



VOICE OF THE CUSTOMER

Mit TomTom werden Spontaneinsätze effektiver ausgeführt „

Silke Sperling, Junior-Chefin, Heinz Sperling GmbH

Mit über 40 Mitarbeitern eine schnelle und gründliche Dienstleistung

Zeitgenaue Abrechnung und Kostenkontrolle

Zeitgenaue Weiterberechnung an den Kunden

Das Unternehmen

Seit 1970 beschäftigt sich die Essener Heinz Sperling GmbH erfolgreich vornehmlich mit Reparatur- und Wartungsarbeiten verschiedenster Art und Größe. Großobjekte, wie Sanierungen und Neubauobjekte, erledigt Sperling auch überregional. Über 40 Mitarbeiter mit einem Fuhrpark von 25 Transportern sichern schnelle und gründliche Dienstleistungen. Sperlings Auftraggeber sind hierbei vornehmlich diverse Wohnungsgesellschaften aus dem Essener Raum und Privatkunden, die über Empfehlungen auf das als qualitativ sehr hochwertig bekannte Unternehmen aufmerksam werden.

Die Aufgabe

Die Heinz Sperling GmbH suchte nach einem System, das eine zeitgenaue Abrechnung und Kostenkontrolle ermöglicht. Das neue System soll die kundenorientierte Flexibilität und Auslastung der Mitarbeiter im Aussendienst steigern. Außerdem legt das Unternehmen großen Wert auf die Steigerung der Kundenzufriedenheit durch genaue und zuverlässige Aussagen über die Einsatzzeiten der Mitarbeiter.

Die Lösung

Nach einer gründlichen Recherche des Marktes und gewissenhaften Vergleichen mit Wettbewerbsprodukten, wurden Mitte 2005 die ersten sieben Geräte von TomTom Business Solutions in die Fahrzeuge eingebaut. Durch das internetbasierte WEBFLEET können nun von der Zentrale aus die Fahrzeuge schnell lokalisiert werden, wodurch Spontaneinsätze effektiver ausführbar sind. „ [...] WEBFLEET ist klasse! Es ist einfach und selbsterklärend. Die Geräte waren wirklich einfach zu installieren und lassen sich auch leicht ergänzen. Die zeitgenaue Abrechnung und Kostenkontrolle der einzelnen Tagesstationen im Vergleich zu den Arbeitszetteln der Mitarbeiter, spiegeln sich in der Weiterberechnung an den Kunden wider. Diese Informationen erhalten wir durch die Tour-Reports „Einzeltouren mit Standzeiten“ und „Meldungen“. (zufrieden Silke Sperling Junior-Chefin)