



ROI berekening met Frotcom



door **Valério Marques**

Adviseur van de Raad van Bestuur
Frotcom International

Wie moet dit artikel lezen?

CEO's | CFO's | COO's | WAGENPARKBEHEERDERS | FINANCIËLE
LEIDINGGEVENDEN

Dit artikel helpt u bij het berekenen van de Return On Investment met Frotcom. Het laat zien dat het met de adoptie van Frotcom mogelijk is om de kostenefficiëntie, klanttevredenheid en productiviteit aanzienlijk te verbeteren en tegelijkertijd downtime te verminderen. Deze praktijken zijn niet alleen van toepassing op grote wegtransportbedrijven, maar ook op bedrijven met slechts een paar voertuigen.

Voordat we beginnen

Laten we ter zake komen. U staat op het punt om te investeren in Frotcom. U gelooft dat dit systeem uw bedrijf zal helpen inefficiënties te verwijderen, kosten te besparen, de service te verbeteren, enzovoort.

Groot. Maar hoeveel geld gaat het je besparen? Wat wordt uw ROI (return on investment)?

Laten we het uitzoeken.

Over deROI

De ROI van elke investering wordt berekend als:

$$ROI = \frac{\text{Winst} - \text{Kosten}}{\text{Kosten}}$$

Tot dusverre goed. Hoe hoger de ROI, hoe beter natuurlijk. Het betekent dat u veel meer verdient dan wat u moet investeren.

Om de **ROI** te berekenen, moeten we nu uitzoeken wat de **kosten** zijn van het implementeren van Frotcom en ook de verwachte **winst**.

Wat zijn de kosten van Frotcom?

De kosten van Frotcom variëren, afhankelijk van de exacte trackingapparaten die u kiest en van de modules die u activeert.

Driving Behavior Analysis (Eco-driving) of **Interact messaging** zijn bijvoorbeeld specifieke modules in Frotcom die moeten worden geactiveerd voordat u ze kunt gebruiken.

De kosten kunnen ook van land tot land verschillen, afhankelijk van importheffingen, telecommunicatiekosten en andere kosten.

In de drie voorbeelden die in dit document worden gepresenteerd, zullen we enkele waarden gebruiken die zeker zullen verschillen van de exacte waarden die aan uw bedrijf worden voorgesteld.

Pas na het lezen van de bijbehorende voorbeelden hetzelfde principe toe op uw eigen zaak, waarbij u werkt met de specifieke kosten die bij u passen.

Wat is de verwachte winst van het gebruik van Frotcom?

Er zijn veel voordelen die een bedrijf haalt uit het installeren van Frotcom. Laten we ons concentreren op deze drie:



1. Lager brandstofverbruik



2. Hogere productiviteit



3. Verhoogde klanttevredenheid

De andere voordelen kunnen een beetje lastiger te berekenen zijn, hetzij omdat ze ongreepbaar zijn of omdat ze afhankelijk zijn van variabelen die moeilijk te kennen of in te schatten zijn: **betere bedrijfsplanning, verbeterde beveiliging van chauffeurs, voertuigen en vracht en een lagere koolstofvoetafdruk.**

Laten we ons voor nu concentreren op de 3 meetbare winsten die in de bovenstaande tabel zijn geïdentificeerd.



1. Lager brandstofverbruik

Misschien wel de meest gezochte functies in Frotcom zijn degenen waarmee u de brandstofkosten kunt beheersen en verlagen. Dit is geen verrassing, want brandstofkosten kunnen 30% of meer van de totale kosten van het wagenpark uitmaken, vooral in voertuigerichte bedrijven zoals wegtransportbedrijven. Kijk naar het volgende voorbeeld.

Introductie

ACME is een wegtransportbedrijf met hoofdkantoor in Italië, met een vloot van 50 vrachtwagens die door heel Europa reizen.



Het probleem

De gemiddelde kilometerstand was 11,500km¹ per maand per vrachtwagen. Het gemiddelde brandstofverbruik was 32,5 l/100 km, een waarde die iets te hoog is in vergelijking met andere vloten die in dezelfde sector actief zijn.

Bovendien bleek uit de brandstofgegevens dat het verbruik van elke truck een variatie van maximaal 20% vertoonde, voor dezelfde route, afhankelijk van de chauffeur. Het rijgedrag was duidelijk van invloed op de totale verbruikte brandstof.

