



ManpowerGroup™
Solutions

BUSINESS CASE EUROPCAR



Technical & Logistics Solution

Europcar wint aan flexibiliteit dankzij
uitbesteding van fleetdispatching.

UITGANGSPUNT

- Autoverhuurder wil chauffeursbezetting en kostenstructuur optimaliseren voor efficiënte ophaling & levering van de voertuigen
- Behoeftte aan perfecte balans tussen flexibiliteit en continuïteit
- Nood aan creatieve partner die meedenkt en anticipeert

ONZE OPLOSSING

Totaaloplossing voor het beheer van het chauffeursteam: selectie, planning, follow-up, coaching & motivatie, evaluatie, infossessies, rapportering, kwaliteitsbewaking, ...

RESULTATEN

- Optimale capaciteitsplanning: nooit te veel of te weinig chauffeurs in dienst
- Efficiëntiewinst dankzij flexibiliteit en voortdurende follow-up
- Aanzienlijke tijdwinst door uitbesteding van chauffeursplanning (minstens 1 FTE)
- Gegarandeerde continuïteit: 1 centraal oproepnummer voor alle aanvragen van alle Europcar-filialen
- Flexibel inzetbare en uiterst gemotiveerde chauffeurs

“Als mijn filiaal-medewerkers net voor sluitingstijd nog om een extra chauffeur vragen voor de volgende morgen, dan kunnen ze op hun beide oren slapen. ManpowerGroup Solutions regelt het.”

Huurwagens tijdig oppikken en rijklaar afleveren bij de volgende bestuurder. Geen sinecure voor een specialist in kortetermijnverhuur met van dag tot dag en van uur tot uur wisselende volumes. Dat het perfect kan, bewijst Europcar. Het bedrijf koos voor een pool van flexibele chauffeurs via een outsourcingformule op maat. Kurt Van Trimont, District Operations Manager North bij Europcar, legt uit hoe het werkt.

Maximale flexibiliteit

“Wij zetten dagelijks zo'n 80 chauffeurs in. De meeste daarvan neemt onze outsourcingpartner ManpowerGroup Solutions voor zijn rekening, wat overeenkomt met de teams van 8 depots verspreid over België. De planning van die medewerkers is echt een huzarenstukje. Soms hebben we snel iemand extra nodig voor 2 uur. Een andere keer willen we een chauffeur onverwachts vroeger laten

stoppen. Die flexibiliteit is van cruciaal belang voor onze business. Vandaar onze keuze voor een gespecialiseerde partner die direct op onze voortdurend veranderende noden kan inspelen.”

Fulltime projectcoördinator

“Alles staat of valt met planning. Toen we nog met chauffeurs in bijberoep werkten, moesten we die planning zelf opmaken. Om tijd te besparen zijn we de planning en de administratie gaan uitbesteden. Maar sinds we met ManpowerGroup Solutions werken, vertrouwen we het volledige beheer van a tot z aan hen toe. We hoeven ons niet langer bezig te houden met de rekrutering, coaching en uitbetaling van de chauffeurs. ManpowerGroup Solutions is verantwoordelijk voor een optimale personeelsbezetting. Zij werken met zelfstandige chauffeurs die ze volgens een lastenboek screenen en die flexibel inzetbaar zijn. Om alles in goede banen te leiden hebben ze een voltijdse

projectcoördinator aangesteld. Het is fantastisch om te zien hoe die zich voor ons inspant. Hij plant en regelt als de besten. En hij trekt van depot naar depot om de chauffeurs ter plaatse aan het werk te zien en om overleg te plegen met onze filiaalmedewerkers. Zo kan hij snel reageren op eventuele problemen en kansen detecteren om bij te sturen."

