



SOP – USO DE LA APP FOXTROT



1) OBJETIVO

Estandarizar el proceso de utilización de la aplicación Foxtrot para choferes. Diferenciar las distintas fases de implementación del sistema. Definir roles y responsabilidades para lograr un uso efectivo y dinámico. Identificar los PIs de choferes para comprender como impacta el uso de la aplicación en los mismos. Lograr excelencia en el desempeño de choferes mejorando el Nivel de Servicio. Respetando los lineamientos de seguridad, estándares de calidad y medio ambiente.

2) ALCANCE

El alcance de este instructivo de trabajo involucra a choferes, ayudantes, modulador, supervisor de Distribución.

3) SEGURIDAD Y EPP

Al tratarse de uso de una aplicación móvil, la primera medida de seguridad para tener en cuenta es: nunca utilizar la app mientras se conduce. El camión debe estar detenido y apagado. El chofer tiene q pararse cerca del camión, pero en una zona segura para manipular el teléfono celular.

En cuanto a EPPs aplican los mismos que al resto del Proceso de Entrega:

- Zapatos de seguridad
- Lentes de Seguridad
- Guantes
- Chaleco o bandolera reflectivo/a

Además, enumeramos los accesorios mandatorios para uso de celular con Foxtrot en cada unidad. Los mismos deben chequearse antes de comenzar la ruta:

- Carcaza protectora de celular
- Vidrio templado
- Cargador de 12V a toma encendedor
- Cable USB tipo micro USB o tipo C según corresponda.
- Soporte para celular



SOP – USO DE LA APP FOXTROT

4) RACI

	Chofer a cargo del reparto	Ayudantes	Supervisor de flota	Modulador
Inicio de Ruta	R			
Tildar entregas exitosas y fallidas dentro del radio del PDV	R			
Hacer reintentos de entrega	R		A	C
Levantar “cerrados” desde el portal para que se reintente la entrega				R
Hablar con modulador por eventualidades		R		
Cerrar la ruta	R			

5) DESARROLLO

Abrir la app Foxtrot

La aplicación ya está instalada y posee un atajo en la pantalla de inicio del dispositivo de cada camion, para abrirlo basta con apretar el ícono de la aplicación.

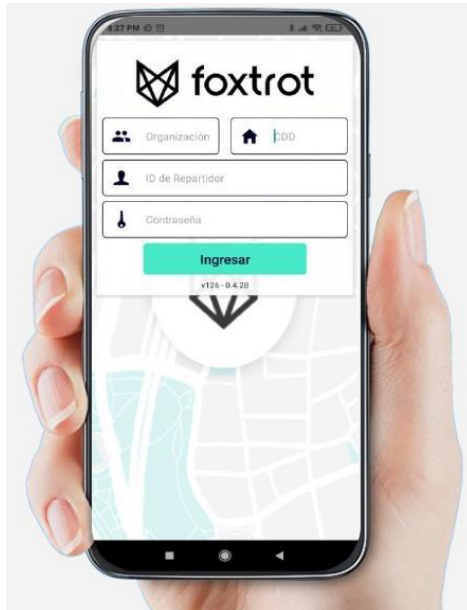


SOP – USO DE LA APP FOXTROT



Entrar en la cuenta Foxtrot

Para utilizar Foxtrot, es necesario entrar con los datos de su propia cuenta, los cuales serán asignados individualmente para cada uno de los choferes.



Aviso legal

Antes de iniciar la ruta, es necesario aceptar las condiciones de uso del aplicativo en términos de seguridad vial. Aquí se acepta que el chofer no utilizará el aplicativo de forma incorrecta mientras esté conduciendo.

