

WEBFLEET: SOLUZIONE "INSUPERABILE" PER L'ASSISTENZA TECNICA

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



VOICE OF THE CUSTOMER

Soluzioni tecnologiche
sostenibili per il commercio
al dettaglio

L'Azienda

Filiale europea della Toshiba Corporation, Toshiba TEC Europe Retail Information fornisce supporto commerciale e assistenza per dispositivi e stampanti ai punti vendita al dettaglio. Nel Regno Unito, l'azienda, che ha sede a Chertsey, nel Surrey, annovera tra i suoi clienti alcune delle principali catene di negozi e pubblici esercizi del Paese. L'affidabilità dell'assistenza è un elemento cruciale nelle relazioni tra Toshiba e la clientela, in quanto necessaria ad assicurare che qualsiasi problematica venga risolta il più rapidamente possibile per minimizzare i disagi. A tal fine, l'azienda ha costituito un team di 26 tecnici, che operano in tutta la Gran Bretagna e l'Irlanda del Nord in base a SLA concordati, a seconda del cliente, per interventi entro un arco da 2 a 24 ore con riparazione in loco o sostituzione del prodotto ove opportuno.

Monitoraggio accurato
delle prestazioni dei nuovi
veicoli ibridi

La sfida

A seguito della consegna di 25 nuovi mezzi ibridi, l'azienda ha ritenuto utile confrontare le performance dei veicoli appena acquistati con quelle del parco esistente, integrando i test con il monitoraggio dello stile e delle prestazioni di guida dei conducenti. I tecnici dell'assistenza percorrono più di 3.000 chilometri ogni mese, in risposta a una media di tre richieste di intervento al giorno. L'esigenza di un monitoraggio preciso della loro posizione geografica per poter comunicare i tempi di arrivo in loco era fondamentale per il rispetto dei livelli di servizio contrattualizzati. Il sistema telematico prescelto doveva, inoltre, risultare compatibile al 100% con Tesseract, il sistema di programmazione del flusso di lavoro impiegato da Toshiba TEC.

Piena integrazione con
Tesseract

La soluzione

Il sistema di tracciamento veicoli WEBFLEET è pienamente compatibile con Tesseract, grazie all'API WEBFLEET .connect, che consente l'integrazione immediata e seamless per l'invio di dati dalla sede al team in mobilità. Toshiba ha scelto WEBFLEET per la sua fama di sistema di gestione flotte sicuro e affidabile (certificato ISO 27001), che permette, inoltre, il monitoraggio flessibile da qualsiasi browser dei collaboratori sul



VOICE OF THE CUSTOMER

territorio. Il modulo ecoPLUS rende possibile la documentazione accurata del consumo chilometrico e delle emissioni di CO₂, mentre l'indicatore OptiDrive misura lo stile e le prestazioni di guida dei conducenti su alcuni parametri chiave, quali eccesso di velocità, intensità delle frenate e frequenza delle sterzate, assegnando a ogni guidatore un punteggio da 1 a 10. Ogni veicolo è equipaggiato con un navigatore PRO, che aiuta il conducente a raggiungere la destinazione in modo rapido e sicuro, evitando gli ingorghi grazie a WEBFLEET Traffic.

WEBFLEET: insuperabile
per il servizio assistenza

Jonathan Barber, Retail Service Director, ha spiegato le principali motivazioni che hanno spinto a procedere con l'installazione dei prodotti Webfleet Solutions: "In primo luogo, per questioni di salute e di sicurezza. Da un canto, chiedevamo ai nostri tecnici di spostarsi velocemente da un intervento all'altro, ma, dall'altro, volevamo che lo facessero in totale sicurezza e scegliendo i percorsi ottimali. OptiDrive sollecita i conducenti ad affinare la propria capacità di guida, riducendo l'incidenza di brusche sterzate o frenate e di superamento dei limiti di velocità. Di conseguenza, è calato drasticamente il consumo di carburante, con i nuovi veicoli ibridi in grado di attestarsi su una media di 18,4 km/L, con picchi di 24 km/L rispetto ai 12-14 medi dei vecchi automezzi. WEBFLEET e l'abbinamento con i dispositivi LINK e PRO ci permettono, inoltre, di determinare esattamente la posizione di qualsiasi conducente in qualunque momento, le condizioni del traffico e i tempi di percorrenza, ponendoci in condizione di indicare con precisione l'orario di arrivo presso il cliente. Questa soluzione tecnologica si è dimostrata insuperabile, essenziale per garantire il miglior servizio possibile ai clienti."

Consumi migliorati del 27%,
con punte di
24 chilometri con un litro

"In definitiva, i risparmi sono risultati davvero significativi. Il dispositivo ecoPLUS, insieme con i dati analitici e la reportistica di WEBFLEET, ci hanno consentito di monitorare i consumi e di analizzare l'utilizzo del carburante, non solo per ridurlo, ma anche per poter lavorare in modo focalizzato sulle emissioni di CO₂ e documentarle. Siamo una delle prime aziende del nostro comparto a redigere report accurati sulle emissioni, che hanno contribuito a rafforzare ulteriormente il nostro vantaggio competitivo. L'incremento totale del 27% nel chilometraggio per litro, poi, è un risultato sensazionale, che ci auguriamo di migliorare ulteriormente con il tempo". A seguito del successo con il sistema WEBFLEET, Toshiba ha in programma l'adozione delle soluzioni Webfleet Solutions su tutto il parco veicoli, con la prospettiva di ottenere risultati analoghi in tutte le attività coinvolte.