

3digits

Vision.
Listening.
Results.

CASO DE ÉXITO OK Mobility



CLIENTE

OK Mobility es una empresa española con más de dos décadas de experiencia en el sector de la movilidad. Desde 2004 trabaja para dar respuesta a las necesidades de desplazamiento de las personas mediante soluciones globales, eficaces, personalizadas, sostenibles y en tiempo real, con un enfoque basado en la **calidad**, la **eficiencia** y la **innovación**.

La compañía dispone de **más de 80 OK Stores** en **17 países** y, según la última cifra pública comunicada (2024), alcanzó una **facturación de 551 millones de euros** y un **EBITDA superior a 58 millones de euros**. Actualmente, cuenta con **más de 850 profesionales** de **50 nacionalidades** y registra **más de 3 millones de visitas anuales** en sus OK Stores.

Como plataforma global de movilidad, OK Mobility ofrece un porfolio integral a través del **alquiler**, el **transfer**, el **renting (incluido el renting flexible)** y la **venta** de vehículos. Para ello, además de su red internacional, la empresa dispone de **7 showrooms** y presencia en **España, Portugal, Italia, Francia, Grecia, Malta, Emiratos Árabes Unidos, Croacia, Montenegro, Serbia, Estados Unidos, Marruecos, Albania, Turquía, Túnez, Senegal y Gambia**.

A esta cobertura geográfica se suma una oferta de movilidad amplia, con alternativas que van desde **coches y motos** hasta **vehículos industriales** y **vehículos adaptados para personas con movilidad reducida**, garantizando opciones para distintos perfiles y necesidades de uso.



