

WEBFLEET IST EINZIGARTIG IN DER BEREIT- STELLUNG VON SERVICES

Jonathan Barber, Retail Service Director,
Toshiba TEC Europe Retail Information



DAS SAGEN UNSERE KUNDEN

Nachhaltige Technologie
für den Retail-Sektor

Das Unternehmen

Als Teil des weltweit agierenden Toshiba-Konzerns erbringt die europäische Tochter Toshiba TEC Europe Retail Information Vertriebs- und Servicesupport-Leistungen für Retail-Kunden im Bereich POS und Drucker. In Großbritannien hat das Unternehmen seinen Sitz in Chertsey, Surrey. Zu dessen Kunden gehören die bekanntesten Retail- und Hospitality-Ketten. In der Beziehung zu seinen Kunden haben für Toshiba verlässliche Service- und Supportleistungen oberste Priorität, damit Probleme so schnell wie möglich und mit minimalen Störungen der Betriebsabläufe gelöst werden können. Dafür setzt das Unternehmen ein Team aus 26 Servicetechnikern ein, die Kunden in Großbritannien und Nordirland vor Ort betreuen. Jeder Kunde verfügt über ein Service-Level-Agreement, in dem Reaktionszeiten zwischen zwei und 24 Stunden festgelegt sind. Die Techniker führen entweder Reparaturen vor Ort durch, oder tauschen Geräte direkt vor Ort aus.

Präzise Leistungs-
überwachung der neuen
Hybridflotte

Die Aufgabe

Nach der kürzlichen Einführung einer neuen Flotte aus 25 Hybridfahrzeugen bestand seitens des Unternehmens der Wunsch, die Leistung der neuen Fahrzeuge mit der bestehenden Flotte zu vergleichen und gleichzeitig Fahrverhalten und -leistung nachzuvollziehen. Die Servicetechniker legen monatlich rund 3.200 Kilometer zurück und bearbeiten im Schnitt drei Kundenaufträge am Tag. Für die Einhaltung von Service-Level-Vereinbarungen war es überaus wichtig, die jeweiligen geografischen Standorte präzise zu lokalisieren, um so die Kunden über Ankunftszeiten informieren zu können. Die gewählte Flottenmanagement-Plattform musste ebenfalls mit der von Toshiba TEC in der Zentrale eingesetzten Service Management-Software Tesseract vollständig kompatibel sein.

WEBFLEET - vollkommen
kompatibel mit Tesseract

Die Lösung

Die Flottenmanagementlösung WEBFLEET ist über die WEBFLEET.connect-Schnittstelle vollständig mit Tesseract kompatibel. Damit können direkt und nahtlos Daten von der Zentrale an die Servicetechniker gesendet werden. Toshiba entschied sich für die Flottenmanagement-Plattform WEBFLEET, die nicht nur für ihre Sicherheit und Zuverlässigkeit (Zertifizierung nach ISO 27001) bekannt ist, sondern auch über jeden beliebigen Browser ein flexibles Monitoring der mobilen Mitarbeiter ermöglicht. Mit dem ecoPLUS-Gerät* lassen



DAS SAGEN UNSERE KUNDEN

Sicher auf optimalem
Weg zum Ziel
gelangen

27 % niedrigerer
Kraftstoffverbrauch, teils
nur 3,5 l pro 100 km

sich Kraftstoffverbrauch und CO₂-Ausstoß genau nachverfolgen. Gleichzeitig liefert der OptiDrive Indikator Informationen zum Fahrverhalten und der Leistung der Fahrer, z. B. Tempoverstöße, scharfe Brems- und Lenkmanöver. Jeder Fahrer wird mit einem Wert auf einer 10-Punkte-Skala bewertet. Zudem ist jedes Fahrzeug mit einem PRO-Driver Terminal ausgestattet, das mithilfe von TomTom Traffic die Fahrer schnell und sicher zum Ziel führt.

Retail Service Director Jonathan Barber erläuterte die Hauptgründe des Unternehmens für die Einführung von WEBFLEET. „Am Anfang standen Überlegungen zur Gesundheit und Sicherheit. Unsere Fahrer müssen so schnell wie möglich von einem Kunden zum nächsten kommen. Uns ging es aber auch darum, dass sie sicher und auf dem optimalen Weg zum Ziel gelangen. OptiDrive 360 unterstützt die Fahrer dabei, ihre Fahrtechnik zu verfeinern, scharfe Brems- und Lenkmanöver sowie Tempoverstöße zu verringern. Wir konnten so den Kraftstoffverbrauch drastisch senken. Die neuen Hybridfahrzeuge verbrauchen im Durchschnitt 4,5 Liter pro 100 Kilometer, zuweilen nur 3,5 Liter. Im Vergleich dazu lag der Verbrauch der alten Fahrzeuge zwischen 5,8 und 6,7 Litern.“

„Mit WEBFLEET in Verbindung mit den LINK- und PRO-Geräten können wir zu jeder Zeit genau bestimmen, wo sich jeder Fahrer befindet. Wir kennen die Verkehrsverhältnisse und Fahrzeiten und können daher den Kunden die Ankunftszeiten sehr präzise mitteilen. Diese Technologie ist „einzigartig“ und hilft uns sicherzustellen, dass unsere Kunden den bestmöglichen Service erhalten.“

„Die finanziellen Einsparungen waren beträchtlich. Durch das ecoPLUS-Gerät* und die Erkenntnisse, die wir aus den Reporting-Funktionen von WEBFLEET gewinnen konnten, war es uns möglich, den Kraftstoffverbrauch zu überwachen und den Kraftstoffeinsatz zu analysieren. Wir konnten nicht nur den Kraftstoffverbrauch senken, sondern uns auch darauf konzentrieren, den CO₂-Ausstoß zu reduzieren und entsprechende Reports erstellen. Wir sind eines der ersten Unternehmen der Branche, das genaue CO₂-Berichte erstellt. Damit konnten wir einen weiteren Wettbewerbsvorsprung erreichen. Insgesamt haben wir den Kraftstoffverbrauch um 27 % verringert. Dies ist ein hervorragendes Ergebnis und wir hoffen, mit der Zeit noch besser zu werden.“

Aufgrund des Erfolges durch WEBFLEET möchte Toshiba die Flottenmanagementlösung von Webfleet Solutions bei der gesamten Flotte einführen und in möglichst vielen Geschäftsbereichen von den Verbesserungen profitieren.

* ecoPLUS ist der Vorgänger des aktuell verfügbaren Gerätes LINK 105