

20% HØJERE EFFEKTIVITET MED WEBFLEET SOLUTIONS

METTLER

TOLEDO

Jacob Madsen, servicechef, Mettler-Toledo

VOICE OF THE CUSTOMER

International virksomhed
med betydelig flåde

Virksomheden

Den globale virksomhed Mettler-Toledo producerer og vedligeholder vægte, hovedsagelig til medicinalindustrien. Den danske afdeling ligger i Glostrup, og flåden består af 18 biler. Serviceteamet består af 21 personer, heraf 17 teknikere, en sælger, en leder og to personer i administrationen.

Ringe overblik over flåden
og for meget spildtid i køer

Udfordringerne

"Vores kunder ringer ofte ind med en hasteopgave, og det var tidligere svært for os at få et hurtigt overblik over flåden og tildele opgaven til den nærmeste tekniker. En anden udfordring var, at vi brugte for meget tid og brændstof på, at teknikerne sad i kø på vejene," siger Jacob Madsen, servicechef, Mettler-Toledo.

Ringe overblik over flåden
og for meget spildtid i køer

Løsningen

Valget faldt på Webfleet Solutions bestående af flådestyringsværktøjet WEBFLEET, en LINK310 sporigsenhed i servicebilerne samt en PRO7100-GPS. I privatbilerne bruges en PRO9100, som kan tages ud, når føreren ikke er på arbejde. Løsningen blev installeret i sommeren 2012 - først i tre køretøjer, og da forsøget gik godt, i resten af flåden kort tid efter.

"Vi oplevede meget hurtigt effektivitetsforbedringer på cirka 20 procent sammenlignet med samme periode sidste år. Det skyldes, at vi nu kan arbejde mere effektivt med vores opgaver, samtidig med at teknikerne har færre overarbejdstimer. Og det er de også glade for," forklarer Jacob Madsen.



VOICE OF THE CUSTOMER

En af grundene til den høje effektivitet er, at teknikerne er blevet mere opmærksomme på med det samme at tage videre til den næste opgave, når de er færdige. De har nu et værktøj, som kan hjælpe med til at administrere tiden endnu bedre og vise, hvor meget tid de spilder. Teknikerne bruger også langt mindre tid på at vente i køer. GPS'en kan vise, hvor de befinder sig, og hvor en eventuel kø starter. Den leder derefter bilen direkte uden om køen og viser den hurtigste vej til bestemmelsesstedet.

Ordrebog på fedekur

Desuden er serviceniveauet i virksomheden steget på grund af den nye løsning. "Når en kunde ringer fra Hjørring kan jeg med det samme se, hvor den nærmeste tekniker befinder sig, hvornår han er færdig og præcis på hvilket tidspunkt, han vil stå på kundens dørtrin. Det giver os flere tilfredse kunder, og vores ordrebog er vokset som følge heraf," siger Jacob Madsen.

Teknikerne dyster i effektivitet

Alle teknikere har adgang til deres egen profil på det webbaserede interface WEBFLEET. For flere medarbejdere er der gået sport i at registrere alle opgaver, store som små, i WEBFLEET, så de bliver synlige på skærmen.

Servicechef Jacob Madsen er også yderst tilfreds med løsningen. Da han loggede på WEBFLEET første gang, gik der ikke mange sekunder, inden han var i gang med arbejdet. "Det er genialt, der er ikke noget software, som skal installeres, og det er driftsikkert, for jeg har aldrig oplevet, at det gik ned," siger Jacob Madsen.

Mettler-Toledo i Danmark er den første afdeling i Norden, som har brugt, og Jacob Madsen er nu i gang med at overbevise kollegerne i Sverige og Norge om, at de bør investere i løsningen. Resultaterne taler for sig selv, mener han – så det skal nok lykkes.