De oplossing

Het bestuur van ACME besloot Frotcom te adopteren. De volgende modules werden geactiveerd, samen met de basis Frotcom-trackingservice :

- **Rijgedrag analyse en Driver coaching**
Analyse van het rijgedrag op basis van uitgebreide gegevens die in het voertuig zijn verzameld: acceleratie, remmen, RPM's, stationair draaien, versnelling en tal van andere parameters.
- **Brandstofbeheer**
Berekening van het exacte brandstofverbruik, rit per rit en het gemiddelde brandstofverbruik als L/100km.
- **Routecontrole**
Toewijzing van de beste routes aan voertuigen en controle over de uitvoering van de routes.

De uitkomsten

De volgende uitkomsten werden verkregen uit het gebruik van Frotcom:

- Routes werden toegewezen aan voertuigen op basis van de kortste paden en op de **dichtstbijzijnde voertuigen die beschikbaar waren om vracht te verzamelen**;
- Voertuigen die vooraf toegewezen routes niet volgen, zouden een **Alarm buiten de route activeren**;
- Het misbruik van voertuigen nam drastisch af, omdat **alle ritten** die in de kaarten en tabellen van Frotcom werden weergegeven, **moesten worden verantwoord**;
- **Het rijgedrag verbeterde snel.** Het bedrijf besloot om maandelijks de beste 5 chauffeurs te belonen op basis van hun rijcores; de 5 chauffeurs met het slechtste rijgedrag in de periode ontmoetten individueel het wagenparkbeheerteam, nadat ze hun prestaties hadden laten zien zoals geregistreerd in Frotcom. Ze werden on the job getraind door gebruik te maken van de **Driver coaching** module;;
- **Ook het brandstofverbruik werd op de voet gevolgd** en telkens wanneer een hoger dan verwacht verbruik werd vastgesteld, werden de redenen daarvoor onderzocht. Kan een mechanisch probleem zijn, een probleem met het rijgedrag of gewoon het gevolg van een gecompliceerde verkeersdag of een zwaardere dan gebruikelijke belasting.

¹ In dit document worden liters, km en euro's gebruikt. U kunt ze eenvoudig converteren naar uw favoriete eenheden met behulp van sites zoals www.convertworld.com

De resultaten

De volgende resultaten werden bereikt uit de vorige acties:

- De gemiddelde kilometerstand werd met 2,5% verminderd. Dat is 14.375 km minder per maand, voor de hele vloot.
- Het gemiddelde verbruik per voertuig daalde van 32,5 l/100 km naar 31,0 l/100 km. Dat is een reductie van 4,6%.
- In totaal bespaarde het bedrijf, rekening houdend met het feit dat de gemiddelde brandstofprijs 1,25 € / L was, meer dan zestienduizend euro per maand. Dat is 7% minder brandstofkosten.

	Voor	Na
Kilometerstand (km)	575,000	560,625
Brandstofverbruik (L/100km)	32.5	31.0
Totaal brandstofverbruik (L)	186,875	173,794
Totale brandstofkosten (€)	233,594	217,243
Maandelijks besparingen		16,351€ 7.0%

De totale eigendomskosten van Frotcom bedroegen ongeveer 25€ per maand per voertuig, een totaal van 1.250€/maand. Bovendien kostte de klasse over rijgedrag 1.400€/maand.

De netto besparing - al aftrekkend van de rijgedragsklassen - bedroeg dus 13.701€ per maand en de ROI was 4,17. Helemaal niet slecht...

Bovenstaande besparingen zijn geen sciencefiction. De combinatie van een verminderd aantal kilometers en een beter rijgedrag leidt doorgaans tot besparingen vanaf 7%, afhankelijk van het type activiteit van het wagenpark, het totale aantal voertuigen en het gebruik van Frotcom als een real-time tool om routes en rijgedrag te beheren en te controleren.

Het wordt ten zeerste aanbevolen dat de rijgedragsanalyse en de rijcoachingmodules worden aangevuld met acties om goed rijgedrag aan te moedigen en slecht rijgedrag te corrigeren.

