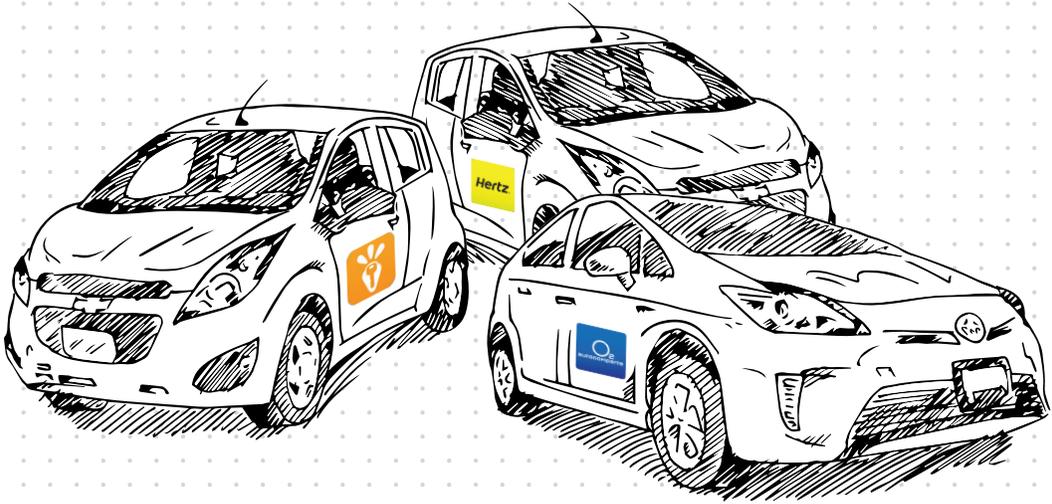


**MBLM**

# **FIELD NOTES**

**MOVILIDAD  
CARSHARING**



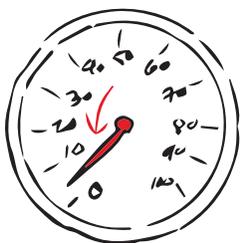
# MOVILIDAD CARSHARING

## Contexto

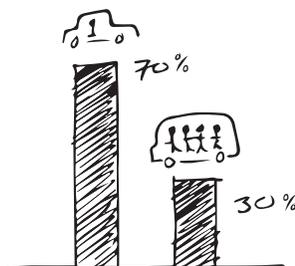
La movilidad se ha convertido en un problema al que los habitantes de las grandes ciudades se enfrentan diariamente. Para las personas es cada vez más difícil desplazarse de su hogar a su trabajo o escuela. El concepto de movilidad se refiere a la demanda de viajes que requiere la población y a la oferta de infraestructura vial, así como a los servicios que se utilizan para realizar los viajes (vehículo particular, transporte público o concesionario, etc.). El tema de la movilidad urbana es uno de los apartados más importantes para las metrópolis pues es reflejo de la calidad de vida de la población, pero sobre todo, de su productividad económica y social.

Con un parque vehicular que crece desproporcionadamente (el de la Ciudad de México actualmente es de 5.5 millones de automóviles\*), avenidas insuficientes o no planeadas y transporte público que no puede abastecer de servicio a su población, la movilidad genera un profundo sentimiento de malestar. Además presenta uno de los grandes retos para la salud y a la sostenibilidad de la ciudad.

## DATOS DUROS



En la Ciudad de México la velocidad promedio es de 6 kilómetros por hora y se está reduciendo de forma alarmante.



Según cifras del INEGI, en México existen 27 millones de automóviles registrados\*\* y un 70% transportan sólo a una persona.

Por lo anterior la CDMX se ha convertido en una de las ciudades más contaminadas y con mayores problemas de circulación en el mundo, (la velocidad promedio es de 6 kilómetros por hora y se está reduciendo de forma alarmante). La solución exige reducir la cantidad de vehículos pero no puede lograrse con sólo limitar su circulación sino que requiere más opciones de transporte como modelos de autos compartidos, sistemas inteligentes de estacionamiento y otras iniciativas de *smart mobility*.