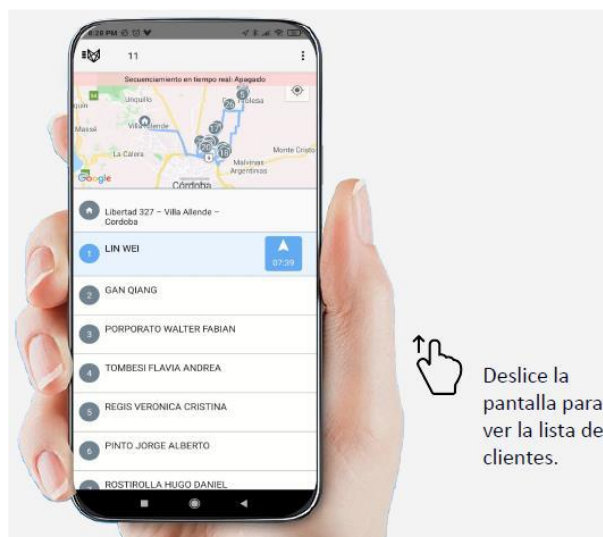


SOP – USO DE LA APP FOXTROT



Realizar la primera marcación en la app

El chofer puede decidir independientemente de lo que le recomiende la APP, que cliente realizará en primer lugar y la misma, re secuenciará teniendo en cuenta esa primera marcación. Después de completar la entrega, mientras aún está en el cliente, el chofer hará su apuntamiento en Fox Trot.



