

**Krapp**[®]

“ VOICE OF THE CUSTOMER ”

Jeder Auftrag binnen 24 Stunden



Krapp Eisen GmbH & Co. KG, Löhne

Das Unternehmen

Krapp Eisen GmbH & Co. KG ist für Industrie, Privatkunden und Handwerker in Norddeutschland Ansprechpartner für unterschiedlichste Waren für den privaten und gewerblichen Hausbau. Mit über 390 Mitarbeitern beliefert das Unternehmen Kunden von Baubedarf, Werkzeug und Maschinen bis hin zu Bürobedarf.

Steigerung des Kundenservices

Die Aufgabe

Kundenservice und Qualität sind wichtige Bausteine der Firmenpolitik der Krapp Eisen GmbH & Co. KG. Als Steigerung des Servicestandards sollte eine Lieferung zuverlässig zur Terminvorgabe sowie binnen 24 Stunden abgewickelt werden können. Um eine schnellere Belieferung der Kunden im gesamten Verkaufsgebiet zu ermöglichen, hat sich die Krapp Eisen GmbH für den Einbau einer Flottenmanagementlösung entschieden. Für die Abrundung der bereits modernisierten Tourenplanungssoftware musste eine Lösung in die PTV Smartour Software integriert werden. TomTom Business Solutions konnte diesem Anspruch gerecht werden. „Die offene Schnittstelle war ein echtes Kaufargument“, erklärt Rainer Nordlohne, Logistikleiter Krapp Eisen GmbH & Co.KG. „Als Marktführer garantiert uns TomTom daneben Investitionssicherheit und Skalierbarkeit.“

**TomTom**

Let's drive business[®]

www.tomtom.com/business



150 bis 160
Aufträge täglich

Einhaltung der
Terminvorgabe durch
TomTom HD Traffic

Qualität und
Zuverlässigkeit
für Kunden

Die Lösung

Im Fuhrpark der Krapp Eisen GmbH & Co. KG sind in zwölf Fahrzeugen Navigationsgeräte der PRO-Serie sowie die TomTom LINK Box 310 verbaut. Über WORKsmart-connect wurde die Softwarelösung PTV Smartour angebinden. Als zertifizierter Vertriebspartner von TomTom Business Solutions hat die sanamedtec GmbH das Projekt von der Angebotsphase an begleitet. Die Anbindung der Tourenplanung hat die PTV Group durchgeführt.

Täglich um 17:30 Uhr plant der Disponent die Touren innerhalb weniger Minuten. Nach maximal 15 Minuten werden die Daten der Routen des nächsten Tages auf die Navigationsgeräte versendet. Um 7:15 Uhr starten die Fahrer die Touren mittels Knopfdruck am Navigationsgerät, zeitgleich erhält die Disposition eine Benachrichtigung zum Start des Auftrags. Sobald die Ware am Lieferort eintrifft sendet der Fahrer erneut eine Mitteilung zum Status der Lieferung. Somit kennt die Disposition jederzeit den Status der Zustellung und den exakten Lieferzeitpunkt. Ein tägliches Reporting inklusive Abladezeiten geht automatisiert per E-Mail an Geschäftsleitung und Disposition. Somit sind alle Lieferungen genau belegbar.

Die Ankunftszeit kann jeder Kunde direkt bei seinem Sachbearbeiter abfragen. Über die browserbasierte Plattform TomTom WEBFLEET erhält jeder Mitarbeiter die Möglichkeit den aktuellen Status sowie die voraussichtliche Lieferzeit einzusehen. Mit dem Navigationsgerät steht die Disposition ständig in Kommunikation mit den Fahrern. Neben der Senkung der Telefon- und Kommunikationskosten und des Zeitaufwands spart das Unternehmen auch Kraftstoffkosten ein. Durch die optimale Planung und Möglichkeit auch spontane Aufträge flexibel einzubauen werden Leerfahrten vermieden. Daneben werden die Zeitvorgaben der Lieferungen exakt eingehalten. Anforderungen einer Lieferung zu einer bestimmten Uhrzeit können ohne Probleme in das System eingegeben werden. Hierbei profitiert das Unternehmen insbesondere vom Echtzeitverkehrsinformationsdienst TomTom HD Traffic.

Von der Kombination aus Tourenplanungssoftware und Flottenmanagementlösung profitieren alle Beteiligten – vom Kunden bis zur Geschäftsleitung. Besonders die Steigerung der Servicequalität und eine zuverlässige, schnelle Lieferung kann gewährleistet werden. Die Anlieferung nur an bestimmten Tagen oder Zeiten gehören bei der Krapp Eisen GmbH der Vergangenheit an.