

Hoy escribe

Auto Cristal Ralarsa

Especialistas en sustitución y reparación de lunas de automóvil

Joan Jordi Arsalaguet

**Administrador de
Auto Cristal Ralarsa**



En el mundo de la Automoción, nuestro sector es uno de los que más cambios ha sufrido en los últimos años y de esto da fe Ralarsa como la empresa más antigua en España.

En nuestro sector convergen cada día más actores a los cuales nos vemos obligados a satisfacer mejorando nuestros procesos con el fin de adaptarlos a las nuevas exigencias. La especialización de por sí ya eleva el nivel de exigencia, se considera que el taller generalista no debe tener ni la misma velocidad de respuesta, ni la misma calidad de servicio, ni tampoco la capacidad de atención a muchos problemas no directamente producidos por el cristal.

Por eso en Auto Cristal Ralarsa hemos ido tomando una serie de decisiones estratégicas para poder salir de la crisis más reforzados. Dicen que si superas esta crisis, significa que estarás preparado para superarlo todo. En ese sentido hemos centralizado todos los stocks en nuestra nave ubicada en Sant Quirze Valles, potenciando un sistema de logística en 24h. en cualquier punto de España, hemos incrementado nuestro stock en más de un 40% con nuevas referencias durante los últimos años, hemos incrementado la superficie de almacenaje dos veces en los últimos 2 años, e incluso hemos puesto en marcha un sistema de reparto nocturno para que cuando abra la persiana el taller disponga de las lunas que necesita para ese día. Con la ayuda del Centro Zaragoza hemos realizado auditorias a todos nuestros centros, sean propios o franquiciados, todos ellos pasan la auditoria, que se revisa posteriormente con auditorias de seguimiento (buscando la mejora continua). En la central hemos implantado varios sistemas de control y filtros en la facturación, elementos que nos han permitido, en aras de una mayor transparencia hacia la compañía de seguros, facilitarles un acceso a nuestro servidor central para poder consultar toda la documentación que se genera en un siniestro de lunas. En la misma línea, hemos desarrollado conjuntamente con varias cias. la web service como canal de conexión online y automático entre ambas empresas, siendo pioneros en este sentido al disponer de un departamento y un software informático propios. Además de no perder de vista la formación continua de nuestros técnicos, debido al alto componente tecnológico y al desarrollo continuo que contemplan las lunas, sobretudo el parabrisas. Existen modelos de coches que podrían montar hasta 7 u 8 lunas de la misma superficie pero con distintas propiedades entre ellas (reflectantes, atérmicas, acústicas, con pantallas para proyectar datos del vehículo, con sensores de distintos tipos, reflectantes o la actual moda del techo acristalado/panorámico), este ultimo condiciona la operativa de sustitución hasta el punto que alguna gran compañía del sector no se considera preparada para realizarla. Fomentar las unidades móviles a domicilio, puesto que cada vez nos volvemos más cómodos y con el objetivo de acercarse al cliente para dar un mayor servicio e incorporar a la luna nueva un innovador tratamiento anti lluvia consiguiendo un efecto repelente al agua a largo plazo.

En definitiva, estamos ante un momento crucial en nuestro sector, o nos adaptamos a los cambios o no podremos hacer frente al elevado grado de especialización e inversión que requiere nuestro querido negocio en estos momentos. Y más teniendo en cuenta la elevada concentración del ramo de autos entre pocas cias. de seguros, quien consiga aportar valor añadido a su actividad y trasladarla al usuario (asegurado) conseguirá fidelizar a su cliente (la cia. de seguros).