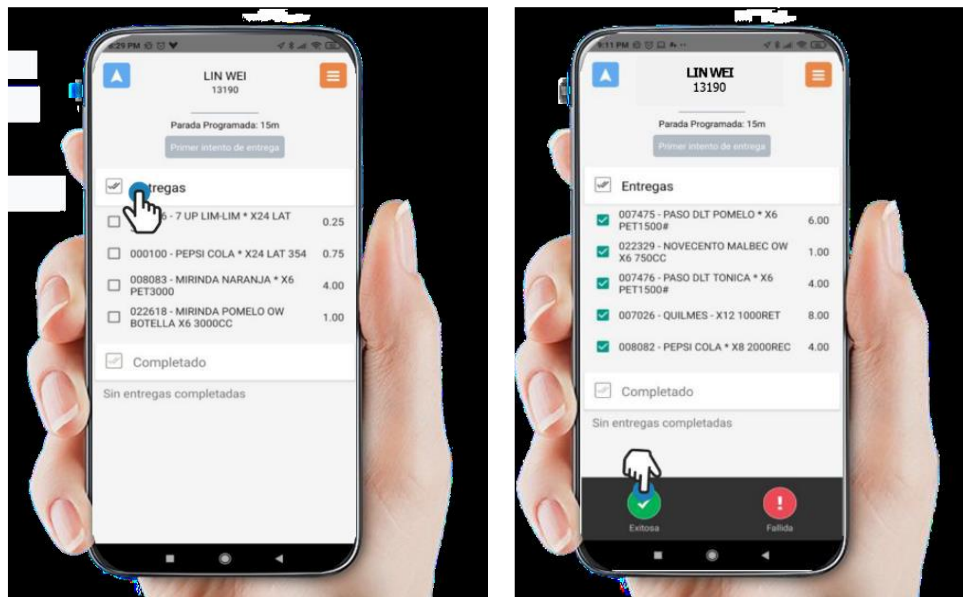
REALIZAR UNA ENTREGA EXITOSA

Seleccionamos el cliente



SOP – USO DE LA APP FOXTROT

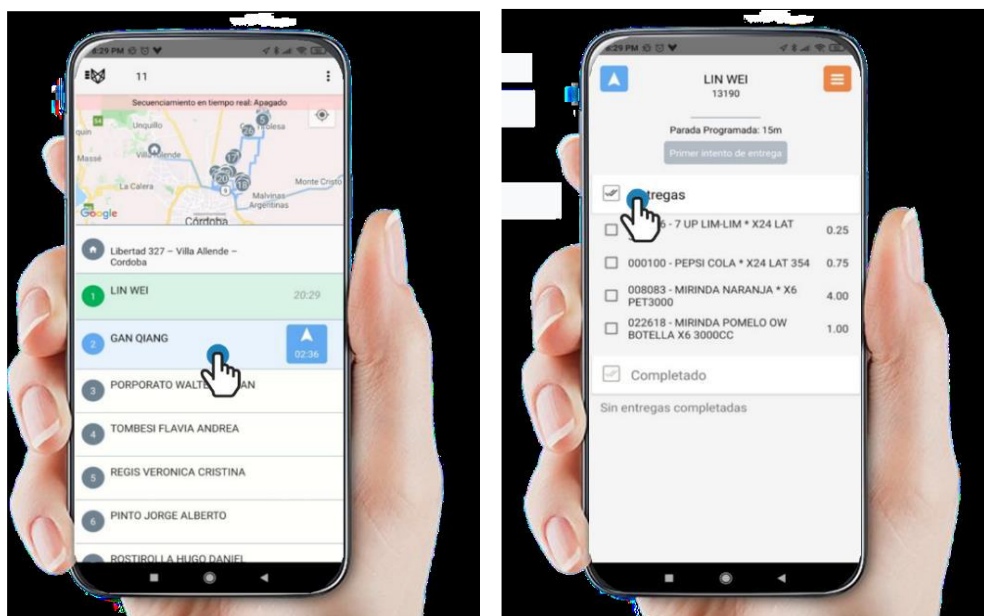
Tocamos para que tilde “Entregas” y tocamos botón verde



REALIZAR UNA MARCACIÓN DE FALLA EN LA ENTREGA

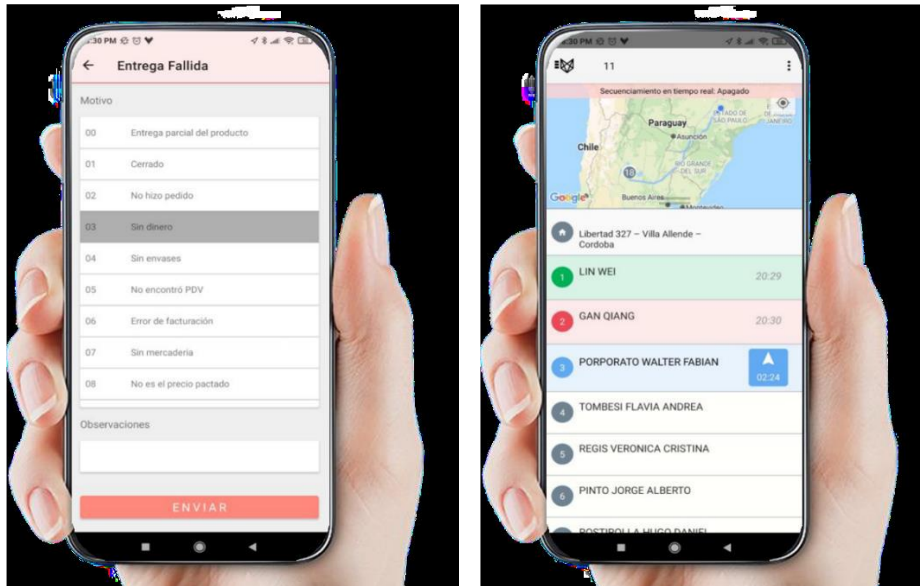
Ahora para la segunda entrega, vamos a verificar como realizar una entrega fallida.

Seleccionamos el cliente, tocamos el tilde “Entregas”, tocamos el botón rojo y seleccionamos el motivo de la entrega fallida.





SOP – USO DE LA APP FOXTROT



ENTREGA PARCIAL

Si solo entrega algunos productos a un PDV y los demás son rechazados: Haga una entrega parcial

En esta pantalla puede seleccionar cada producto individualmente para su entrega.