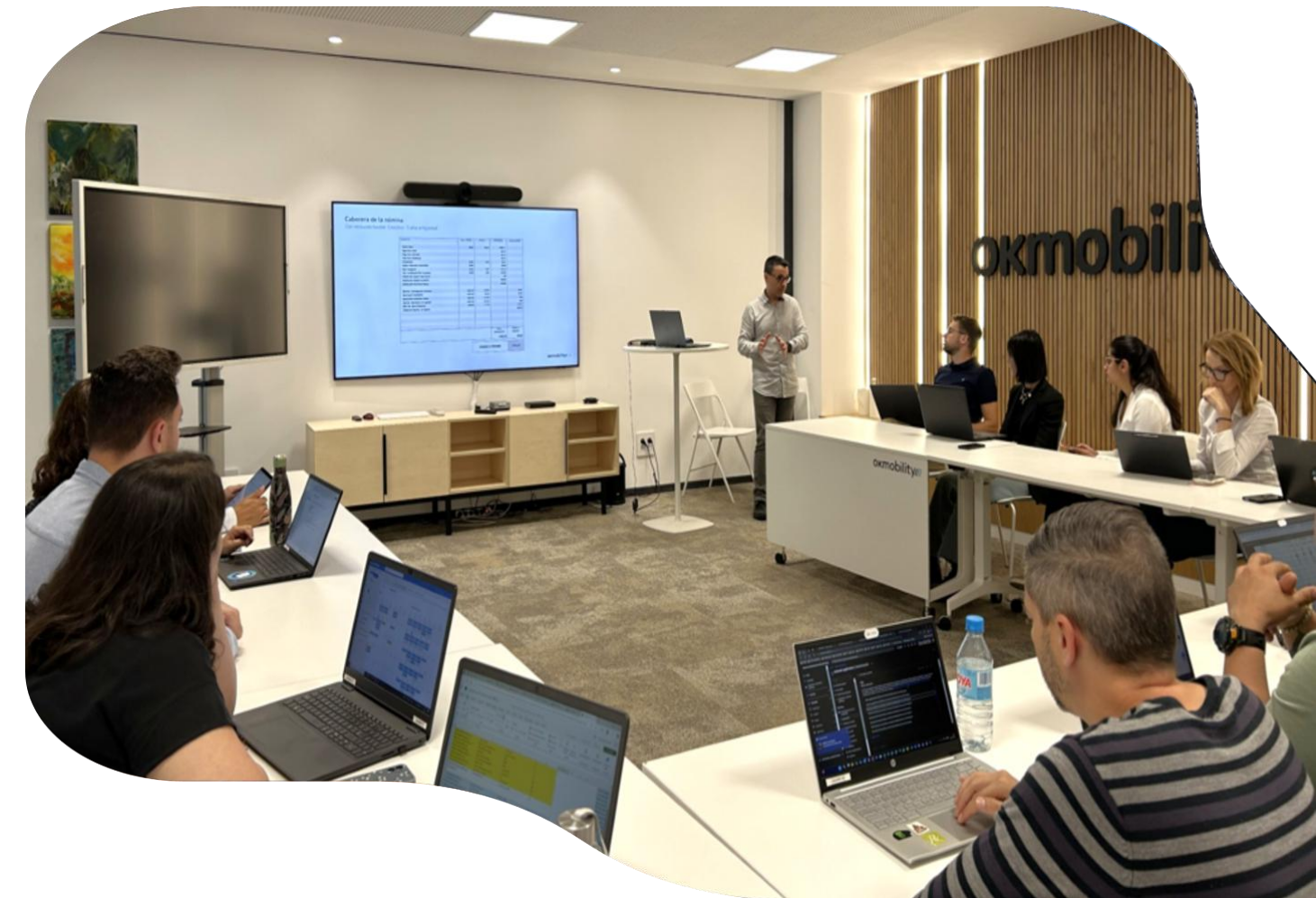
RETO

OK Mobility cuenta con diversas áreas que gestionan solicitudes internas a través de una plataforma de trabajo, entre ellas **E-commerce, Finanzas, IT, Supply Chain** y el equipo principal de soporte al usuario. Con la evolución de la operativa, la gestión de peticiones se estructuró a través de distintos proyectos y canales, en respuesta a las necesidades específicas de cada área. **Este contexto puso de relieve la oportunidad de avanzar hacia un modelo con mayor coordinación**, una visión más global de la actividad y una operativa más alineada entre equipos.

En este proceso, **la implantación de Jira supuso un avance relevante** al facilitar la automatización en la creación, asignación y coordinación de tareas interdepartamentales. Esto permitió reforzar la **eficiencia operativa, mejorar la trazabilidad y optimizar el seguimiento de las solicitudes** a lo largo de todo su ciclo de vida.

Asimismo, se identificó **la conveniencia de consolidar flujos de trabajo más homogéneos y automatizados entre etapas**, con el objetivo de fortalecer la consistencia de los procesos y disponer de métricas más robustas para la evaluación del servicio. En algunos casos, como el **soporte principal al usuario**, la gestión continuaba realizándose por correo electrónico, lo que evidenciaba la **oportunidad de evolucionar** hacia un entorno más centralizado.

Con este objetivo, **la compañía impulsó la unificación** de la operativa en un proyecto centralizado, favoreciendo una gestión más eficiente, una mayor visibilidad transversal y una mejor capacidad de coordinación entre áreas.



SOLUCIÓN

3digits acompañó a OK Mobility en la definición e implementación de un modelo unificado basado en las soluciones Atlassian, con foco en estandarización, automatización, trazabilidad y gobernanza.

Unificación y centralización

- Consolidación de la gestión en un **proyecto central** para canalizar solicitudes internas.
- Mejora de la **visibilidad transversal** para todos los equipos.
- Reducción de **duplicidades y simplificación** del mantenimiento.

Estandarización de flujos y automatización

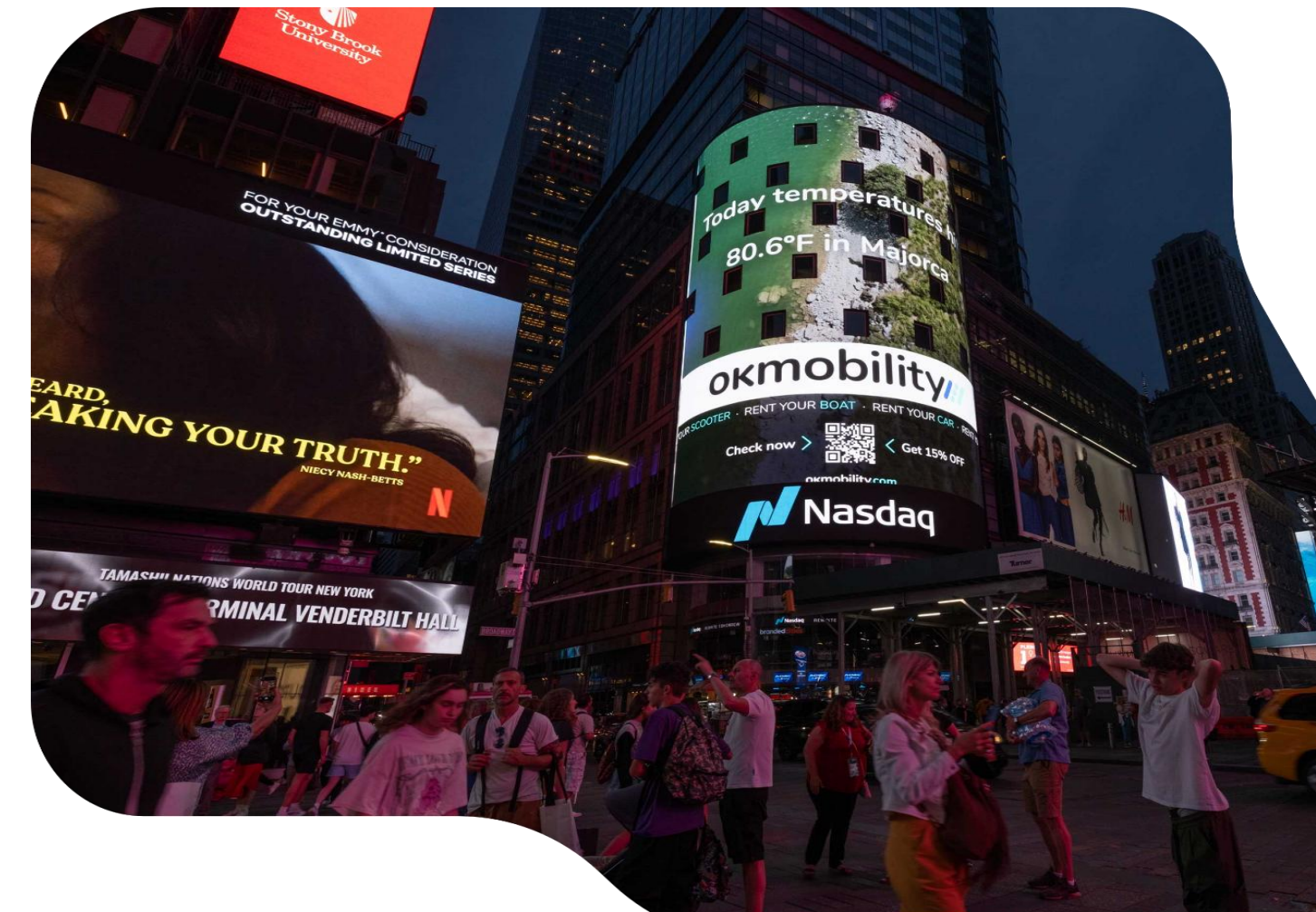
- Diseño de **workflows adaptados** a tipologías de solicitud.
- Reglas homogéneas para asegurar **consistencia del proceso** (campos, transiciones y validaciones).
- Automatizaciones para notificaciones y pasos clave, reduciendo tareas manuales y errores.