\* Asociación Mexicana de la Industria Automotriz (<http://www.elfinanciero.com.mx/nacional/en-2020-colapsarian-vialidades-habria-el-doble-de-autos-en-df.html>)

\*\* INEGI (<http://www.inegi.org.mx/sistemas/bie/?idserpadre=10900530&d10900530#D10900530>)

## Reto

Recientemente han surgido nuevas alternativas para trasladarse de manera sostenible. El concepto de auto compartido o renta por hora lleva ya varios años en ciudades de Europa. En Suiza, Alemania y Holanda, el *carsharing* surgió hace más de dos décadas y en Estados Unidos hace poco más de diez años en ciudades como Nueva York. En México el concepto de auto compartido es reciente, y actualmente solo hay dos opciones: Carrot y O2Autocomparte. Pero también hay marcas de renta de autos que ofrecen el servicio por hora, como Hertz, por lo que también podrían entrar dentro del concepto *carsharing*.

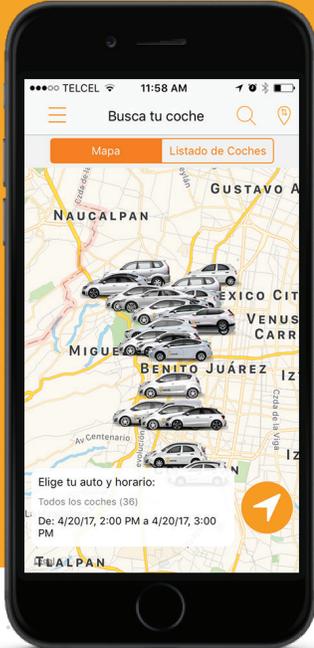
En esta versión de **Field Notes** analizaremos las 3 opciones de auto compartido en la Ciudad de México, para conocer sus ventajas e inconvenientes y evaluar la experiencia de movilidad.



## Metodología

Con el objetivo de vivir la experiencia de rentar un auto por hora (o compartir):

- 1 Nos registramos como usuarios en Carrot y O2 Autocomparte y rentamos un auto en Hertz.
- 2 Evaluamos la experiencia del usuario, desde el momento del registro.
- 3 Manejamos por la ciudad durante una hora, a 6 km por hora en promedio.
- 4 Comparamos a los competidores para ver quién ofrece un mejor servicio.



Carrot es el primer servicio de renta de autos por hora de México que ofrece reservación de automóviles a los miembros, quienes pagan una cuota de membresía mensual además de los cargos de la reservación o renta del coche por hora o día, que incluyen gasolina y seguro.

**Su tarjeta de presentación:**

La forma más fácil de tener un coche, sin los costos de tenerlo.

**Año de lanzamiento:**

2012

**Sede:**

Ciudad de México

**Dónde opera:**

CDMX, Monterrey, Guadalajara y Puebla

**Categorías:**

Carsharing (Auto compartido)

**Alianzas:**

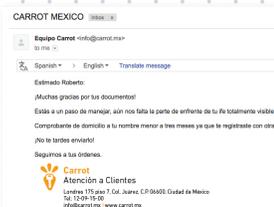
Ecobici (hay una estación de bicicletas cerca de cada una de Carrot).



### A) Registro

012345

Parece sencillo pero en realidad es un poco complicado. Desde computadora, te piden una foto de la persona que está registrándose, pero no hay forma de prender la cámara. Desde un *smartphone*, hay que intentarlo varias veces pues la App no "escanea" las identificaciones si la luz no es óptima



### C) Respuesta

012345

Después de darme de alta recibí dos *emails* de diferentes direcciones en donde me indicaban que no podía registrarme porque mi dirección no coincidía con la de la identificación (puse la dirección de la empresa) y que mis documentos se veían borrosos... Entonces tuve que volver a escanear todo a mano y enviarlo por *email*.



### E) Experiencia de uso

012345

Olvidé que hay que usar una tarjeta para abrir y encender el coche, como no la tenía, los del estacionamiento me abrieron el coche con su llave.



