

Alles in één

“De communicatie met onze chauffeurs? Die verloopt via TomTom Work, net als de navigatie en het voertuigbeheer. Naast servicebedrijven acht ik TomTom Work bij uitstek geschikt voor transportbedrijven in het mkb, die met onbekende adressen werken en behoefte hebben aan real time informatie over de positie van hun wagens. Zodat de planners transportverzoeken adequaat kunnen toebeden. Vooral voor ondernemingen die op het buitenland rijden, kan TomTom Work de communicatiekosten flink beperken.”

John de Coo, ICT manager, Harrie Goesten

Harrie Goesten – Navigatie, communicatie en voertuigbeheer in één

John de Coo, ICT manager, Harrie Goesten

In het kort

Met TomTom Work Active introduceerde groothandel Harrie Goesten een tracking- & tracingsysteem dat communicatie met chauffeurs mogelijk maakt. Het systeem geeft de planners een actueel inzicht in de exacte positie van de vrachtwagens. Bovendien geven de chauffeurs de planners via het systeem inzicht in de nog beschikbare laadruimte. Zij hoeven hiervoor niet langer te bellen. Resultaat? Een aanzienlijke besparing op de telefoonkosten, minder hectiek op kantoor en een bewustere en betere planning. In het zakelijk verkeer kunnen behalve groothandelsbedrijven bijvoorbeeld ook koeriers-, installatie-, service- en onderhoudsbedrijven voordeel opdoen met TomTom Work.

Organisatie

Harrie Goesten, groothandel in aardappelen, groenten en fruit. Harrie Goesten koopt rechtstreeks in bij betrouwbare telers in Nederland, België, Frankrijk en andere Europese en Afrikaanse landen. Daardoor zijn prijs, assortimentsbreedte, grote voorraad en snelle levering dé sterke eigenschappen van de onderneming.

De versheid van producten staat bij Harrie Goesten centraal. Een modern computersysteem zorgt een snel verloop van de in- als verkoop, soms zo snel dat de producten regelrecht naar de klant worden verladen. De afnemer weet op ieder moment welke producten snel en dagelijks vers te leveren zijn.

Locatie

Een modern uitgeruste accommodatie in Elshout, bijzonder gunstig gelegen aan de snelweg A59. Deze bedrijfslocatie werd in 1993 betrokken en heeft ruime laad-, los- en parkeermogelijkheden. De 10.500 m² geklimatiseerde bedrijfsruimte bestaat uit verschillende temperatuurzones, geschikt voor de op- en overslag van ruim 1000 verschillende producten. De distributie vindt plaats met koeltrailers en een up-to-date computersysteem.

Harrie Goesten heeft eigen importkanalen vanuit Spanje, Italië, Zuid-Afrika en andere Afrikaanse landen. Dit transport is uitbesteed. Daarnaast koopt Harrie Goesten in Nederland direct in bij tuinders, bij andere importeurs en op veilingen. Voor deze inkoop gaan dagelijks 11 eigen voertuigen de weg op (10 vrachtwagens en 1 busje). Dezelfde wagens beleveren ook de klanten. Afnemers zijn supermarktketens, marktkooplui, groentezaken, exporteurs en andere grote partijen.

Vraagstuk

De chauffeurs van de 11 wagens werken in een tweeploegendienst. 's Ochtends vroeg rond 4 à 5 uur vertrekt de eerste ploeg om bij klanten te lossen en retouremballage te laden. Bij hun laatste klant of op een bepaald adres aangekomen, gaven de chauffeurs tot voor kort telefonisch door hoeveel palletruimte er in hun wagen nog beschikbaar was. De planners bekeken dan of die lege ruimte gevuld kon worden bij een veiling of aankooplocatie in de buurt, zodat de chauffeurs zo min mogelijk 'lege kilometers' reden. Ook gaven de chauffeurs telefonisch door hoe laat zij weer op de zaak verwachtten te zijn. Met die informatie konden de planners de ingekochte lading, terwijl die nog onderweg was, efficiënt inplannen voor aflevering bij de klant. Desgewenst kon de lading direct worden doorgeleverd.

Het telefonisch contact kende echter beperkingen. Doordat de terugkoppeling altijd in relatief korte tijd moest plaatsvinden, waren er piekmomenten. Het systeem van telefonische terugkoppeling leidde tot:

- Hoge telefoonkosten (abonnements- en gesprekskosten mobiele telefoons).
- Wachttijden voor de chauffeurs, doordat de planners niet alle telefoontjes tegelijk konden afhandelen.
- Roodgloeiende telefoons en daardoor stress en onrust op de planningsafdeling.

Om deze knelpunten aan te kunnen pakken zocht Harrie Goesten naar een tracking- & tracingsysteem dat communicatie met chauffeurs mogelijk maakt.

Welke maatregel?