Reporting y trazabilidad

- Estructura **preparada para obtener métricas** operativas (volumen, estado, evolución y carga).
- Seguimiento end-to-end para **mejorar la gestión** y la toma de decisiones.

Gobernanza

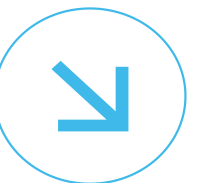
- 3digits establece un modelo de gobernanza para las instancias Atlassian bajo su gestión, orientado a garantizar consistencia, control y escalabilidad. En OK Mobility, la dimensión del entorno y la complejidad operativa **hicieron clave la consolidación de este marco, asegurando una evolución estructurada de la plataforma** y una gestión más eficiente, robusta y alineada con los objetivos de la organización.



RESULTADOS

Tras la unificación y estandarización de la gestión de solicitudes internas, OK Mobility **consiguió una operativa más ordenada y transversal entre departamentos**. La implantación de flujos y **automatizaciones con Atlassian** permitió mejorar el control del ciclo de vida de las peticiones, reforzar la trazabilidad y disponer de mayor visibilidad para priorizar y coordinar el trabajo de forma más eficiente.

- Visibilidad global del **estado de las solicitudes** y mejor coordinación entre equipos.
- Procesos homogéneos y **estandarizados** para distintos tipos de petición.
- **Trazabilidad end-to-end** y **mayor control** del seguimiento de cada solicitud.
- Automatizaciones que **reducen tareas manuales**, errores y tiempos de gestión administrativa.
- **Reporting y métricas** para medir el servicio y detectar cuellos de botella.
- **Base escalable** para incorporar nuevos procesos transversales y multifuncionales como por ejemplo onboarding.



CONCLUSIÓN

Tras la centralización de la gestión y la implantación de flujos estandarizados y **automatizaciones en Jira, OK Mobility** consolidó un modelo más escalable y medible para la gestión de solicitudes internas. Como muestra del grado de adopción del modelo, el proyecto de soporte principal ha registrado un crecimiento sostenido en la entrada de **nuevos tickets** desde su activación a finales de 2021, pasando de **4.078 nuevos tickets en 2022 a 7.088 nuevos tickets en 2025**.

Además, el entorno cuenta actualmente con **258 automatizaciones activas en 43 proyectos y 586 reglas en workflows de 40 proyectos**, orientadas a reducir tareas manuales y reforzar la trazabilidad. Con esta base, y tomando como referencia benchmarks de eficiencia y el **volumen gestionado durante 2025, se estima un ahorro anual de entre 2.300 y 4.600 horas** de esfuerzo administrativo asociado a seguimiento, coordinación y reporting.

La implantación de reglas de negocio y automatizaciones ha permitido **reforzar la trazabilidad y el control del proceso**, reduciendo tareas manuales y aportando una mayor consistencia en la gestión de las solicitudes.

Al mismo tiempo, **la plataforma queda preparada para acompañar futuras necesidades de la organización**, facilitando su extensión a nuevos procesos transversales, como el onboarding.



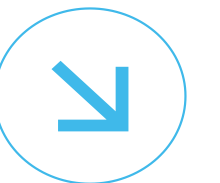
TESTIMONIO



“La colaboración con 3digits nos ha permitido dar un paso relevante en la evolución de nuestra operativa interna. La unificación del modelo sobre Atlassian nos ha ayudado a ganar visibilidad, estandarizar procesos y reforzar la trazabilidad end-to-end, sentando además una base sólida y escalable para acompañar el crecimiento de OK Mobility”.

José Vicente Quirante

Head of Information Technologies & Systems OK Mobility.



3digits

Vision.
Listening.
Results.