### B) Usabilidad / navegación

012345

La interfaz es amigable. Es fácil seguir los pasos y buscar la estación más cercana en un mapa. Es difícil encontrar un coche que esté disponible, esperarías tener algún tipo de señal que indicase qué autos están disponibles, para no tener que recorrer todas las opciones hasta encontrar uno que no esté reservado.



### D) Métodos de pago

012345

Tienes que dar una tarjeta de crédito desde el inicio del proceso de registro. Lo cual parece lógico, pero podría haber más opciones de pago.



### F) Otros aspectos

012345

Al principio parece que el servicio está saturado, ya que no encontré coches disponibles en la primera opción de horario que elegí.



### Experiencia general

En un inicio, quise seleccionar un Audi o un Prius pero no había disponibles, solo estaba un Spark y una Toyota Avanza que son autos más económicos. Llegué y estaba mi coche, pero la app parecía no tener comunicación y tuvieron que abrirlo los encargados del estacionamiento, después, al entregarlo sonaba un ruido raro, me di cuenta que era una consola en portugués en donde tenía que meter la tarjeta que viene en la guantera, un proceso poco intuitivo y que no te lo explican en ningún lugar. Sería ideal poder dejar el auto en otra estación.



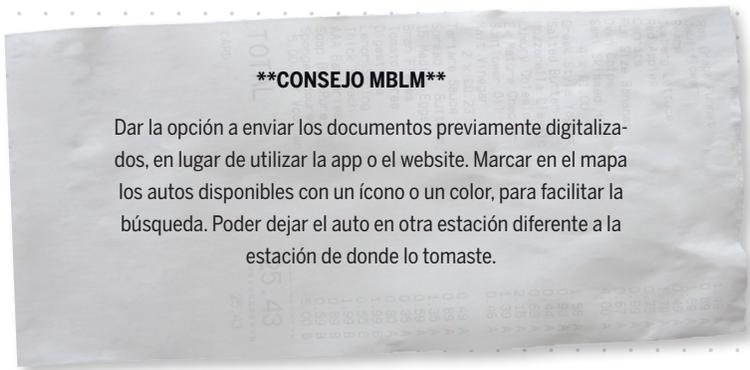
#### Nos encanta

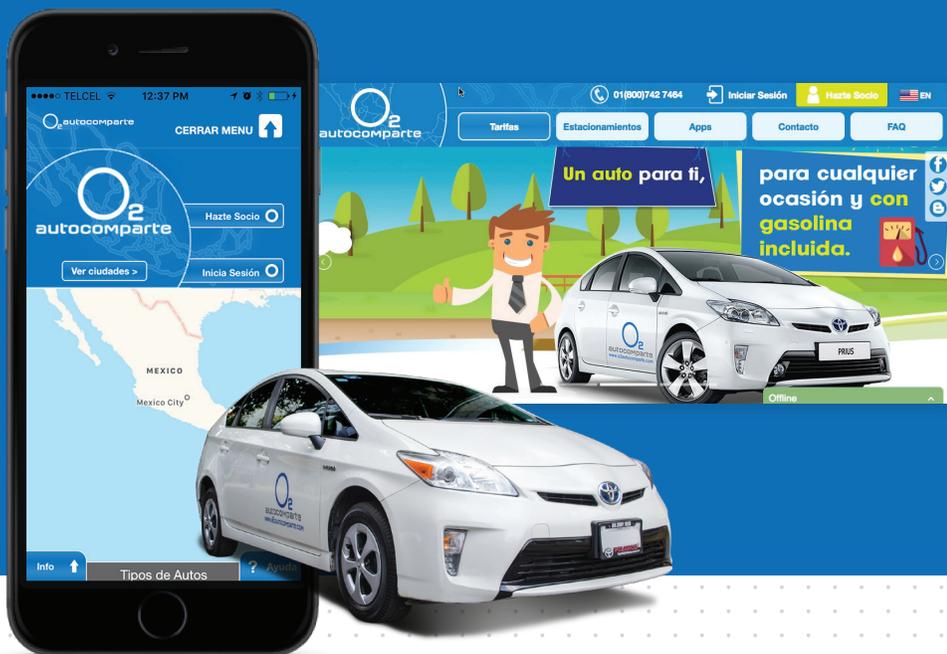
Poder ubicar los autos en un mapa. Poder llegar en Ecobici a la estación Carrot.