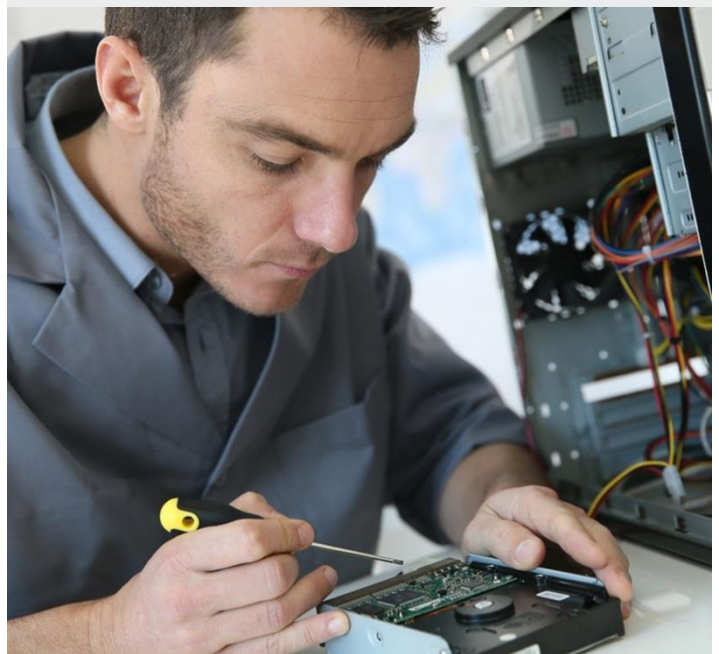


2. Hogere productiviteit

De brandstofkosten zijn altijd een grote zorg als het gaat om vlootkosten. Die zijn zeker makkelijk te meten.

Een gebrek aan productiviteit kan echter aanzienlijke kosten met zich meebrengen - of, als u dat liever hebt, winstvermindering. Bekijk het volgende voorbeeld.

Introductie



Stark Industries is een pc-onderhoudsbedrijf gevestigd in Parijs. Hun field services-team bestaat uit 30 technici die een vloot bestelwagens gebruiken om klanten te bezoeken wanneer reparaties of installaties nodig zijn bij de klant.

Het probleem

Het bedrijf maakte zich zorgen over de reactietijd van hun buitendienst. Na een verzoek van een klant kostte het nogal wat tijd en telefoontjes van het kantoor naar de technici, om te beslissen welke gratis zouden zijn naast en relatief dicht bij de locatie van de klant.

Daarom was het bedrijf bang om diensten te overboeken, bij gebrek aan echte realtime informatie uit het veld. Dit resulteerde uiteindelijk in een relatief lage productiviteit.

Hoewel de meeste services niet meer dan 3 uur na aanvraag door klanten begonnen, was er een aanzienlijk deel van de taken die begon met een vertraging die klanten als buitensporig beschouwden.

Tijd om de service ter plaatse te starten, na aanvraag	Percentage
---------------------------------------------------------------	-------------------

0-3 uur	58%
----------------	-----

3-8 uur	18%
----------------	-----

8-24 uur	11%
-----------------	-----

24 + uur	13%
-----------------	-----

Bovendien werd informatie over de klus of de locatie ervan niet altijd correct gecommuniceerd naar de technicus. Vaak was het adres onjuist of was de functieomschrijving niet duidelijk, wat soms resulteerde in een onvoldoende set gereedschappen en materialen om het werk te voltooien. Dit betekende vaak dat het voertuig terug moest naar het hoofdkantoor voordat het opnieuw naar de klant ging, of een andere technicus moest worden toegewezen.

Gemiddeld voerde elke technicus 5,15 diensten per dag uit, voor een totaal van 154,5 diensten per maand. Voor een 8-urige werkdag betekende dit ongeveer 1:30 uur per dienst. Het bedrijf wist dat de gemiddelde tijd die een technicus nodig had om een service op het terrein van de klant daadwerkelijk te voltooien 45 minuten was. Dit betekende dat 50% van de beschikbare tijd van technici elders werd besteed: autorijden, wachten op nieuwe banen en gewoon stationair draaien werden als hoofdoorzaken erkend.

De oplossing

Het bedrijf besloot Frotcom in de busjes te installeren. Tegelijkertijd werd ook de Workforce management module aangenomen, om te zorgen voor een betere communicatie met de chauffeurs en een betere grip op de status van elke job.

De volgende modules werden geactiveerd, samen met de basis Frotcom-trackingservice:

- **Personeelsbeheer**

Tabletgebaseerde module in Frotcom waarmee de bedrijven taken kunnen verzenden, de taakstatussen in realtime kunnen volgen en ingevulde formulieren kunnen ontvangen na het voltooien van de taken.

- **Routecontrole**

Toewijzing van de beste routes aan voertuigen en controle over de uitvoering van de routes. Bovendien begon het bedrijf de optie voor meldingsberichten te gebruiken, die meldingen naar klanten stuurde, via sms of e-mail, een paar minuten voor de aankomst van de toegewezen bestelwagens aan hun klanten.