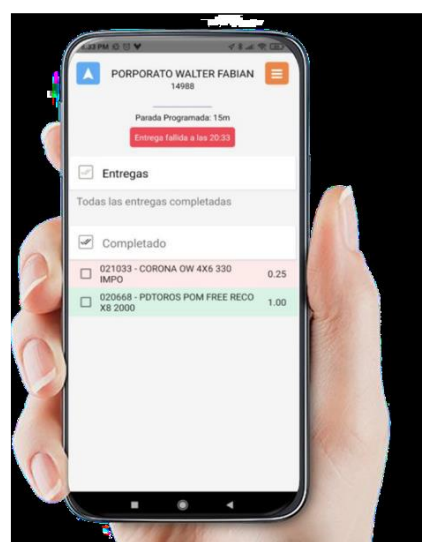
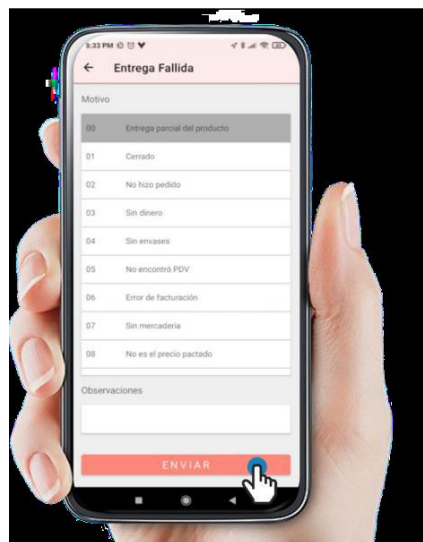
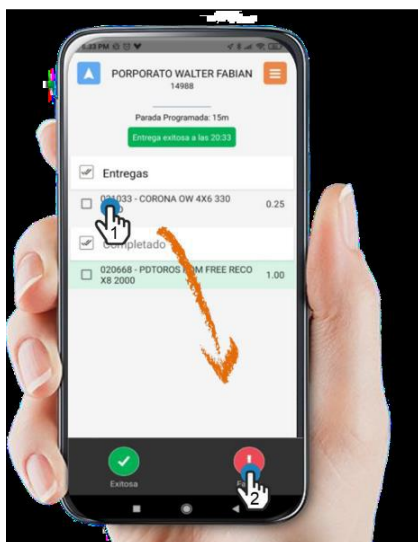
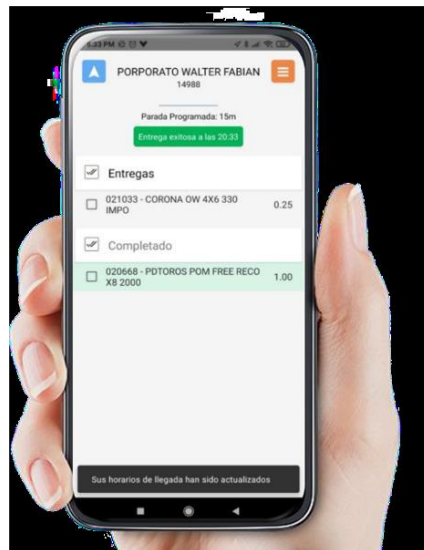
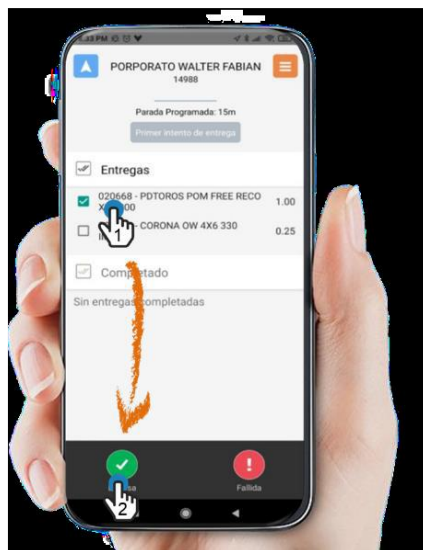
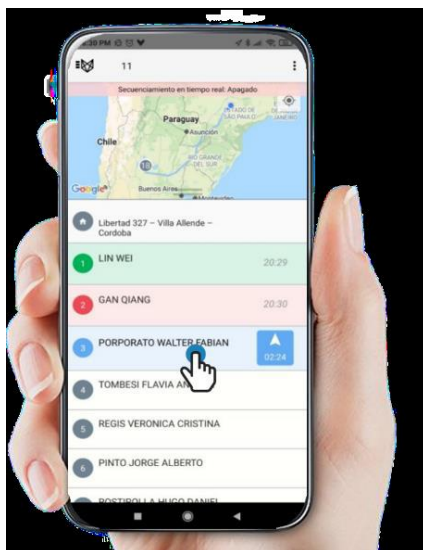