#### Nos preocupa

El proceso de registro es complicado. No siempre hay autos disponibles cerca y hay que buscar en otras estaciones más lejanas.





O2Autocomparte es una alternativa de renta de autos híbridos por hora. Requiere una cuota trimestral de membresía, con la que se puede apartar un auto. La renta incluye un tag para acceder a vías de pago y gasolina.

**Su tarjeta de presentación:**

Un auto para ti, para cualquier ocasión y con gasolina incluida. Cercano a ti, sin trámites ni intervención de terceros, rápido y con tarifas increíbles.

**Año de lanzamiento:**

2015

**Sede:**

Ciudad de México

**Dónde opera:**

Ciudad de México.

**Categorías:**

Carsharing /

Renta de auto por hora



**A) Registro**

Relativamente sencillo, solo te pide tus datos personales, pero no te dicen cuándo te llegará la confirmación de aceptación, que en mi caso, tardó varios días...

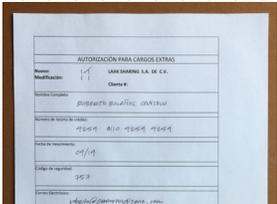
012345



**B) Usabilidad / navegación**

En versión de escritorio, el diseño está saturado y es poco amigable, la interfaz de la app tiene el mismo estilo. A ambos ambientes les urge un rediseño tomando en cuenta la experiencia del usuario y tendencias actuales que ayuden a la navegación. El mapa sólo es informativo, no se puede reservar auto desde ahí.

012345



**C) Respuesta**

Tardaron un par de días en responder a mi solicitud de registro. Hay que descargar un formato, llenarlo a mano, escanearlo y enviarlo para completar el proceso. ¿Por qué no hacerlo en línea?

012345



**D) Métodos de pago**

Al registrarte, te pide tarjeta de crédito, pero ni la app ni el sitio web me permitieron registrar la misma.

012345



**E) Experiencia**

El encargado del estacionamiento no me dejaba sacar el auto, tuve enlazarlo en una llamada con el gerente de ventas para que lo convenciera.

012345



012345

**F) Otros aspectos**

Los únicos autos disponibles son Toyota prius, son vehículos híbridos. Hay que dejar el auto en el mismo estacionamiento donde lo tomaste.



### Experiencia general

El proceso es tardado, pueden pasar varios días antes de que te acepten como socio. Nunca pude introducir los datos de la tarjeta de crédito.

El único modelo de coche es Toyota Prius, que es híbrido y muy cómodo de manejar. La mayoría de las estaciones están en la Condesa o Polanco, si vives o trabajas en otra colonia, difícilmente podrás utilizar el servicio.

### ✓ Nos encanta

Que todos los coches son híbridos.

### ✗ Nos preocupa

El registro es tardado y complejo.

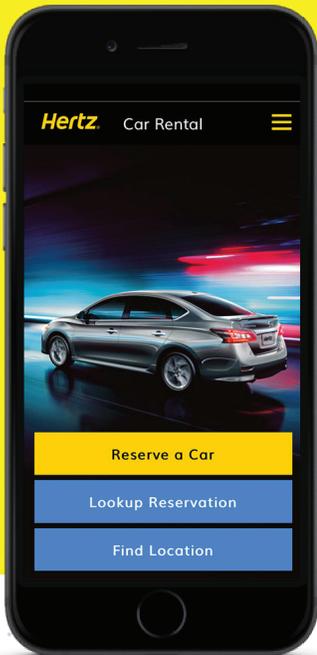
La interfaz se puede mejorar mucho. El mapa no funciona, solo es de adorno.

### \*\*CONSEJO MBLM\*\*

Rediseñar la app y el website urgentemente. Agilizar el tiempo de respuesta para aceptar socios. Poner más estaciones en otras partes de la ciudad y habilitar la opción de dejar el auto en una estación diferente a donde lo tomaste.