De uitkomsten

De volgende uitkomsten werden verkregen :

- Routes werden toegewezen aan voertuigen op basis van de kortste paden en op de dichtstbijzijnde technici die beschikbaar waren om de taak uit te voeren;
- Voertuigen die vooraf toegewezen routes niet volgen, zouden een alarm buiten de route activeren; evenzo veroorzaakten taken die te lang duurden alarmen in Frotcom, waardoor het managementteam de situatie kon controleren en repareren voordat de volgende taken werden beïnvloed;
- Informatie werd altijd schriftelijk verzonden, van kantoor naar de technici, inclusief klantadressen die werden opgehaald uit de CRM-sectie van Frotcom. De bijgevoegde functiebeschrijving maakte het voor technici gemakkelijker om vooraf te weten welke gereedschappen en materialen nodig waren..

De resultaten

De volgende resultaten werden bereikt uit de vorige acties:

- De responstijd nam af:

Tijd om de service ter plaatse te starten, na aanvraag	Percentage	Variatie
0-3 uur	63%	+8,6%
3-8 uur	24%	+33,3%
8-24 uur	6%	-45,5%
24 + uur	7%	-46,2%

- Het gemiddelde aantal diensten per dag steeg van 5,15 naar 5,45 (+5,8%). Aan het einde van de maand waren dat 198 diensten meer (rekening houdend met de 22 werkdagen per maand).
- Als gevolg daarvan steeg de omzet van het bedrijf. Met een gemiddelde kosten van 32,50 € per dienst, was de winst 6.435 € meer per maand. De nettowinst, na aftrek van extra brandstof en andere kosten gemaakt met de extra diensten, bedroeg 5.930€ per maand.

De totale eigendomskosten van Frotcom bedroegen ongeveer 30€ per maand per voertuig.

De nettowinst bedroeg dus 5.030€ per maand en de ROI was 5,59.

Het is vermeldenswaardig dat niet alleen de productiviteit toenam, maar ook de klanttevredenheid verbeterde, dankzij de snellere reactie van het bedrijf.

Het volgende voorbeeld gaat specifiek over klanttevredenheid..



3. Verhoogde klanttevredenheid

Klanttevredenheid wordt soms gezien als iets ongrijpbaars. We weten meestal wanneer klanten blij of ongelukkig zijn, maar dat is niet altijd meteen te zien in hun controles - eigenlijk kan het, als ze echt ongelukkig zijn!

Het volgende voorbeeld illustreert een specifiek geval waarin Frotcom de klanttevredenheid verbeterde en het daadwerkelijk mogelijk was om de directe winst van die verbetering te berekenen.

Introductie



Mom Corp is een privébedrijf gevestigd in Lissabon, dat vervoer voor kinderen van en naar scholen biedt. De vloot van het bedrijf bestaat uit 8 minibussen met een goedgekeurde capaciteit voor het vervoer van 15 kinderen.

Het probleem

Typische routes impliceren het ophalen van kinderen in de ochtend van hun huis, ze op school afzetten, ze dan na school weer ophalen en ze thuis of op andere aangewezen plaatsen zoals grootouders thuis of naschoolse activiteiten zoals sport of podiumkunsten.

Mom Corp had twee problemen:

Ten eerste kan het verkeer in Lissabon een beetje onvoorspelbaar zijn in de vroege ochtenduren. Soms was het gewoon niet mogelijk om de kinderen op het vooraf bepaalde tijdstip op te halen, waardoor zij en hun ouders gestrest raakten wanneer de minibus niet op tijd arriveerde en er geen informatie was over de geschatte aankomsttijd.

Het bedrijf bellen deed geen goed omdat de locatie van het voertuig niet bekend was op kantoor. Trouwens, als ouders belden, waren ze al niet blij met de service. Er was een beter antwoord nodig.

Ten tweede, omdat de exacte aankomsttijd van de minibussen kan variëren als gevolg van verkeersbeperkingen, zouden kinderen en ouders soms niet klaar zijn op de ophaalplek wanneer de minibus arriveerde.

Om de aankomsttijd van de kinderen naar school niet in gevaar te brengen, hadden chauffeurs orders om niet langer dan een minuut te wachten, tenzij het voertuig van tevoren was.

Ook dit zou sommige ouders kwaad maken die nu de kinderen in de gezinsauto naar school moesten brengen en te laat op hun werk aankwamen. Deze hele situatie creëerde een reeks ongelukkige ouders die beweerden dat de service onvoorspelbaar en onbetrouwbaar was.

Als gevolg hiervan kon het bedrijf niet groeien zoals aanvankelijk werd geschat. In feite was het een uitdaging om genoeg klanten te houden om de 8 chauffeurs en minibussen te rechtvaardigen.