- 1) Simplemente seleccione al cliente como de costumbre.
- 2) A continuación, seleccionamos los productos entregados con Éxito y apuntamos en Foxtrot.



SOP – USO DE LA APP FOXTROT

- 3) ¡Excelente! ¡Los productos entregados ya aparecen en verde! Ahora vamos a apuntar los rechazos!
- 4) Ahora solo seleccione los productos rechazados y apunta la entrega Fallida
- 5) Seleccione el motivo de rechazo, normalmente.
- 6) Y Listo! ¡La Entrega Parcial se realizó correctamente!



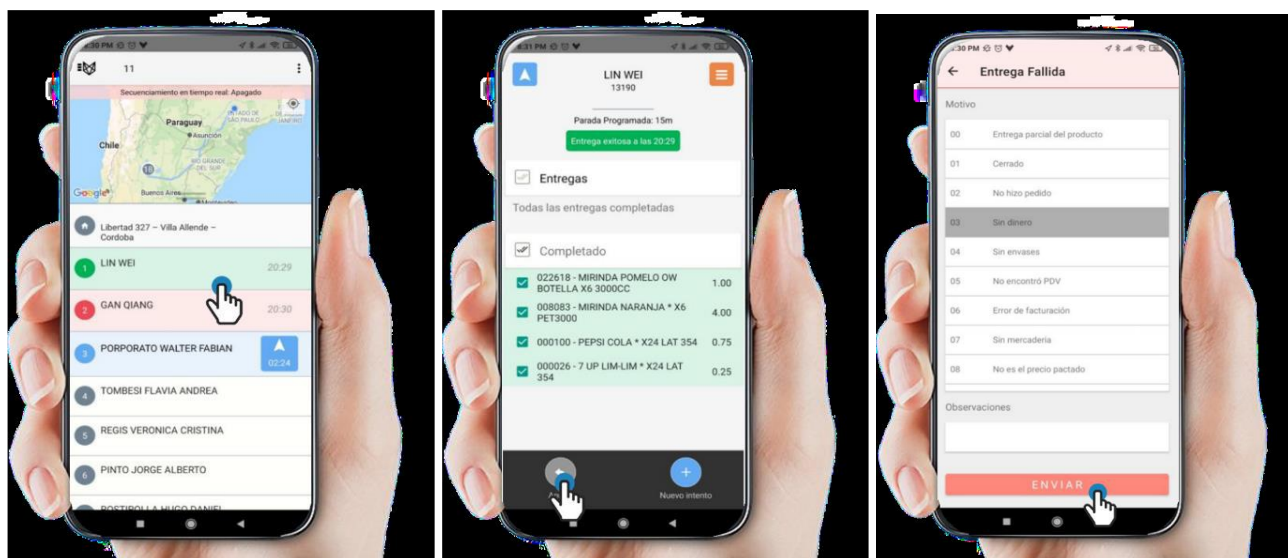
Si la entrega parcial tiene que ver con la entrega de solo algunas cantidades del total de productos, se modificara la cantidad y se tildara exitosa. Los productos restantes se tildarán como fallida.



SOP – USO DE LA APP FOXTROT

DESHACER UNA MARCACIÓN EN LA APP

Se tildará el cliente a desmarcar y se tocará “Anular” para luego realizar la marcación correspondiente.

