltiples modelos predictivos y utiliza técnicas de optimización y simulación para evaluar la demanda y gestionar los precios de los vehículos.
- **Exportación de Datos:** Aunque la información específica sobre la exportación de datos no se detalla, sistemas de este tipo generalmente permiten la exportación para análisis externos o integración con otros sistemas.
- **Permisos de Acceso:** La gestión de accesos suele estar orientada a garantizar que solo el personal autorizado pueda manipular o acceder a información sensible, aunque los detalles específicos no están disponibles públicamente.
- **Lenguaje de Programación:** El detalle sobre el lenguaje de programación específico de Opticar no se menciona, pero muchos sistemas de este tipo suelen estar desarrollados en lenguajes como Java o Python, que son comunes en aplicaciones de análisis de datos y optimización.

Además, Europcar implementa soluciones como la **facturación electrónica**, que permite a sus clientes recibir y gestionar facturas de manera más eficiente, indicando que tienen un enfoque fuerte hacia la digitalización y la automatización de procesos.

Estas consideraciones pueden ayudar a guiar la implantación del ERP en Europcar IB, S.A., asegurando que el sistema no solo satisfaga las necesidades actuales de la

empresa, sino que también sea escalable para futuros crecimientos y adaptaciones en el mercado.

Pero además podríamos añadir algunos puntos:

- Capacitación del personal. Implementar programas de formación adecuados para el personal que utilizará el ERP. Esto es crucial para maximizar la adopción del sistema y reducir la resistencia al cambio.
- Integración de sistemas. Asegurarse de que el ERP esté bien integrado con otros sistemas utilizados en la empresa, como herramientas de CRM, plataformas de reservas y sistemas de contabilidad. Esto facilita la transferencia de datos y mejora la eficiencia operativa.
- Evaluación de proveedores. Considerar la posibilidad de evaluar otros proveedores de ERP para comparar características, costos y soporte técnico. Esto podría llevar a una selección más informada y a una implementación más eficaz.
- Estrategia de Respaldo y Recuperación. Desarrollar una estrategia robusta de respaldo y recuperación de datos para garantizar la seguridad de la información crítica y minimizar el riesgo de pérdida de datos.
- Mejora del Proceso de Alquiler. Digitalización de Contratos: Continuar avanzando hacia un proceso de alquiler completamente digital, donde los clientes puedan firmar contratos electrónicamente y recibir copias automáticamente. Esto agiliza el proceso y mejora la satisfacción del cliente.
- Ofertas Personalizadas: Integrar un sistema de CRM que permita ofrecer productos y servicios adicionales basados en el historial de alquiler y preferencias del cliente.