

Smit & Dorlas



Flexibeler bedrijfsvoering Verhoging van klanttevredenheid

Dirk van Dam van Smit & Dorlas:

“De KPI's zijn een goed plan. Ik kan en wil mijn mensen niet de hele dag in de gaten houden.

Door de dashboardfunctie zie ik in een oogopslag de grote lijn en kan ik daar, indeien noodzakelijk, direct op inspelen.”

Bedrijf

Smit & Dorlas koffiebranders uit Mijdrecht heeft zich gespecialiseerd in het horecasegment. De klantenkring varieert van eetcafés en bistro's tot gerenommeerde restaurants met een of meerdere Michelinsterren. Zowel de auto's van de technische dienst, het management als het salesteam zijn uitgerust met een C-Trackunit.

De uitdaging

Ondanks dat Smit & Dorlas beschikt over een relatief kleine groep monteurs wil men weten waar zij zich bevinden om storingen beter in te plannen. Daarnaast wilde het bedrijf efficiënter op alle voorkomende vragen van klanten kunnen inspelen.

De oplossing

Sinds januari 2009 beschikt het bedrijf over een volledige C-Track planningsmodule inclusief KPI's. Op een groot LCD-scherm op de afdeling planning wordt getoond waar monteurs zich bevinden. Een werkwijze die goed bevalt. De planning kan op deze manier efficiënt inspelen op klanten die direct bezoek willen ontvangen, op het inzetten van monteurs bij storingen en er wordt doelgericht gereden. De nieuwe aanpak heeft tevens geresulteerd in een flexibeler bedrijfsvoering, waarbij het belang van de klant voorop staat en de servicesnelheid is verhoogd. Niet langer wordt er uitsluitend gekeken naar rayons. In acute situaties nemen monteurs, afhankelijk van hun geografische positie, elkaars werkzaamheden over. Een flexibiliteit die is terug te zien bij het salesteam en door klanten als zeer positief wordt ervaren. Doordat er direct op hun vraag ingespeeld wordt, is de klanttevredenheid verhoogd.

De divisies zijn qua planning nog wel opgedeeld, alleen de controller kan alle bewegingen waarnemen. Omdat de auto's van de vertegenwoordigers en management ook privé worden gebruikt zijn deze uitgerust met een privé-zakelijk schakelaar, zodat het gevoel voor bewegingsvrijheid niet wordt aangetast. Daarnaast maakt het management gebruik van de KPI's waarmee zij managementinformatie genereren en de grote lijn in de gaten gehouden wordt.

C-Track

C-Track heeft sinds 1987 ruim 20 jaar ervaring opgebouwd in fleetmanagement en managementsystemen. Inmiddels zijn er in 35 landen, op 5 continenten ruim 500.000 C-Track systemen bij 40.000 klanten geïnstalleerd.



C-Track Benelux B.V. • Ketelweg 44 • 3356 LE Papendrecht • Nederland
tel +31 (0)78 644 93 34 • fax +31 (0)78 644 93 35 • e-mail info@ctrack.nl



www.ctrack.nl