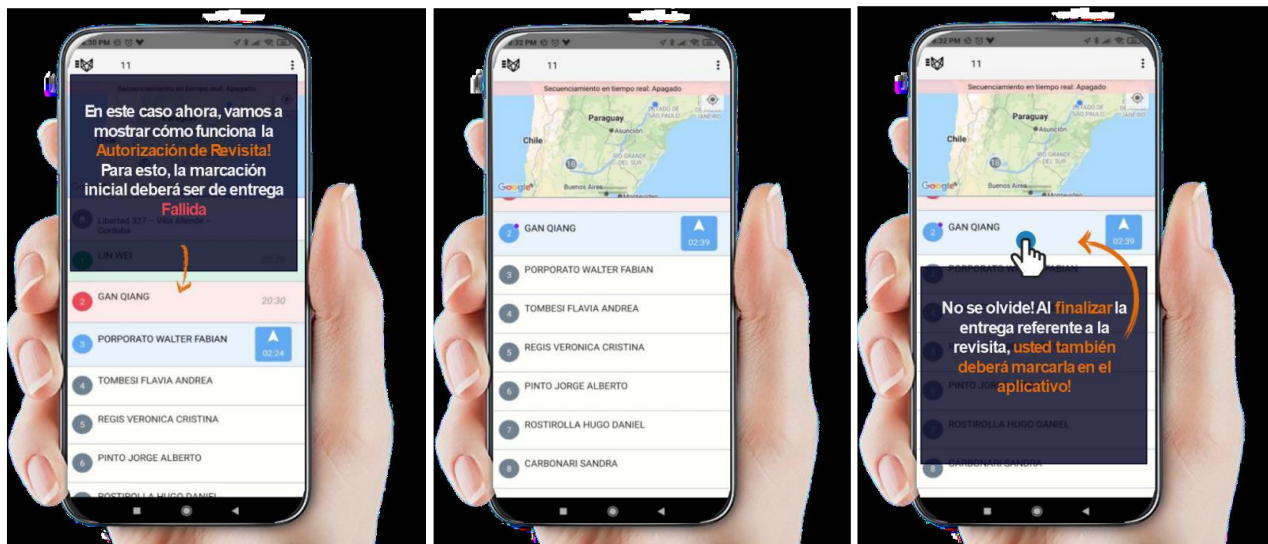


REALIZAR UNA REVISITA (MODULACIONES)

Foxtrot permite el tratamiento de rechazos de pedido, siendo realizado por un equipo especializado y autorizado para notificar al chofer, en tiempo real dentro del aplicativo.

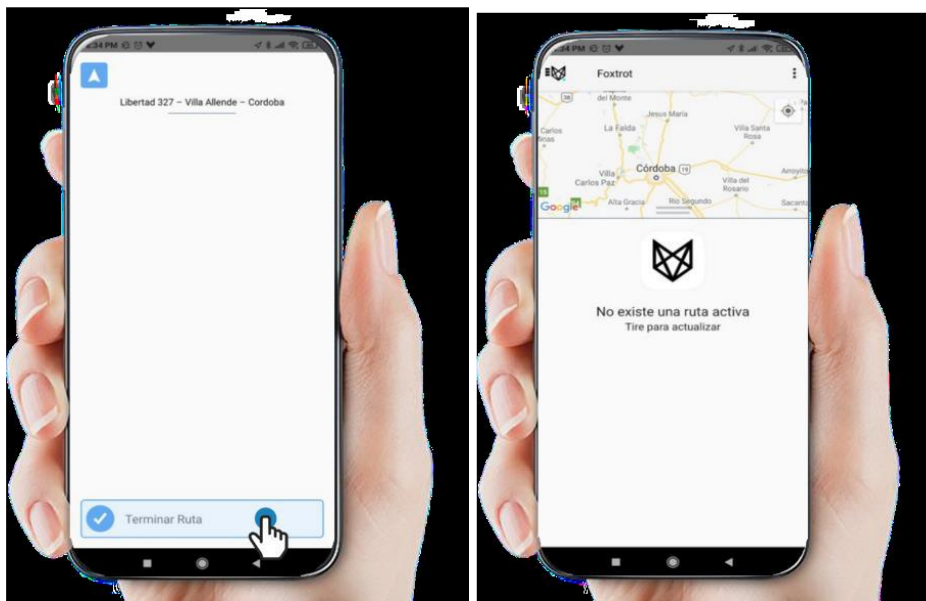


SOP – USO DE LA APP FOXTROT



FINALIZAR RUTA

Tocaremos los 3 puntitos ubicados arriba a la derecha y tocaremos “Terminar Ruta”

