

QUESTO SISTEMA CI AIUTA AD OFFRIRE UN SERVIZIO MIGLIORE AI CLIENTI

Santiago Pérez, Responsabile Servizio Clienti, Jungheinrich Spagna



JUNGHEINRICH
Machines. Ideas. Solutions.

VOICE OF THE CUSTOMER

Uno dei tre principali
fornitori di stoccaggio
industriale a livello
mondiale

L'Azienda

Jungheinrich è una multinazionale tedesca presente in Spagna fin dal 1970. Con un fatturato annuo che totalizza più di 2.000 milioni di euro a livello mondiale, è uno dei tre principali fornitori esistenti al mondo nel campo delle soluzioni di stoccaggio industriale e leader europeo nelle tecnologie in questo segmento.

La Jungheinrich, fondata nel 1953, propone una gamma completa di prodotti e servizi per lo stoccaggio. La società offre soluzioni globali che soddisfano ogni esigenza in fatto di sistemi di trasporto, stoccaggio e picking, con un'ampia gamma di carrelli elevatori, sistemi di scaffalature e servizi.

L'obiettivo consisteva
nell'assicurare una
risposta rapida riducendo
i tempi morti

La sfida

Jungheinrich offre ai suoi clienti una gamma estremamente ampia di prodotti, accessibili attraverso diverse modalità (acquisto, locazione, renting...), con una flotta di più di 200 unità (150 veicoli industriali e 60 autovetture per i commerciali). Per erogare il proprio servizio, Jungheinrich conta sull'appoggio di un centro specializzato a Barcellona che si occupa di preparare e verificare i sistemi, prima di inviarli a destinazione. C'è, inoltre, un servizio di assistenza post-vendita che assicura le revisioni, gli interventi di manutenzione e le riparazioni sul posto. Per questo servizio di assistenza post-vendita, l'azienda si avvale di una flotta di veicoli che devono lavorare in modo coordinato, con l'obiettivo di assicurare ai clienti una risposta rapida per minimizzare quanto più possibile la durata del fermo macchina.

Jungheinrich disponeva già di un sistema di localizzazione GPS, che tuttavia non era in grado di integrarsi con il sistema di comunicazione dell'azienda e che, peraltro, non mostrava la posizione reale dei veicoli. I responsabili hanno deciso, quindi, di dotarsi di un sistema di localizzazione e di tracking che fosse in grado di fornire in qualsiasi momento la posizione reale dei veicoli e che consentisse di comunicare costantemente con i conducenti.



VOICE OF THE CUSTOMER

Navigatori PRO 7100 e sistemi di tracking LINK 310 per tutta la flotta

La soluzione assicura un miglior rendimento e permette di risparmiare tempo non fatturabile e consumi

La soluzione

Jungheinrich ha scelto di utilizzare la tecnologia Webfleet Solutions di gestione della flotta in tutto il suo parco veicoli, installando un navigatore professionale PRO 7100 e un dispositivo di tracciamento in tempo reale LINK 310. La soluzione di Webfleet Solutions ha consentito ai gestori della flotta di conoscere in qualsiasi momento la posizione di ogni veicolo, dando loro una visione e un controllo completi delle operazioni attraverso la soluzione SaaS WEBFLEET. Come spiega Santiago Pérez, direttore del servizio post-vendita della Jungheinrich, “il sistema ci dà anche informazioni preziose che, oltre ad aiutarci a controllare la flotta, ci consentono di tenere informati i clienti”. Grazie al sistema di gestione della flotta di Webfleet Solutions, la Jungheinrich è riuscita ad ottimizzare l'operatività su strada.

Progressivamente sono emersi ulteriori vantaggi. Si è conseguita una maggior efficienza, riducendo il chilometraggio non fatturabile e i consumi di carburante. Inoltre, il sistema aiuta i conducenti ad evitare le multe e a seguire i percorsi più opportuni.

Naturalmente, la soluzione di Webfleet Solutions per la gestione della flotta ha risolto i due problemi iniziali: assicurare in qualsiasi momento la localizzazione dei veicoli ed essere in grado di comunicare costantemente con i mezzi. “Ciò comporta un miglior rendimento dei conducenti, maggior controllo e gestione dei veicoli e un miglior servizio”, spiega Santiago Pérez. “Infine il risparmio è davvero notevole, abbiamo infatti registrato una riduzione del tempo non fatturabile e del consumo di carburante”.