

## CASO DE ESTUDIO

**Handle with Care Express (HCWE), una empresa de transporte expeditivo de puerto a puerto, necesitaba mostrar a los clientes por qué sus servicios de primera valían la pena.**



Durante 35 años, HCWE había proporcionado uno de los servicios de entrega más fiables de la Costa Este. Pero nuevos competidores inundaban el mercado y hacían promesas que no podían cumplir. HCWE necesitaba diferenciarse demostrando que, a diferencia de estos principiantes, realmente cumplían sus compromisos.

**Gary Governale, el presidente de HCWE, lo necesitaba:**

- *Mostrar a los clientes por qué su servicio de primera valió la pena el costo.*
- *Dar a las empresas de corretaje los datos de rastreo en tiempo real que exigían.*

FleetUp les dio una herramienta que hacía ambas cosas:

### **Compartir viaje.**

Trip Share permitió a Gary y a su equipo compartir la localización GPS, el tiempo estimado de llegada, la salud del motor y los datos del HOS del conductor con terceros. Todo lo que los clientes y corredores tenían que hacer era hacer clic en un enlace enviado por texto o correo electrónico. Entonces, la información en tiempo real que querían era accesible a través de cualquier escritorio o dispositivo móvil.

La primera vez que HCWE usó Compartir Viaje, fue con un cliente regular llamado Carrie. Tan

pronto como su envío fue entregado, llamó a su equipo de despacho y les dijo que deseaba que cada cargador ofreciera el servicio.

Con Compartir Viaje, HCWE no pidió a los clientes que confiaran en su palabra, sino que proporcionaron datos que probaban que cumplirían sus compromisos.

A las corredoras también les encantaban los enlaces de Compartir Viaje de FleetUp. Gary explica: "La mayoría de los corredores quieren que los conductores usen MacroPoint, una aplicación de GPS que descargan en sus teléfonos. Pero honestamente, los conductores lo odian. Además, en realidad no rastrea los envíos, sólo muestra dónde está el teléfono del conductor". Si el conductor ha puesto su teléfono en su bolsillo y se ha alejado de su camión, la entrega podría estar a kilómetros de distancia.

"Compartir viaje es mejor", dice Gary. "No pide nada a los conductores y está conectado al camión o remolque que hace el envío. Es una gran ayuda porque los agentes necesitan esta información y prefieren usar una herramienta mejor y más precisa".

## Con Compartir Viaje de FleetUp, HCWE puede:



*Probar que sus servicios valían el costo de la prima.*



*Dar a los agentes datos en tiempo real de GPS, ETA, salud del motor y HOS del conductor.*



*Establecer la confianza y desarrollar fuertes relaciones con sus socios comerciales.*