

RENTING

automoción

Flotas, coches de empresa
y ventas especiales

AÑO XVI
nº 94
Precio: 3€



**Fernando
Pérez Granero**
CEO de Mobius Group

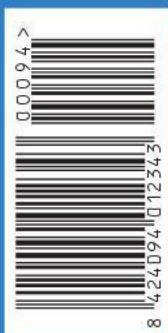


REPORTAJE

CAEs: Cómo monetizar las actuaciones de eficiencia energética en la flota

MERCADO

Las matriculaciones de renting recuperan el pulso y apuntan a un año de récord



Fernando Pérez Granero

CEO DE MOBIUS GROUP

“HEMOS DEMOSTRADO QUE LA MEJOR GESTIÓN DE FLOTAS SE REALIZA CUANDO HAY UNA DIRECCIÓN ÚNICA”

En esta segunda mitad de año se celebra el segundo aniversario de la integración de Mobius Group dentro del grupo francés Saretec, y para conocer cómo han sido estos 24 meses nos sentamos junto a Fernando Pérez Granero, el consejero delegado de la compañía. Grandes conocedores de la posventa en el sector de las flotas, Mobius Group se ha convertido en un partner clave para compañías de renting, rent a car, carsharing y suscripción.

RENTING AUTOMOCIÓN

Hace dos años nos reuníamos para hablar de la llegada de Mobius Group a Saretec, así que me gustaría iniciar esta conversación con un balance de estos cerca de 24 meses...

- Estamos muy contentos con la integración. Cuando una compañía es comprada siempre existe incertidumbre sobre lo que va a pasar, tanto el staff de mandos como el resto de personal. Los principios básicos de Saretec, donde hay uno claro que es la atención a la persona, hacen que hayamos notado que ese foco a la gente, tanto al cliente como a nuestros colaboradores, es real. El apoyo de solvencia es claro y la búsqueda de sinergias también. Saretec es una compañía en la que los propietarios son sus propios empleados y nos han abierto ser accionistas a los españoles, y esa filosofía se amplía en todos los ámbitos. Las personas son la parte más crítica e importante dentro de la compañía.

- Parte del plan era comenzar a trabajar fuera de nuestras fronteras. ¿Cómo está siendo esa expansión internacional de Mobius Group?

- Nosotros no consideramos a Mobius una compañía española o francesa. Siempre decimos que somos una compañía global, realizamos operaciones en cualquier parte del mundo. Ahora trabajamos en Francia, Chile y Argentina, además de lo que se hace en España, y estamos recorriendo un camino para profundizar en esas operaciones y extenderlas a otros países. Teníamos una hoja de ruta prevista, pero estar con una compañía que ya tiene su internacionalización iniciada te saca de tu zona de confort para ejecutar esa internacionalización.

- ¿Cuáles son los próximos mercados a los que se quiere acercar Mobius?

- Nuestro plan estratégico pasa por intentar abrir operaciones en tres o cuatro países cada año, en Latinoamérica y en Europa. No tenemos previsto llegar a otros mercados que no sean estos. Es verdad que nuestra manera de

trabajar, que permite hacerlo con una unidad de servicios centralizados en España para otros países, nos facilita ese despliegue porque no tenemos que estar formando equipos locales de backoffice. Estos procesos se unifican en España y se puede llegar a otros mercados.

- ¿Pero está claro a qué mercados se puede llegar a corto plazo?

- A mercados como el portugués hay que llegar, Italia, Alemania y Suiza. Pero a corto plazo hay que llegar a Portugal, Italia y después enfocarnos en el norte de Europa.

- ¿Cómo le explicaría a alguien ajeno al sector de la automoción qué es Mobius y a qué se dedica?

- Es verdad que es complejo por la diversificación que tenemos. Lo definiría desde lo que solucionamos y pasaría a las actividades. Damos soporte para todos los proveedores de movilidad de un mercado, sean compañías de renting, rent a car, de suscripción, aseguradoras... todo el backoffice de la gestión de la experiencia de usuario y del vehículo lo tomamos como protagonistas. Esto hace que, evidentemente, peritemos y somos peritos, y tenemos una larga experiencia en distintos ámbitos. En el del renting, por ejemplo, en las operaciones ordinarias de mecánica o de chapa, somos especialistas en operaciones de buyback, también somos gestores de reparaciones. Y rompemos el paradigma que el que perita no repara. Hemos demostrado que la mejor gestión de flota en términos de costes e inmovilización se realiza cuando hay una dirección única de todas las actividades que llevan a la reparación de un vehículo. Somos los directores de orquesta de todo el ecosistema que permite que un vehículo sea atendido, o por un mantenimiento, una ITV, una avería o siniestro de chapa.