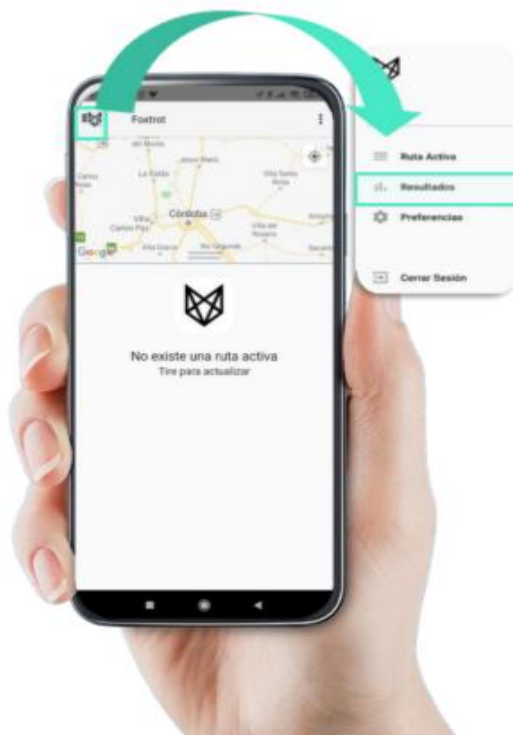


RESULTADOS EN LA APP



SOP – USO DE LA APP FOXTROT

- Una vez que la ruta se ha finalizado en la aplicación foxtrot, los conductores pueden visualizar el resultado de su día en la aplicación.
- Haga clic en el icono de Foxtrot del menú superior izquierdo y seleccione "Resultados"



- Los conductores pueden visualizar los 3 kpis principales:

Conectividad del conductor
Apuntamientos
Adherencia de secuencia

- Es importante para las rutas digitales que los conductores tengan éxito en conectividad y 100% clicks.



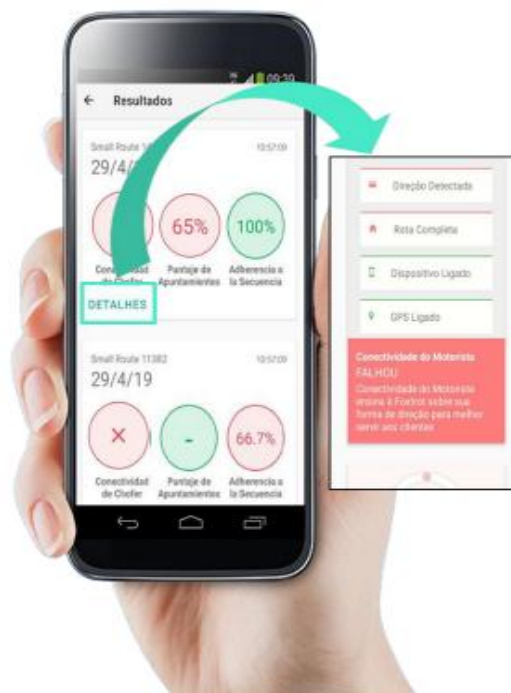


SOP – USO DE LA APP FOXTROT

- Puede hacer clic en cada indicador específico y ver lo que debe ser hecho para lograr el éxito.