Het gemiddelde aantal ritten (één rit is een pick-up en een levering voor een kind) uitgevoerd per minibus per dag was nu 68; het oorspronkelijke businessplan schatte minstens 80.

De volledige capaciteit van de minibussen (15) was nu nog lang niet benut.

In minder dan 6 maanden moest het bedrijf de gemiddelde maandelijkse vergoeding verlagen, van 202 € naar 166 €, alleen maar om klanten te behouden.

Het totaal aantal klanten was 235.

De oplossing

Het bedrijf besloot Frotcom in de minibussen te installeren. Dit zou het kantoor niet alleen in staat stellen om de locatie van voertuigen te kennen, maar bestuurders kunnen ook worden gewaarschuwd voor verkeersomstandigheden.

Maar het belangrijkste was dat er andere modules werden gekozen, gericht op het creëren van een direct informatiekanaal naar de klanten:

- **Routecontrole**

Het bedrijf begon de optie voor meldingsberichten te gebruiken, die automatisch sms-berichten stuurde naar de mobiele telefoons van de ouders en kinderen 5 minuten voor de geschatte aankomsttijd van de minibussen naar hun overeenkomstige ophaalplekken.

- **Frotcom's Fleet Manager app**

Ouders en kinderen begonnen ook de Fleet Manager-app van Frotcom voor smartphones te gebruiken, waardoor ze de exacte locatie van hun toegewezen minibussen in realtime konden weten.

De uitkomsten

De volgende uitkomsten werden verkregen:

- Ouders en kinderen begonnen te weten dat de minibusjes op het punt stonden aan te komen. Ze hadden genoeg tijd om van huis te vertrekken en op tijd naar de ophaalplek te gaan om de bus niet te missen.
- Wanneer minibussen vertraging opliepen vanwege het verkeer, konden ouders en kinderen de smartphone-app gebruiken om onmiddellijk de locatie te controleren. Het was niet langer nodig om contact op te nemen met het kantoor van het bedrijf.

De resultaten

De volgende resultaten werden bereikt uit de vorige acties :

- Het aantal gevallen waarin kinderen de minibus bij het ophaalpunt misten omdat ze te laat waren, nam dramatisch af.
- Niet alleen dat, maar de tolerantie van chauffeurs om te wachten op kinderen die te laat zijn, werd veel minder nodig.
- De klanttevredenheid nam toe. In feite waren ouders niet alleen blij met het nieuwe systeem, ze begonnen de nieuwe technologie te promoten door de smartphone-app aan andere ouders te laten zien.

- Als gevolg hiervan begon het aantal klanten toe te nemen. In de volgende twee schooljaren was het gemiddelde aantal dagelijkse ritten per minibus van 68 naar 86 gegaan.
- Het was ook mogelijk om in twee opeenvolgende jaren het gemiddelde maandbedrag bijna terug te brengen naar de oorspronkelijke waarden (van 166 € naar 195 €).
- Het bedrijf kwam uit op 40 extra klanten, voor een totaal van 275 klanten.
- De totale maandelijkse kosten stegen in de periode van 39.010€ naar 53.625€. Daarvoor moest 1 nieuwe minibus worden aangeschaft, met een bijhorende totale maandelijkse kost van 2.040€ (voornamelijk voertuigafschrijving, chauffeurslonen en brandstof). Het maandinkomen was dus, na aftrek van deze kosten, met 12.575€ gestegen.

De totale eigendomskosten van Frotcom bedroegen ongeveer 20€ per maand per voertuig (nu 9 voertuigen).

De nettowinst na aftrek van de investering in Frotcom en in de nieuwe minibus bedroeg dus 12.395€ per maand. De ROI was 4,58.

Conclusies

Dus daar heb je het. Drie voorbeelden over hoe Frotcom een indrukwekkend rendement op uw investering kan genereren.

We raden u aan om niet alleen de bovenstaande voorbeelden te nemen en uw eigen scenario's te maken.

Voor casestudy's over hogere productiviteit en verhoogde klanttevredenheid, bezoek Frotcom's Knowledge Center op www.frotcom.com, of neem contact met ons op.



Over de auteur: Valério Marques is mede-oprichter, voormalig CEO bij Frotcom International, een wereldwijde leverancier van voertuigvolgsystemen voor wagenparkbeheer. Valério is sinds 1993 actief in het volgen van voertuigen. Frotcom International is een particulier bedrijf gevestigd in Portugal en biedt fleetmanagementoplossingen voor klanten over de hele wereld. Klanten variëren van kleine bedrijven met slechts een paar voertuigen tot grensoverschrijdende wegtransportbedrijven met duizenden voertuigen.