- Se asemeja al trabajo de pit stop que vemos en las carreras de Fórmula 1...

- Efectivamente, es así. Hay que coordinar todo a la perfección para poner los coches en la carrera. Se pueden



Nuestro plan pasa por llegar a varios países al año, tanto en Europa como Latinoamérica, pero queremos que España sea el centro de operaciones”

dolor en un contrato de renting es cuando a su finalización aparece una factura por reparaciones imputadas al usuario. En la parte corporativa no trasciende tanto, pero con el desarrollo del renting a particulares, si no se previene esta situación te vas a encontrar con una posible no renovación, una pérdida de clientes. Tenemos soluciones que permiten gestionar de forma proactiva esta última etapa del contrato.

– Ya ha mencionado que sus principales clientes son operadoras de renting, compañías de alquiler, de carsharing...¿qué peso tienen en su negocio?

– El 80% de nuestra actividad está destinada al renting y al rent a car. Hay una parte también de seguros, que puede ser alrededor del 18%, y un porcentaje residual para flotas adquiridas. No es nuestro target como lo son las otras opciones.

– ¿Y qué van a encontrar en Mobius Group para facilitar su día a día?

– Ese es nuestro objetivo, hacer más cómoda su labor, tanto de las compañías como de sus clientes. Tenemos procesos claros, consensuados con el cliente de renting para que pueda obtener lo que nos pide. Introducimos por nuestra escalabilidad en cuanto a negociaciones de proveedores una economía de escala de costes de forma importante. También gestionamos proveedores directos de nuestros clientes, renting y rent a car. Cuando entramos a gestionar proveedores obtenemos un beneficio para nuestros clientes. Controlamos todos los hitos del vehículo y todos los hitos de su siniestralidad. Al final, somos un mundo de información. El dato se convierte en oro líquido y nosotros tenemos esos datos para dar luz a las compañías de cómo pueden gestionar mejor. También nuestra economía de escala permite tener cubierta la estacionalidad de sus servicios. No siempre tienen todos los elementos preparados para internacionalizar su trabajo y nosotros ponemos sobre la mesa las herramientas.

perder algunas por coordinar mal las acciones que hay que llevar a cabo cuando el coche se tiene que parar. Nosotros coordinamos todos los procedimientos de eficiencia técnica, de asesoramiento, para que se haga lo que hay que hacer, y nos aseguramos que el vehículo esté parado lo menos posible, lo que se traduce en mejor experiencia de usuario, supone mayor rentabilidad en términos de inmovilización y habitualmente supone un control y ahorro de costes.

– Mobius también tiene una notable presencia en el sector de la posventa enfocada al negocio del renting...

– Somos conocedores en profundidad de ese mundo y vemos que hay necesidades de productos nuevos en la nueva movilidad. En el caso del renting tenemos servicios de verificación del estado de los vehículos a la finalización del contrato, que garantiza al cliente y a la compañía que no hay un desencuentro con el usuario. El principal punto de

Entrevista Fernando Pérez Granero

– El dato, hemos tardado mucho en hablar del dato... Este es un aspecto importantísimo, clave en la actualidad, pero tan importante es tener esa información como el saber gestionarla de una manera productiva...

– Absolutamente. El dato no tiene un significado, hay que dárselo. Nosotros ponemos ese conocimiento técnico y del sector para darle consistencia. Primero, hay que verificar que el dato está normalizado, que es correcto. Su normalización, su ordenación, pero también su interpretación. Nosotros damos sentido al dato. Para una compañía de seguros es de una forma, para una compañía de renting es de otra, como para una empresa de rent a car. Al final, nuestro conocimiento transversal de sectores nos permite aprender de todas las experiencias del mercado y esto es un aporte que no puede tener la compañía. Cuando estamos aplicando una herramienta que llamamos Perfil de Eficiencia para ver cómo mejorar el estatus de una operación de cualquier tipo de compañía usamos las buenas prácticas de todos los sectores para optimizar el perfil de eficiencia. Mobius es diferente a la gestión tradicional del mercado. Se pueden encontrar compañías de peritos, empresas que reparen, pero el 360 que necesita este sector es lo que nosotros hemos puesto sobre la mesa, y no sólo con conocimiento técnico, sino con aplicaciones digitales. No se pueden gestionar más de 700.000 operaciones al año si no se está digitalizado.