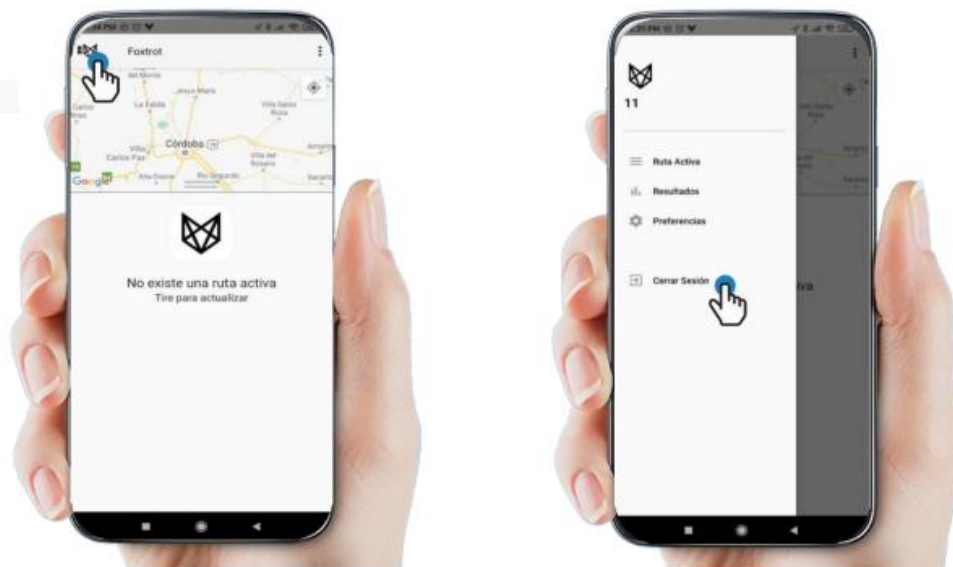
- Al hacer clic en "Detalles", el conductor podrá ver los detalles de esa ruta específica y cuáles son las razones de falla / éxito en el indicador.
- En el ejemplo al lado, las razones para el fallo del indicador de "Conectividad de chofer" son el rojo.





SOP – USO DE LA APP FOXTROT

CERRAR SESIÓN



PI' Y KPI'S

Seguimiento del conductor. Se obtiene OK con las siguientes condiciones:

- Mantén tu teléfono encendido
- Inicie sesión antes de salir del comienzo de la ruta (Dentro de la distribuidora)
- Terminar la ruta después de llegar a la ubicación final. (Dentro de la distribuidora)
- Mantenga los servicios de ubicación en "Alta precisión"
- Mantener el "Modo de batería baja" apagado

Driver Click Score. Se obtiene OK con las siguientes condiciones:

- La puntuación de clic para cada conductor debe ser superior a 85%
- Completa cada cliente (exitoso o fallido)
- Haga clic mientras esté en el cliente.
- Para obtener más detalles sobre Driver Click Score, visite "¿Qué es la Puntuación de Clics del Conductor y cómo se calcula?"

Adherencia a la Secuencia:

- La adherencia a la secuencia de cada conductor debe ser superior al 85%
- Visita clientes en el orden sugerido.
- Para obtener más detalles sobre la adherencia a la secuencia, visite "¿Qué es la Adherencia a la Secuencia y cómo se calcula?"



SOP – USO DE LA APP FOXTROT

6) CONSIDERACIONES

El inicio y la finalización de la ruta debe realizarse dentro del distribuidor.

Cada entrega debe tildarse dentro de los 150 metros a la redonda del PDV para que el sistema la tome como exitosa.

7) REVISION

N° DE REVISION	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	MODIFICACIONES
1	09/2022	FLORENTIN CARLOS	SUPERVISOR DE FLOTA	
2	07/2023	FLORENTIN CARLOS	SUPERVISOR DE FLOTA	
3	04/2024	BARRIOS VICTOR	JEFE DE LOGISTICA	
4	02/08/2024	BARRIOS VICTOR	JEFE DE LOGISTICA	
5	11/2024	BARRIOS VICTOR	JEFE DE LOGISTICA	Agregado de apartado “CONSIDERACIONES”