

Flådestyring er god service og kundetilfredshed

Flådestyring er mere end effektive transporter. Det er også god service og kundetilfredshed. Virksomheden SP Transport & Spedition foretog en investering i et COMLOG system og er mægtig godt tilfreds med resultatet.

Af John Aagaard

De fleste smil er startet med et andet smil, står der på direktør Arne W. Svendsens kontor, og selv om direktøren fra SP Transport & Spedition er en alvorlig og seriøs virksomhedsleder, er han også i stand til at sætte kædereaktionen i gang. Og han har også god grund til det.

SP Transport & Spedition har med stor succes fået installeret COMLOGs flådestyringssystem i alle virksomhedens lastbiler. Det er ikke så få. 160 bliver det til, når man tæller de 35-40 lastbiler med, som SP Transport & Spedition dagligt indlejer.

Noget af en investering. Javel siger direktøren, men virksomhedens kalkulationer fortæller, at investeringen i moderne flådestyring er relativt hurtigt tjent hjem igen takket været en forbedret effektivitet og et reduceret behov for administrative medarbejdere. Og så er der forhold, som ikke lader sig måle. Hvad er en tilfreds medarbejder værd? Hvad er god service værd? Og hvad er en tilfreds kunde værd?

Godt klædt på

Både det europæiske og det danske vejnet er udsat for en stigende trafikbelastning, og det bliver stadig sværere at nå frem med godset til tiden. Det er hverdag for godstrafikken at sidde fast i trafikfører. Men uanset om godset når frem til tiden eller sidder fast i en trafikfø er det god service at give kunden besked om, hvornår godset kan forventes at være fremme.

Den service prioriterer SP Transport & Spedition i Glostrup meget højt, og den service kan man yde kunderne, fordi man har et moderne flådestyringssystem installeret i sine lastbiler.

Et system der matcher virksomhedens ønsker og behov, og som samtidig spiller

godt sammen med det edb-system, man benytter i organisationen.

- Kunderne stiller stadig større krav om gods til tiden og præcis logistik. Med COMLOG systemet er vi ekviperet bedst muligt til fremtiden med hensyn til effektive transporter. Den mest effektive flådestyring er et konkurrenceparameter transportvirksomhederne imellem, og vi er tryk ved at have valgt COMLOG. Og så giver det os gode muligheder for at servicere vores kunder som vi ønsker, pointerer Arne W. Svendsen.



Direktør Arne W. Svendsen fra SP Transport har opnået en mærkbar administrativ lettelse og forbedrede muligheder for at yde bedre kundeservice med COMLOG systemet.

Total styr på køre-hviletiden

Man kan mene om køre-hviletidsreglerne hvad man vil. Arne W. Svendsen klapper ikke i hænderne, men nu er reglerne der, og SP Transport har styr på dem takket være COMLOG.

- Vi kommer ikke i konflikt med reglerne og kan samtidig udføre transporterne mere effektivt. Vi kan på vores monitor se, hvor lastbilerne præcis befinder sig og kan med den viden hurtigt vurdere, om de kan nå en given destination inden chaufføren kommer

i konflikt med køre-hviletidsreglerne, fortæller Arne W. Svendsen.

- Chaufførerne har taget godt imod COMLOG systemet. Det handler jo heller ikke om minutløst at overvåge lastbilerne for at vide, hvor chaufføren er henne eller hvad han laver. Det interesserer os jo ikke. Men det interesserer os at kunne give vores kunder en bedre og mere professionel betjening, understreger Arne W. Svendsen.

Kunden skal også have adgang

Den moderne transportvirksomhed samarbejder tæt med sine kunder, og der bliver stadig større gennemsigtighed parterne imellem. På sigt er det også intentionen at udvalgte kunder får direkte adgang til SP Transport & Speditioners system, således at de selv kan gå ind og se, hvor godset befinder sig. Det er ikke alene ressourcebesparende for SP Transport, men også for den enkelte kunde.

Kunden behøver ikke ringe til SP Transport & Spedition for at høre, hvor godset er henne. Og de behøver ikke at ringe til chaufføren for at høre, hvor han er henne og derefter ringe kunden op med den information. Man springer disse tidskrævende led og opgaver over. Endvidere risikerer man heller ikke, at man ikke kan komme i kontakt med chaufføren, fordi han er uden for sendeområdet, har slukket mobiltelefonen eller er optaget.

Kunderne vil også kunne se, hvornår tidligere godsleverancer er ankommet, og de kan se, hvornår den næste godssending er på kundens adresse. Den tid estimerer systemet selv ud fra forskellige parameter. Denne service vil det være muligt at give kunderne, fordi SP Transport & Spedition og COMLOG har tilpasset COMLOGs flådestyringssystem til SP Transporters edb-system. De spiller i dag effektivt sammen og udnytter hinandens styrker. Forudsætningen for en effektiv synergi er dog at edb-systemet har en vis standard og en vis funktionalitet.

