



VOICE OF THE CUSTOMER

“ Onze communicatiekosten zijn met ruim 50% afgenomen ”

Frank van Dijk, medewerker sales, SJT Venlo

SJT Venlo: een betrouwbare specialist in sneltransport

Delicate spoedzendingen maken traceerbaarheid noodzakelijk

Het bedrijf

SJT Venlo is een specialist in sneltransport door heel Europa. Het koeriersbedrijf staat vooral bekend om zijn ervaring met speciale zendingen: vervoer van goederen die extra aandacht vereisen omdat ze kwetsbaar of commercieel belangrijk zijn. Denk aan producten van machinefabrieken of de automotive branche, maar ook handgemaakte decorstukken voor decorbouwers of op beurzen. SJT Venlo wordt bovendien ingeschakeld als belangrijke documenten voor notaris- en advocatenkantoren snel moeten worden afgeleverd. Daarnaast maken kleine en grote koeriersbedrijven gebruik van de expertise van SJT Venlo. Anders gezegd: SJT Venlo kan worden ingeschakeld voor alle zendingen waarvoor de huisvervoerder op dat moment niet de ideale oplossing is.

De uitdaging

SJT beschikt over een zeer gevarieerd wagenpark om alle speciale zendingen te kunnen vervoeren. In totaal zijn er 16 wagens, waaronder bestelauto's, bestelbusjes, bakauto's, diverse vrachtauto's, vrachtauto's met aanhangwagens. "Het is voor ons heel belangrijk om te weten waar deze wagens zich bevinden", vertelt Frank van Dijk, medewerker sales bij SJT Venlo. "Omdat ze vaak delicate en belangrijke goederen vervoeren, is traceerbaarheid noodzakelijk. Als klanten ons bellen met de vraag waar een zending blijft, moeten we dat kunnen doorgeven. Zeker omdat het vaak om spoed gaat. En stel dat een klant een klacht bij ons indient omdat een pallet beschadigd is. Dan is het handig als we kunnen checken hoe dat komt. Heeft een chauffeur misschien te hard gereden? Meestal is dat niet het geval, omdat onze chauffeurs zeer ervaren zijn en altijd zorgvuldig rijden. Maar we willen dat wel kunnen nagaan. We hadden dus grote behoefte aan een systeem dat ons dat inzicht kon bieden. Zo kwamen we uit bij TomTom."



Let's drive business®

www.tomtom.com/business



Ruime
besparing tijd en
communicatiekosten
dankzij TomTom

De oplossing

In alle wagens van SJT Venlo zit sinds december 2011 een TomTom Pro 7150. Dit systeem staat via de Link 310 continu in contact met het kantoor in Sevenum. Bovendien maakt SJT Venlo gebruik van HD Traffic, waardoor de chauffeurs altijd beschikken over actuele verkeersinformatie. "Behalve een duidelijke routeplanner hebben we met deze oplossing van TomTom het heldere overzicht waarnaar we op zoek waren", vertelt Van Dijk. "We zien nu op kantoor altijd waar onze chauffeurs zich bevinden en wat de orderstatus is. Een piepje in het systeem maakt duidelijk dat er een lading is gelost. TomTom houdt alles tot op de minuut nauwkeurig bij. Als een klant nu belt, kunnen we direct vertellen wat de stand van zaken is. Bijvoorbeeld dat de lading over 5 minuten aankomt of juist een paar minuten geleden al is gelost. In de niche waarin wij zitten, is dat zoals gezegd heel belangrijk. De klanten verwachten van ons dat wij ze die actuele informatie kunnen geven. Aan die wens kunnen we nu voldoen. Voor de planning is het ook heel handig: als we een telefoontje krijgen dat iets moet worden opgehaald in Antwerpen en een van onze chauffeurs net iets heeft afgeleverd in Brussel, dan kunnen we daarmee rekening houden. Een ander groot voordeel: als we na wat langere tijd een vraag krijgen van een klant over een zending, hebben we de exacte gegevens van de rit en aflevertijdstoppen direct bij de hand."

Voorheen belde SJT Venlo naar de chauffeurs om informatie te krijgen over hun locatie in Europa en verwachte aankomsttijden. Ook moesten chauffeurs het telefonisch melden als een opdracht was afgehandeld. Van Dijk: "Dat hoeft nu dus niet meer omdat wij in het systeem de status zien. Dat heeft als voordeel dat chauffeurs zich beter op de weg kunnen concentreren; we hoeven ze niet meer telefonisch lastig te vallen. Bovendien besparen we zo communicatiekosten. Deze zijn sterk afgenomen, met ruim 50%."

SJT bespaart ook tijd met het nieuwe systeem. "Wij rijden veel in drukke regio's: naar de Randstad, het Ruhrgebied en Zuid-Europa. TomTom in combinatie met HD Traffic houdt rekening met files en omleidingen en berekent de snelste route om bijvoorbeeld een file te vermijden. Aan die route móeten onze chauffeurs zich houden, zodat hun vracht zo snel mogelijk aankomt. In het systeem kunnen we nagaan of ze ook werkelijk de snelste route van A naar B nemen, met handhaving van de verkeersregels."

Ten slotte noemt Van Dijk als voordeel dat het systeem aangeeft wanneer een wagen een onderhoudsbeurt nodig heeft. "Voorheen werd dat met een kaartenbak bijgehouden. Maar nu laat het systeem het weten als er een bepaald aantal kilometers is gereden en dat het tijd is voor een onderhoudsbeurt. Kortom, de TomTom bevalt ons prima. We krijgen zo heel veel informatie die belangrijk is voor onze planning én voor onze klanten. We hechten veel belang aan een goede dienstverlening. Dankzij TomTom kunnen we die service nog meer verbeteren."



Let's drive business®

www.tomtom.com/business