– ¿Y qué más ventajas les ofrece esta digitalización?

– Gracias a la digitalización se puede afrontar lo pequeño y lo grande, se unifican las dimensiones. Antes, un cliente pequeño no tenía interés, y ahora permite afrontar sus retos igual que a los grandes. Y con la seguridad de que la operación no se va a colapsar.

– Una de las grandes cuestiones en estos momentos es la sostenibilidad, una movilidad más limpia con la que rebajar el impacto medioambiental. ¿Cómo puede ser clave Mobius en un

momento tan importante para las empresas como el actual?

– Estamos desarrollando una herramienta propia que nace de nuestra experiencia llamada Blueway. Esta herramienta supone el cálculo y un modelo de contabilidad medioambiental. No es sólo hacer el cálculo de cuántos kilos de CO2 tiene una reparación, sino de tener un sistema que permite, como una contabilidad financiera, conocer el impacto medioambiental. Se están produciendo cambios en los requerimientos y en los tiempos. Las grandes compañías van a tener que estar comunicando en sus memorias, y de manera formal, cuál es su impacto. Nosotros tenemos esa contabilidad medioambiental, tenemos las fórmulas de cálculo y el sistema de contabilización. Pero no nos queremos quedar ahí.

– ¿También disponen de nuevas herramientas para otros ámbitos?

– En el Grupo Saretex decimos que el mejor siniestro es el que no existe, y parece contradictorio, ganamos con un siniestro, pero la máxima del grupo es la prevención. Para ello, estamos desarrollando aplicaciones de prevención que van desde la concienciación del conductor en cuanto a sus comportamientos hasta la vigilancia y monitorización de los vehículos para prevenir el siniestro o la avería mecánica. Hemos analizado la relación entre la frecuencia de averías. Con el volumen de vehículos que tenemos monitorizados podemos hacerlo. Esto nos da una posición cualificada para desarrollar programas de mantenimiento predictivo, además de preventivo y correctivo. Vamos a poder estimar qué probable es que un elemento del coche se pueda romper en un determinado vehículo, con marca y modelo, por lo que podemos hacer revisiones predictivas para solucionar estos problemas. Esto ya se aplica en otros ámbitos industriales con grandes costes de reparación. La digitalización y el conocimiento del dato permite hacer estas extrapolaciones.

– Y ahora tenemos a los coches eléctricos aterrizando, coches que son completamente

diferentes en cuanto a reparaciones, mantenimientos, repuestos...

– Vamos a un elemento con una batería y, además, tenemos también el reto del coche conectado, con el que se podrá reducir la siniestralidad. Esto es lo que hay que afrontar, pero cuantas más medidas, cuanto más cambia el objeto de supervisión, más tareas de supervisión hay que realizar. No tenemos miedo a que haya menos siniestros, ni a que recorten el número de averías. Queremos ayudar en esa transición.

– Pero para eso, deben ir uno o dos pasos por delante y tener claro hacia dónde se va...

– Y en esto, tanto en el renting como en las compañías de seguros, pasamos de un modelo de propiedad a un modelo de uso. Pero esto tiene implicaciones, como qué es lo que tengo que asegurar, o vigilar por una operadora, y son eventos de movilidad. Ya no hablamos de un coche, sino de eventos de movilidad de los propios usuarios de renting, rent a car, carsharing o de la propia aseguradora. Con estas últimas es muy claro. Hay pólizas parametrizadas para cubrir usos puntuales y acotados en el tiempo, es una realidad. Todas las compañías de renting están ampliando su ámbito de actuación. La movilidad del siglo pasado era como cubos, con una frontera delimitada. El que hacía renting no hacía RAC, o el que hacía RAC no hacía carsharing. Hoy es una esfera. Todas las

El CEO de Mobius Group opina que la llegada de la tecnología a través del dato y de la inteligencia artificial en el canal de la posventa es lento y, en algunos casos, generará miedo, principalmente a que se pierdan empleos.





El dato no tiene un significado, hay que dárselo. Nosotros ponemos el conocimiento técnico y del sector para darle consistencia”

compañías empiezan a ofrecer modelos integrales y hay algunas que tienen renting, RAC y suscripción. Ahora son proveedores de movilidad. Hay necesidades específicas por la mezcla de ADN. Conocemos cómo se funciona con todas las compañías porque lo hemos trabajado en el pasado.