Det bliver også muligt for SP Transport & Spedition at give kunderne mulighed for at sende informationer direkte ind i systemet,

således at medarbejdere hos SP Transport & Spedition er fri for at sidde og taste kundens bestillinger og oplysninger ind. Det reducerer det administrative arbejde, og betyder at man kan spare på medarbejderressourcerne.

- I det år, hvor vi har kørt med COMLOG har vi ansat nye medarbejdere, men færre end vi ellers skulle have gjort. Netop fordi systemet giver den enkelte medarbejder mere tid til at løse nye opgaver, fortæller Arne W. Svendsen.

Beviste sit værd

COMLOG systemets kunnen blev sat på prøve, da man havde fået det installeret. TDC kom til at grave telefonkablet over ind til SP Transport & Spedition, og telefonerne blev tavse på et splitsekund, og virksomheden blev med et isoleret fra omverdenen. Det stod på i 3 dage, og det var forfærdeligt erindrer Arne W. Svendsen.

- Hvordan styre en myretue af 160 lastbiler, men det lykkedes faktisk på grund af COMLOG systemet. Vi kunne kommunikere skriftligt med alle chaufførerne. De fik besked om opgaverne via skærmen i førerhuset, og chaufførerne kunne svare tilbage via deres tastatur i bilerne. Hvis vi ikke havde haft COMLOG, havde det været total ragnarok, understreger Arne W. Svendsen.

SP Transport & Spedition kører indenrigstransporter og lidt til Sydsverige. Virksomheden har øjnene rettet mod nogle bestemte segmenter, hvor man ønsker at vokse. Det drejer sig om langgods, kranopgaver og fødevarertransporter. Langgods-transporterne og kranopgaverne er hovedsagelig for byggebranchen, jern- og stålindustrien, vvs-branchen, byggemarkeder og trælasthandlere, mens fødevarertransporterne er for Dansk Supermarked.

Ro på med COMLOG

Da SP Transport & Spedition fik installeret COMLOGs flådestyringssystem i lastbilerne, faldt der mere ro over det ellers hektiske kørselskontor. Antallet af ringende telefoner blev drastisk reduceret, og nu fik personalet pludselig tid til at løse andre opgaver end at

besvare henvendelser på telefonen fra chauffører og kunder.



Direktør Arne W. Svendsen fra SP Transport foran den storskærm, hvorfra man kan følge virksomhedens lastbiler minutøst via COMLOGs flådestyringssystem.

Chauffør og kørselskontor kan altid få fat i hinanden takket være kommunikationsformen. Og skulle der opstå problemer med chaufføren eller lastbilen kan SP Transport & Spedition hurtigt nå frem med hjælp, idet man kender chaufførens nøjagtige position. Denne facilitet har også været til gavn, når man har oplevet at få lastbiler stjålet. De er hurtigt blevet fundet igen, selv om de i nogle tilfælde har været godt gemt.

Den skriftlige kommunikation er god, fordi chaufføren kan køre ind til siden og læse beskeden, når det passer ind i planen og typisk når der skal holdes hvil i henhold til køre-hviletidsreglerne. Beskeden er ikke modtaget via telefon og skrevet flygtigt ned på et løst stykke papir.

Kommunikationsformen er præcis, og man undgår, at chaufføren hører forkert og kører et forkert sted hen med godset. Yderligere er der navigation i systemet til at sikre den rette rutevejledning for ikke stedkendte chauffører.

Også dokumentation over for kunden

SP Transport & Spedition har med COMLOG systemet også en klar dokumentation for, hvor lastbilen er på et givet tidspunkt, og hvornår godset er blevet afleveret hos kunden. Hvis en kunde ringer og skælder ud, fordi godset er kommet for sent, kan SP Transport med det samme efterkontrollere og undskyldte, hvis det har sin rigtighed, og korrigere hvis det ikke har.

Sker det, at man kommer for sent på grund af trafikuheld eller langsom trafikafvikling kan SP Transport også give kunden de historiske data for den enkelte transport, så de ved selvsyn kan se, at chaufføren var lovlig undskyldt for godsets forsinkelse. Det er ikke ham, som har holdt for lange pauser eller er kørt en omvej til kunden.

SP Transport & Spedition A/S

Etableret: 1946 af Svend Poulsen

Ansatte: 140 medarbejdere

Antal biler: 160 lastbiler i daglig brug

Specialer: Langtransporter
Kranopgaver
Fødevaretransporter

Domicil: Farverland, Glostrup

WWW: www.sptransport.dk