# Hertz®

# Hertz



Hertz es la marca de renta de autos de uso general más grande del mundo. Es la marca número uno de renta de autos en los aeropuertos de los Estados Unidos y en 69 de los principales aeropuertos de Europa, operando en ciudades y aeropuertos de Norteamérica, Europa, América Latina, Australia y Nueva Zelanda.

### Su tarjeta de presentación:

Hertz, la principal organización de alquiler de vehículos del mundo, opera en aproximadamente 8,100 localidades en 147 países.

### Año de lanzamiento:

1918

### Sede:

Chicago Ill. E.U.

### Dónde opera:

147 países (Norteamérica, Europa, América Latina, Australia y Nueva Zelanda).

### Categorías:

Renta / alquiler de vehículos



**A) Registro**

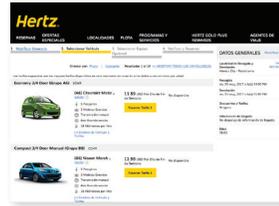
No requiere de un proceso de registro. El proceso se puede hacer a través de su sitio. También tiene un app global, para atender peticiones de cualquier parte del mundo.

012345

**B) Usabilidad / navegación**

El app es fácil de utilizar, pero llega un momento en el proceso en donde se trava y no se puede avanzar más. Tuve que hacer la reservación a través del sitio.

012345



**C) Respuesta**

Al llegar a la oficina de Hertz me dijeron que la opción de auto que había reservado no estaba disponible y por lo mismo tenía que escoger una opción menos económica. Terminar el proceso de contratación lleva tiempo en la sucursal.

012345

**D) Métodos de pago**

Es imposible mantener la tarifa inicial de \$ 11.59 USD (aproximadamente \$230 MXN) ya que hay que contratar una serie de seguros que aumentan la tarifa (la alternativa es dejar un voucher abierto por 25 mil pesos).

012345



**E) Experiencia**

Hay que tener en cuenta que si reservas desde el sitio global, la tarifa será en dólares americanos. Al finalizar la experiencia, nos quedó la sensación de que hay que realizar más trámites para poder rentar un auto con Hertz.

012345

**F) Otros aspectos**

Existe la posibilidad de rentar por hora, pero la realidad es que difícilmente se logra mantener la tarifa inicial. Al final termina siendo una opción de renta tradicional por día, ya que cuesta lo mismo rentar por una hora o por un día.

012345





## Experiencia general

El hecho de tener la opción de rentar un auto por media hora no necesariamente significa que sea un esquema similar al del *carsharing*. Puede ser que la oferta de auto por hora sea para aprovechar la infraestructura existente y competir con las opciones que actualmente ofrecen el servicio de *carsharing*. Al tener más experiencia y más ubicaciones, los procesos son más ágiles. Aunque al final, rentar un auto por hora cuesta lo mismo que rentarlo el día completo.



### Nos encanta

Es fácil encontrar un local cercano (la app te geo-localiza), y ver qué autos hay disponibles.



### Nos preocupa

Si no contratas los seguros adicionales, que elevan el costo original al doble, debes dejar un voucher abierto por \$25 mil pesos.

### **\*\*CONSEJO MBLM\*\***

Ponerse en contacto con Hertz Global para arreglar la app, ya que tiene un sistema muy sencillo, pero se traba. Facilitar el trámite, sin obligar a contratar seguros que elevan el costo original. Dar la posibilidad de pagar en moneda nacional en vez de dólares.

# DESEMPEÑO



Registro	3	3	4
Usabilidad / Navegación	4	2	3
Respuesta	2	1	2
Experiencia de uso	3	4	3
Métodos de pago	3	1	1
Otros aspectos / Funcionalidades	3	3	3

Experiencia general

18

14

16

# CARACTERÍSTICAS



App Propia



Interfaz intuitiva



Sitio con capacidad de reservar



Facilidad de registro



Membresía



Geolocalización



Localizador de unidades disponibles



Gasolina incluida



Tag incluido



Posibilidad de entregar en otra estación / sucursal



Vehículos híbridos



Vehículos de carga



# CONCLUSIONES

---

La movilidad en la Ciudad de México es un tema complicado, compartir auto puede ser una buena alternativa, sin embargo debe ser un proceso sencillo para convencer a un mayor número de usuarios.

