

“ STILL ABBREVIA I TEMPI DI INTERVENTO GRAZIE A WEBFLEET SOLUTIONS”

Alex van Hengel, Assistant Manager Service,
Still Intern Transport B.V.



STILL

VOICE OF THE CUSTOMER

115 veicoli aziendali
dotati di sistema
WEBFLEET

Localizzazione più rapida dei
veicoli di pronto intervento
e riduzione del numero di
telefonate

L'Azienda

Still Intern Transport B.V., con sede a Hendrik-Ido-Ambacht, è un'affiliata di Still GmbH. L'azienda occupa un posto di primo piano nel settore dei sistemi di trasporto interno ed è leader nella produzione di carrelli elevatori e montacarichi elettrici. Still ha presentato un carrello elevatore a forza ibrido, con doppia motorizzazione (a combustione e elettrica), consolidando il proprio posizionamento sul mercato.

Still Intern Transport ha alle sue dipendenze 195 collaboratori e conta 115 veicoli aziendali dotati di sistema Webfleet Solutions.

La sfida

I tecnici dell'assistenza post-vendita di Still operano in sei aree geografiche, ognuna sotto la supervisione di un coordinatore in contatto sia con il tecnico che con il cliente, e lavorano attenendosi a un piano di manutenzione programmata, ma possono essere occasionalmente inviati a risolvere guasti. Solo qualche tempo fa, i coordinatori intrattenevano contatti telefonici costanti con i tecnici per informarsi della loro posizione e disponibilità. "Dove si trova in questo momento?" e "Per quanto ne avrà ancora?" erano domande frequenti: un'attività che portava via molto tempo. Inoltre, l'organizzazione per aree di competenza generava talvolta situazioni in cui il tecnico più vicino al luogo dell'intervento non vi veniva assegnato perché la zona non era di sua competenza.

A fronte di tutto ciò, Still ha espresso interesse verso la possibilità localizzare più rapidamente i veicoli dell'assistenza, farli arrivare in tempi più brevi presso i clienti e ridurre il numero di telefonate, in modo che i coordinatori potessero dedicare più attenzione ai clienti.



VOICE OF THE CUSTOMER

Ricorso alla Connected Navigation per i 115 veicoli

Il tecnico arriva prima dal cliente

Informazioni in tempo reale sullo stato di un incarico: più rapido e più facile con WEBFLEET

La soluzione

Still opera su più livelli per razionalizzare i processi aziendali. Per i 115 veicoli aziendali, Wim de Vries, Manager Service, e Alex van Hengel, Assistent Manager Service, hanno cercato una soluzione che riunisse funzioni non solo di navigazione, ma anche di tracciabilità. A fronte di sette proposte pervenute, la scelta è caduta su Webfleet Solutions grazie alla sua interfaccia user-friendly, alla connettività, alla tracciabilità e alla navigazione. Come ha chiarito van Hengel: "WEBFLEET è semplice da usare, condizione fondamentale per Still. Siamo in grado di seguire i veicoli a schermo e vedere se il conducente è disponibile. In questo modo, eliminiamo una delle fasi, quella delle telefonate, guadagnando tempo".

"Grazie a WEBFLEET, i nostri collaboratori raggiungono più in fretta la sede del cliente, possono intervenire più rapidamente e si accorciano i tempi di reazione", constata de Vries. "I nostri clienti ci richiedono sempre più sovente aggiornamenti in tempo reale; grazie a WEBFLEET, possiamo fornirli loro in modo veloce e semplice". I coordinatori di Still seguono gli spostamenti dei veicoli sullo schermo e dispongono, quindi, in ogni momento, di informazioni aggiornate. "L'introduzione di un sistema che consente di seguire gli spostamenti dei veicoli necessita dell'adesione di coloro che dovranno utilizzarlo", spiega Wim de Vries. "La possibilità di utilizzare WEBFLEET anche per finalità private ha molto contribuito in questo senso. Grazie a WEBFLEET, i conducenti possono contabilizzare i vantaggi offerti dal proprio veicolo aziendale".

Attualmente, la suddivisione in aree di competenza viene applicata in maniera più flessibile, ma nel tempo verrà eliminata del tutto. I coordinatori potranno così dedicare più tempo al contatto con i clienti, perché ne trascorreranno meno al telefono con i tecnici sul territorio. "Vorremmo collegare al più presto il nostro schedario clienti su SAP a WEBFLEET per ottenere resoconti ancora più efficaci", annuncia de Vries. "WEBFLEET ci permette di migliorare ancora la qualità dell'assistenza post-vendita". E aggiunge: "Le possibilità offerte da WEBFLEET sono innumerevoli. Noi ne sfruttiamo una quota molto piccola, ma, da sola, ci ha portato un enorme incremento di efficienza".