– Volviendo a la digitalización, es uno de los aspectos que más se ha potenciado en los últimos años, también a la hora de mejorar el trabajo en la posventa. ¿Cuál es el enfoque de su compañía en este sector, seguramente anclado en el pasado?

– Tenemos un problema, y es que disponemos de un ecosistema digital que nos permitiría no tener que estar llamando a nadie, a un taller, a un cliente, a un recambista... pero la falta de digitalización del sector hace que tengamos que usar la llamada, el email y hasta la llamada telefónica. Un freno a la digitalización total del sector es el nivel de digitalización del ecosistema de proveedores.

– ¿Pero está mejorando? ¿Se avanza a la velocidad que se requiere?

– Es lento. Nos estamos enfocando en desarrollos que solucionen problemas. Uno de los últimos avances en I+D+i es lo que llamamos peritación aumentada. En un vídeo de minuto y medio tenemos un coche en 3D. Esto hace que cada vez haya menos peritos. En los últimos años se ha reducido el número de peritos de auto en un 5% y vamos a

un modelo en el que tenemos que tener soluciones que sean alternativas a enviar un perito desde un punto de vista medioambiental, de tiempo, de escasez de recursos y de precisión. Con la peritación aumentada tenemos el 99% de la información de un coche. Se puede ver un vídeo todas las veces que se quiera y por cuantas personas se quiera. Esta peritación aumentada ha llegado para quedarse.

– ¿Está el sector preparado para la incorporación de toda la tecnología que se puede aplicar?

– Hay miedo a la implementación de la IA generativa. En nuestro caso usamos la IA para control de calidad. El trabajo de nuestros administrativos y peritos es supervisado por la IA para que se corrijan gestiones más extremas. Todo el mundo piensa que la IA nos va a sustituir mañana, pero creo que es algo que está lejos.

– Pero tampoco se puede ser ajeno ni dar de lado a los avances tecnológicos...

– Hay que incorporar la tecnología de la inteligencia artificial a los procesos en los que tiene mayor eficiencia y aporte para la propia organización.

– Hemos hablado al comienzo de esta conversación sobre la importancia que tiene el cliente, de cómo ha cambiado su posición y se ha convertido en una pieza clave dentro del engranaje de la movilidad actual. ¿Se es consciente en Mobius de este cambio?

– Este cambio viene producido porque hemos pasado de la propiedad del objeto al sujeto de la movilidad. El objeto de la movilidad ya no es tan importante, o no es la parte fundamental. El sujeto de movilidad sí es fundamental. Es el que termina y el que genera el negocio para la compañía de renting o de seguros... Antes teníamos el único foco puesto en el vehículo, para el perito, para el taller, para la gestión... Ahora el soberano de si yo voy a repetir contigo o no es el cliente, y desde ese punto de vista todos nuestros procesos están orientados a maximizar la experiencia de cliente. Nosotros entramos en las operaciones, en parte de ellas, cuando ha pasado algo y hay que inmovilizar el vehículo, pero tenemos que saber manejar esto.

– Ya hemos comentado que la movilidad está cambiando, tanto en la manera como se hace como en los elementos que se emplean para ello, pero si tuviera que mirar al futuro, ¿en qué le gustaría que se hubiese convertido Mobius?

– Mobius se va a convertir en una compañía global, con su centro de operaciones en España, y vamos a trabajar, como estamos haciendo ya, en otros países, más que ahora, dando el backoffice de aquellos en los que trabajemos. Uno de los valores añadidos que aportamos es la disrupción de procesos y tecnología, y eso es lo que estamos valorando cuando salimos fuera. Nos están revalidando en nuestro modo de estar y de hacer en el mercado. Como somos una empresa global tendremos colaboradores globales. Ahora somos 300 personas en el grupo, pero tenemos ya gente en Francia, en Chile, Argentina e iremos creciendo en esta dirección, siempre con el centro de operaciones en nuestro país.

La movilidad cambia, y los sistemas de Mobius no sólo permiten monitorizar el coche tradicional, también los nuevos soportes, y nuestra intención es estar ahí. Hablamos del futuro... podríamos hablar de una flota de robots. Nuestro trabajo se enfoca en los vehículos, pero afrontaremos el cambio en los soportes de la movilidad.