Nombre de la empresa. Europcar IB, SA

Europcar es una compañía de alquiler de coches que fue fundada en 1949 en Paris. Posee las oficinas centrales en Paris, 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 numerosos 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 amplio Europcar en sus franquicias finesas y noruegas. El año 2019 Ubeeqo se volvió el número 1 en car sharing en Paris.

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).

Sector. Existen diferentes maneras de poder clasificar el sector en el que se ubica una empresa: desde la más general (sector primario a quinario) a la más específica que permite definir categoría y subcategoría.

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.

Actividad. Descripción detallada de la actividad o actividades que se realizan.

EUROPCAR IB SA, es una entidad situada en Avenida Partenón 18 Plta 2. 28042, Madrid (Madrid) EUROPCAR IB SA 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 los mismos.

Número de empleados. Número de empleados en nómina de la empresa

En el año 2024 a día de hoy, existen 701 empleados en nómina.

Cargos y organigrama. Definición de cargos e interrelación entre ellos: gerentes, CEO, CTO, directores de departamentos, jefes de proyecto, responsable de grupos, secretariado, oficial, junior, medio, senior… ¿Quién depende de quién? ¿Cómo se agrupan?

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 departamento. Cada departamento tiene unas necesidades específicas.

◦ “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 que tipo de oficina sea.

Generación de dashboards diarios que tengan un computo 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. Aunque Europcar

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.

1. **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, 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.

1. **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.

1. **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.

1. **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.

1. **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.

1. **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.
2. **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.