De introductie van TomTom Work Active, een systeem van 'connected navigation': navigatie, communicatie en voertuigbeheer in één. TomTom Work Active bestaat uit drie onderdelen:

- TomTom Go, het navigatiesysteem voor in de wagen (een 'gewone' TomTom).
- TomTom Webfleet, de internetapplicatie voor voertuigbeheer op kantoor.
- TomTom Link, de boordcomputer die wordt ingebouwd in de wagen en communicatie tussen TomTom Go en TomTom Webfleet mogelijk maakt.

De chauffeurs navigeren met hun TomTom Go eenvoudig naar hun bestemming. Opdrachten van kantoor lezen zij af op het scherm van hun TomTom Go en kunnen zij met één druk op de knop accepteren. Via het touchscreen van hun TomTom Go kunnen de chauffeurs ook zelf berichten versturen. Dit gaat snel doordat zij gebruik kunnen maken van (deels) voorgeprogrammeerde berichtregels, toegespitst op de eigen bedrijfssituatie.

De planners op kantoor kunnen alle voertuigen met TomTom Webfleet op hun computerscherm volgen. Real-time en op gedetailleerde wegenkaarten. Zodra er een nieuwe opdracht binnenkomt, bepalen zij aan de hand van de planning én de actuele positie van de chauffeurs wie deze het beste kan aannemen. Desgewenst na communicatie met hen.

Voordeel van de TomTom Webfleet-service is dat deze webbased is. Speciale software of inmenging van de IT-afdeling is daardoor niet nodig. Bovendien maakt dit TomTom Work Active geschikt voor een wagenpark van elk type en elke grootte.

TomTom Work biedt in het zakelijk verkeer niet alleen mogelijkheden voor groothandelsbedrijven, maar bijvoorbeeld ook voor koeriers-, installatie-, service- en onderhoudsbedrijven. Kijk op www.tomtomwork.com/nl voor voorbeelden uit uw branche.

Baten

Voor de chauffeurs

- Geen wachttijd meer doordat de planners telefonisch onbereikbaar zijn of hun telefoontje niet direct kunnen afhandelen.
- Het gemak van navigatie, wanneer zij een onbekende bestemming moeten aandoen (alhoewel Harrie Goesten merendeels met vaste adressen werkt).

Voor de planners

- Rust op de werkplek doordat de telefoon niet langer roodgloeiend staat; berichten van chauffeurs kunnen op het gewenste moment naar prioriteit worden beantwoord, opdrachten naar prioriteit worden afgegeven.

Voor de organisatie

- Een aanzienlijke besparing op de communicatiekosten (de telefoonabonnementen worden omgezet in prepaids).
- Efficiëntieverbetering doordat piekmomenten in het bellen tot het verleden behoren en chauffeurs altijd berichten kunnen ontvangen. Ook als zij staan te laden, te lossen of te tanken.
- Een bewustere en mogelijk betere planning; de planners hebben een actueel inzicht in waar de chauffeurs zich exact bevinden, en een scherper beeld van de tijd waarop zij de lading binnenbrengen.

De chauffeurs van Harrie Goesten rijden merendeels op vaste adressen. Voor ondernemingen waar de chauffeurs veelal op onbekende adressen rijden zou TomTom Work Active de volgende extra voordelen kunnen opleveren:

- Minder kilometers door betere navigatie (zonder omwegen naar de bestemming).
- Tijdwinst door betere navigatie (idem).
- Efficiëntieverbetering door betere planning/aansturing (denk bijvoorbeeld aan installatiebedrijf of andere servicebedrijven).

Kosten

Eenmalige installatiekosten

- 1000 tot 1500 euro per vrachtwagen.

Deze kosten zijn mede afhankelijk van de gekozen TomTom Go. Die is er in drie modellen: de 510, 710 en 910. Harrie Goesten koos voor het laatste en meest uitgebreide model.

Abonnementskosten

- 29,90 euro per maand per unit (communicatie uitsluitend binnen Nederland mogelijk).
- 47,90 euro per maand per unit (communicatie binnen heel Europa mogelijk).

Het abonnement vangt de kosten af voor het communicatieverkeer, de toegang tot Webfleet en de ondersteuning door de helpdesk.

De abonnementskosten zijn gestaffeld. Bij afname van meer dan 10 units daalt de prijs. Harrie Goesten dekt de abonnementskosten vrijwel volledig door de besparing op de telefoonkosten. De telefoonabonnementen van de chauffeurs worden op termijn omgezet in prepaids.

Tijdsinvestering

Juni 2006	Harrie Goesten benadert TomTom via de website.
Juni 2006	TomTom-dealer Modatec BV neemt contact op.
Juli 2006	Demo door TomTom-dealer Modatec BV bij Harrie Goesten.
Augustus 2006	Bezoek aan een gebruiker van TomTom Work door ICT manager en planner, georganiseerd door TomTom-dealer Modatec BV.
September 2006	Implementatie (inbouwen van de TomTom Links in de vrachtwagens, op twee zondagen, en instructie van chauffeurs).

