

Samenwerking LSA en Groep Verboven

Technologie in functie van dienstverlening

Om in een groeiende organisatie de planning, de communicatie met de chauffeurs en het verwerken van de informatie goed te laten verlopen, werden bij Groep Verboven uit Lummen de tankwagens uitgerust met een CarCube boordcomputer. Voor de integratie met de backoffice-applicatie werd samengewerkt met Icasa-LSA uit Diepenbeek, die ook het softwarepakket XPETRO ontwikkelde waarmee Groep Verboven werkt.

De chauffeur heeft het handige touchscreen van de boordcomputer snel in de vingers.



Groep Verboven uit Lummen is als Esso Center Limburg sinds jaren een toonaangevende brandstofleverancier. Het bedrijf, dat deel uitmaakt van de Nederlandse holding Verolma, verzorgt de leveringen van brandstoffen en smeermiddelen aan particulieren, industrieën, overheden en tankstations. *Vandaag hebben we een 18-tal vrachtwagens die met een CarCube zijn uitgerust, zegt Steven Sieprath, Commercieel Directeur Brandstoffen van Groep Verboven. Tot*

voor de invoering van CarCube was het zo: eens de rit samengesteld, werden er leveringsbons afgedrukt om in de vrachtwagen te gebruiken. Samen met de leveringsbons, werd ook een rittenblad afgedrukt dat eveneens dienst doet als ADR-vervoerdocument. De vrachtwagen vertrok, maar wat er de rest van de dag gebeurde, daar had je geen zicht op. Er was te weinig flexibiliteit en zeker in de piekmomenten, wanneer iedereen zo vlug mogelijk wil beleverd worden, werd het als een probleem ervaren.

■ **Optimalisatie ritplanning**

Dankzij de integratie tussen XPETRO en CarCube heeft Groep Verboven nu een duidelijk zicht op zijn transportproces. Het systeem zorgt voor een continue uitwisseling van alle relevante ritdata en leverdata. Het zorgt niet alleen voor een optimaal overzicht op de planning maar biedt ook de mogelijkheid om de beste keuzes qua planning te maken. *Orders kunnen nu ook veel later aanvaard en inge-*

pland worden. Dankzij de track & trace functie zien de dispatchers op elk ogenblik waar elke tankwagen zich bevindt. Hierdoor kunnen ze gemakkelijk dringende bestellingen toewijzen of orders herschikken. De chauffeurs zien de opdracht op het scherm verschijnen, verduidelijkt Jean Lathouwers, Senior Account Manager van LSA, die het project begeleidt. Er wordt bij ieder order vaste commentaar meegegeven, zoals de ligging van de tank of een telefoonnummer, maar ook variabele informatie specifiek voor de uit te voeren levering is mogelijk: waar de sleutel ophalen of welk bedrag er aan de chauffeur moet betaald worden, het zijn maar enkele van de mogelijkheden. Het is niet alleen een efficiëntere manier van werken maar het komt ook de dienstverlening ten goede. Een dergelijke automatisering heeft vooral zin als je een zekere schaalgrootte hebt. Vanaf 4 à 5 vrachtwagens is het lonend. Want naarmate je groter wordt, verlies je ook meer en meer het contact met je klanten. Dankzij de CarCube kunnen we onze klanten dezelfde flexibele service bieden als waren we een klein lokaal bedrijf en dat is in onze sector een enorme troef. Want iedereen levert goede producten, het is de dienstverlening die het verschil maakt, vult de commercieel directeur van Groep Verboven aan.

■ Gebruiksvriendelijk

Beide partijen zijn er zich van bewust dat het een hele verandering is voor de chauffeurs, die het systeem met enig scepticisme onthalen. Verandering vergt aanpassing, maar zelfs de meest computerschuwe chauffeur heeft het handige touchscreen van de boordcomputer snel in de vingers. De hoofdtaak van een chauffeur blijft nog altijd het leveren van huisbrandolie. De vraagstelling is zeer eenvoudig, de chauffeur moet een vragenpad doorlopen dat de back-office informatie verschaft over de situatie ter plaatse. Werd de tank volledig gevuld? Heeft de klant een oververulbeveiliging? Het zijn ja/nee-vragen. Voor Steven Sieprath is immers niet alleen het zenden maar ook het ontvangen van informatie belangrijk. Wanneer de levering beëindigd is, komt er op kantoor een signaal binnen. Vanaf dan kan er aan die levering niet meer getornd worden.

Het systeem is modulair. Men start met een basismodule en daar worden dan de toepassingen op aangebracht van geval tot geval. Er zitten ook een aantal belangrijke technische aspecten aan vast, zoals het uitlezen van de geijkte tellers. Ook de

mogelijkheid om de chauffeur geen documenten meer mee te geven maar ze ter plaatste af te drukken is een optie. Als leverancier denken we in eerste plaats oplossingsgericht en niet productgericht. De kracht van het systeem komt voort uit de verwerkte ervaringen en suggesties van de brandstofbedrijven zelf. Het wordt continu verbeterd door permanent in te spelen op de bedrijfsdynamiek van de brandstofsector, aldus Jean Lathouwers.

■ Opleiding chauffeurs belangrijk

Volgens Lathouwers – al 30 jaar in het vak – is de opleiding van de chauffeurs een cruciaal gegeven in het welslagen van het project. Je moet vooral het gevoel wegnemen dat ze gevolgd worden. Het is optimaliserend en rendementsverhogend, maar je neemt de chauffeur wel een stuk van zijn vroegere vrijheid af. En daar moet je die mensen mee leren omgaan. Een stelling die wordt onderschreven door Steven Sieprath. Het systeem is er niet om de chauffeurs te volgen, maar om de foutenmarge te verkleinen. De chauffeur moet de CarCube toepassing als een hulpmiddel beschouwen en niet als iets dat hem continu in het oog houdt.