De acuerdo a nuestra experiencia de uso, el equipo de MBLM coincidió que para convertirse en una alternativa real, las marcas de Car sharing deben tener las siguientes características:

## **1. Ser sencillas y funcionar (bien).**

Los primeros pasos deben ser sencillos para no abandonar el proceso. Nadie quiere esperar más de lo necesario o llenar formularios interminables, mucho menos tener que llamar por teléfono para recibir ayuda. El funcionamiento de una app o un sitio, debe ser impecable.

## **2. Brindar opciones, alternativas.**

Si la app no funciona a la perfección, ¿por qué no apoyarse con un sitio web que sí lo haga?. A veces la app es la única opción para reservar autos.

## **3. Ponerte en los zapatos de tu usuario**

Está bien tener varias estaciones en zonas estratégicas, pero ¿cómo llegar a esas estaciones de otra forma que no sea caminando?

## **4. Cumplir las promesas**

¿Quién revisa que esto funcione? En todos los casos tuvimos problemas de registro o reservación a través de las apps. Algo que puede ser definitivo para ganar o perder a un usuario indeciso.

La app de Carrot tiene un mapa que ubica los autos existentes en su flota (aunque no dice cuál está disponible). Hertz ubica los puntos cercanos a ti utilizando geolocalización, y O2 Autocomparte sólo usa el mapa como ornamento (en la app) y de referencia para decir dónde están ubicados sus estacionamientos, en el sitio web.

Carrot tiene un convenio con Eco bici para que siempre exista una terminal de bicicletas cerca de una estación.

Hertz y O2 Autocomparte ofrecen el servicio de reservación a través de su sitio web, lo que es muy conveniente si la app se traba o tiene algún problema.

Al aparecer errores, se tiene la sensación de que el sistema no está terminado, o no se revisa constantemente. Los procesos, en teoría sencillos, se vuelven una pesadilla y una barrera infranqueable.

# NUESTRO GANADOR

---



## CARROT

A pesar de los problemas iniciales para registrarnos, encontramos varias ventajas sobre los otros participantes: Estaciones de Carrot siempre cerca de una estación de Ecobici, opciones de autos (económico, premium, híbrido, cargo, etc.) para cubrir una gama más amplia de necesidades, que hacen que Carrot sea la mejor opción, aunque no debe confiarse o dormirse en sus laureles ya que O2Autocomparte tiene una oferta muy atractiva que puede mejorar con el tiempo. ¡Felicidades!

## FUENTES

1. <http://www.carrot.mx/>
2. <https://www.o2autocomparte.com/>
3. <https://www.hertz.com>
4. <https://www.crunchbase.com/organization/carrot-mx#/entity>
5. <http://www.atraccion360.com/novedoso-sistema-para-rentar-autos>
6. <http://www.excelsior.com.mx/comunidad/2016/11/14/1128068>
7. <http://siempre889.mx/noticias/la-velocidad-promedio-en-la-cdmx-6-km-hora/>
8. <http://www.elfinanciero.com.mx/nacional/en-2020-colapsarian-vialidades-habria-el-doble-de-autos-en-df.html>
9. <http://www.inegi.org.mx/sistemas/bie/?idserpadre=10900530&d10900530#D10900530>

# MBLM

Somos los creadores del concepto de Brand Intimacy. Nos dedicamos a crear vínculos reales y profundos entre las personas y las marcas a través de experiencias, tanto físicas como digitales. Con oficinas en siete países, nuestros equipos multidisciplinares forman una experimentada y dinámica red multicultural que ayuda a sus clientes a obtener mejores resultados de negocio.

Para saber más sobre cómo podemos ayudarles a crear estrategias de marca sólidas y significativas: visita **[mblm.com](http://mblm.com)**

---

## CONECTA

Síguenos para recibir el próximo #FieldNotes y lo último en #BrandIntimacy



**MBLM**

@mblm | mblm.com