De implementatie kan in korte tijd plaatsvinden. Het systeem is gebruiksvriendelijk en er hoeft geen software geïnstalleerd te worden. TomTom Work is een internetapplicatie die draait op de server van TomTom. Voordeel is dat TomTom het pakket onderhoudt. Nadeel is dat de gebruiker afhankelijk is van TomTom en het pakket niet zelf kan aanpassen op de eigen bedrijfssituatie. Overigens is Harrie Goesten uiterst te spreken over de basisfunctionaliteiten van het systeem en het contact met TomTom. De communicatielijnen zijn kort en de samenwerking is constructief.

Wensen die de onderneming heeft:

- Een abonnement voor de Benelux, omdat de meeste vrachtwagens van Harrie Goesten niet verder rijden dan België. Voor die wagens is nu een Europa-abonnement nodig.
- In het overzichtsscherm ziet de planner in één oogopslag de positie van alle vrachtwagens, maar niet welke chauffeurs op de wagens rijden. Als de chauffeursnamen al op dit scherm bij de wagens staan, dan hoeven de planners daarvoor niet telkens door te klikken naar een onderliggend scherm. Chauffeurs schakelen hun TomTom Go in met een persoonlijke code.
- Koppeling van Navision, het pakket voor de registratie van in- en verkooporders, aan TomTom Work. Zodat op het moment dat de planner in dit systeem een inkooporder aan een vrachtwagen toebedeelt, de chauffeur via zijn TomTom automatisch de opdracht hiervoor krijgt.
- Verhoging van de snelheid waarmee traceringsberichten naar het buitenland worden doorgestuurd. Binnen Nederland garandeert TomTom dat een bericht binnen 1 minuut wordt afgeleverd. Binnen Europa is dat 15 minuten. In sommige gevallen is het dan nog steeds handiger om te bellen.

Promotie van de maatregel

- Persoonlijke uitleg aan alle chauffeurs over de werking van TomTom Work, in de cabine door de ICT manager.
- Een gedetailleerde handleiding over de werking van TomTom Work voor iedere chauffeur, geschreven door de ICT manager.
- Nazorg door de ICT manager, gedurende twee à drie weken op de werkvloer. Aanhoren van reacties, beantwoorden van vragen, geven van aanwijzingen en tips.

De TomTom Links werden op twee zondagen in de vrachtwagens ingebouwd. De chauffeurs begonnen in twee groepen met TomTom te werken. Chauffeurs die nog niet geïnstrueerd waren, bleven gewoon bellen. Na drie weken draaide het systeem volledig en optimaal.

De chauffeurs accepteerden het systeem niet zonder meer. Men vond het onnodig. Die weerstand werd weggenomen door het doel (verbetering van de communicatie en kostenreductie) te blijven benoemen, het gebruik van TomTom te verplichten, en te blijven wijzen op de voordelen voor de chauffeurs zelf (communicatie- en navigatiegemak).

Een aantal chauffeurs vindt dat het werk door TomTom onpersoonlijker is geworden. Er is minder persoonlijk (telefonisch) contact tussen de chauffeurs en kantoor. Harrie Goesten onderkent dit, maar vindt compensatiemaatregelen hiervoor niet nodig. Het contact dat chauffeurs voor en na hun rit met kantoor hebben, is voldoende.

Tips

Vooraf oudere chauffeurs kunnen opzien tegen het gebruik van TomTom. "Ik werk al 40 jaar zonder zo'n ding en weet de weg toch wel." Ga liever niet in discussie, stel het gebruik verplicht en laat het deze chauffeurs het gewoon ervaren. Harrie Goesten heeft de ervaring dat ook zij binnen korte tijd enthousiast zijn.

Chauffeurs kunnen het gevoel hebben dat de organisatie TomTom Work introduceert om hen te kunnen volgen, ook al is dat niet zo. Blijf daarom herhalen wat de werkelijke reden is en benadruk wat de voordelen voor de chauffeurs zelf zijn: navigatie- en communicatiegemak.

Harrie Goesten acht TomTom Work naast servicebedrijven bij uitstek geschikt voor transportbedrijven in het mkb, die met onbekende adressen werken en behoefte hebben aan real time informatie over de positie van hun wagens. Zodat de planners transportverzoeken adequaat kunnen toebedelen. Vooral voor ondernemingen die op het buitenland rijden, kan TomTom Work de communicatiekosten flink beperken.

Kijk op www.tomtomwork.com/nl voor voorbeelden van toepassingen van Tom Tom Work in uw branche.

Meer weten?

Harrie Goesten VOF
d'Oultremontweg 16-A
5154 PD Elshout

Postbus 130
5150 AC Drunen
www.goesten.nl

John de Coo
ICT manager
T (0416) 373555 | E john@goesten.nl

TomTom Work
www.tomtomwork.com