Continuïteit: altijd iemand bereikbaar

"Als mijn filiaalmedewerkers net voor sluitingstijd nog om een extra chauffeur vragen voor de volgende morgen, dan kunnen ze op hun beide oren slapen. ManpowerGroup Solutions regelt het. Alle oproepen komen op een centraal nummer bij ManpowerGroup Solutions terecht. Van daaruit wordt de planning voor de volgende dag opgemaakt voor de 8 depots. Als de vaste coördinator er niet is, staat er een back-up klaar om de continuïteit te verzekeren. Als we dat allemaal zelf zouden moeten doen, dan zou ons dat minstens een voltijdse medewerker kosten. Alleen al de facturen van enkele tientallen chauffeurs vergelijken met hun gepresteerde uren is monnikenwerk.

Ook daarvan heeft ManpowerGroup Solutions ons ontlast. Zij checken de gegevens en groeperen alles op één maandelijks factuur."

Volwaardige Europcar-ambassadeurs

"ManpowerGroup Solutions deelt onze doelstelling: Europcar-klienten de beste service bieden. Ze doen er alles aan om ons daarin te ondersteunen. Omdat ze hun chauffeurs nauwgezet evalueren en motiveren, zijn we er zeker van dat onze klienten met echte professionals in contact komen. We hechten daar bij Europcar zeer veel belang aan. Onze chauffeurs zijn immers het visitekaartje van ons bedrijf. En ManpowerGroup Solutions denkt met ons mee en stelt regelmatig initiatieven voor om de expertise van de chauffeurs op te krikken. Ze organiseren bijvoorbeeld infosessies over bepaalde schoonmaaktechnieken of geven tips om onze wagens sneller op eventuele schade te leren controleren. En daarbovenop werken ze aan een incentivesysteem om prestaties en loyaliteit te belonen. Altijd met een en dezelfde bedoeling: onze klantenservice waar mogelijk naar een hoger niveau tillen."

"De meerwaarde van dit partnership? Zonder twijfel hun flexibiliteit en nauwgezette opvolging."

Over Europcar

Europcar is de Europese nummer 1 in de verhuur van voertuigen op korte termijn. De 29 Belgische filialen van de groep richten zich tot de bedrijfswereld met een ruime keuze aan personenwagens, minibussen en bestelwagens.

www.europcar.be



KRITISCHE SUCCESFACTOREN

- Kwaliteit van de dienstverlening
- Doorgedreven flexibiliteit
- Ervaring in project- en poolmanagement
- Ontwikkeling van een geautomatiseerde planningstool
- Actieve aanwezigheid van de projectcoördinator in de diverse Europcar-filialen
- Reactiesnelheid
- Permanente follow-up en bijsturing
- Proactiviteit & oplossingsgerichtheid van het ManpowerGroup Solutions-team

EXTRA VOORDELEN

- Geen extra druk op de loonlast: zelfstandige chauffeurs werken in opdracht van ManpowerGroup Solutions
- Transparante kostenstructuur: prijs per interventie
- Vereenvoudigde factuurcontrole: 1 overkoepelende factuur per maand

ManpowerGroup Solutions is al 20 jaar lang een referentie in op maat ontwikkelde 'people based' outsourcingoplossingen. Dit snelgroeiende filiaal van ManpowerGroup verzorgt het volledige of gedeeltelijke beheer van activiteiten, afdelingen of projecten die bedrijven niet tot hun kerntaken rekenen. ManpowerGroup Solutions gaat daartoe met zijn klienten een resultaatverbintenis aan om de dienstverlening, de personeelsbezetting en de werkprocessen te stroomlijnen. Dat engagement resulteert in meer tijd voor de corebusiness, meer continuïteit, meer kwaliteit en aantoonbare kostenverlagingen. Alles samen meer dan 600 experten/'ambassadors' aan het werk bij opdrachtgevers in zeer uiteenlopende sectoren.

BUSINESS CASE EUROPCAR

FOCUSING ON YOUR CORE BUSINESS
IS HUMANLY POSSIBLE.



ManpowerGroup Solutions
Gemeenschappenlaan 110
1200 Brussel - België
T +32 (0)2 289 66 80
info@manpowergroupsolutions.be
www.manpowergroupsolutions.be

