

“ ONZE COMMUNICATIE- KOSTEN ZIJN MET RUIM 50% AFGENOMEN”

Frank van Dijk,
medewerker sales, SJT Venlo



VOICE OF THE CUSTOMER

SJT Venlo: een
betrouwbare specialist in
sneltransport

Het bedrijf

SJT Venlo is een specialist in sneltransport door heel Europa. Het koeriersbedrijf staat vooral bekend om zijn ervaring met speciale zendingen: vervoer van goederen die extra aandacht vereisen omdat ze kwetsbaar of commercieel belangrijk zijn. Denk aan producten van machinefabrieken of de automotive branche, maar ook handgemaakte decorstukken voor decorbouwers of op beurzen. SJT Venlo wordt bovendien ingeschakeld als belangrijke documenten voor notaris- en advocatenkantoren snel moeten worden afgeleverd. Daarnaast maken kleine en grote koeriersbedrijven gebruik van de expertise van SJT Venlo. Anders gezegd: SJT Venlo kan worden ingeschakeld voor alle zendingen waarvoor de huisvervoerder op dat moment niet de ideale oplossing is. SJT beschikt over een zeer gevarieerd wagenpark om alle speciale zendingen te kunnen vervoeren. In totaal zijn er 16 wagens, waaronder bestelauto's, bestelbusjes, bakauto's, diverse vrachtauto's, vrachtauto's met aanhangwagens.

Delicate spoedzendingen
maken traceerbaarheid
noodzakelijk

De uitdaging

“Het is voor ons heel belangrijk om te weten waar onze wagens zich bevinden”, vertelt Frank van Dijk, medewerker sales bij SJT Venlo. “Omdat ze vaak delicate en belangrijke goederen vervoeren, is traceerbaarheid noodzakelijk. Als klanten ons bellen met de vraag waar een zending blijft, moeten we dat kunnen doorgeven. Zeker omdat het vaak om spoed gaat. En stel dat een klant een klacht bij ons indient omdat een pallet beschadigd is. Dan is het handig als we kunnen checken hoe dat komt. Heeft een chauffeur misschien te hard gereden? Meestal is dat niet het geval, maar we willen dat wel kunnen nagaan. We hadden dus grote behoefte aan een systeem dat ons dat inzicht kon bieden. Zo kwamen we uit bij Webfleet Solutions.”



VOICE OF THE CUSTOMER

Ruime besparing tijd en
communicatiekosten
dankzij Webfleet Solutions

De oplossing

In alle wagens van SJT Venlo zit sinds december 2011 een PRO 7150. “Behalve een duidelijke routeplanner hebben we met deze oplossing van Webfleet Solutions het heldere overzicht waarnaar we op zoek waren”, vertelt Van Dijk. “We zien nu op kantoor altijd waar onze chauffeurs zich bevinden en wat de orderstatus is. Als een klant nu belt, kunnen we direct vertellen wat de stand van zaken is. We kunnen nu aan de verwachtingen van de klanten voldoen en actuele informatie doorgeven. Ook voor de planning is het heel handig: als we een telefoontje krijgen dat iets moet worden opgehaald in Antwerpen en een van onze chauffeurs net iets heeft afgeleverd in Brussel, dan kunnen we daarmee rekening houden.”

Voorheen had SJT Venlo telefonisch contact met de chauffeurs om informatie te krijgen over hun locatie in Europa en verwachte aankomsttijden en als een opdracht was afgehandeld. Van Dijk: “Dat hoeft nu dus niet meer omdat wij in het systeem de status zien. Dat heeft als voordeel dat chauffeurs zich beter op de weg kunnen concentreren; we hoeven ze niet meer telefonisch lastig te vallen. Bovendien besparen we zo communicatiekosten. Deze zijn sterk afgenomen, met ruim 50%.”

SJT bespaart ook tijd met het nieuwe systeem. “Wij rijden veel in drukke regio’s: naar de Randstad, het Ruhrgebied en Zuid-Europa. Webfleet Solutions in combinatie met HD Traffic houdt rekening met files en omleidingen en berekent de snelste route om bijvoorbeeld een file te vermijden. Aan die route móeten onze chauffeurs zich houden, zodat hun vracht zo snel mogelijk aankomt. In het systeem kunnen we nagaan of ze ook werkelijk de snelste route van A naar B nemen, met handhaving van de verkeersregels.”

Ten slotte noemt Van Dijk als voordeel dat het systeem aangeeft wanneer een wagen een onderhoudsbeurt nodig heeft. “Voorheen werd dat met een kaartenbak bijgehouden. Maar nu laat het systeem het weten als er een bepaald aantal kilometers is gereden en dat het tijd is voor een onderhoudsbeurt. Kortom, we krijgen zo heel veel informatie die belangrijk is voor onze planning én voor onze klanten. Dankzij Webfleet Solutions kunnen we onze dienstverlening nog meer verbeteren.”