

自动识别

自动化技术升级石油公司 客户服务品质

文 | 美国易腾迈科技公司

1952年以来，Earhart Petroleum 石油公司一直为美国俄亥俄州的居民和企业输送燃油、丙烷产品及服务，能源业务遍及整个

俄亥俄州。随着时间的推移，这家公司已经成长为俄亥俄州最值得信赖和最受尊敬的能源提供商之一，并已将业务扩展到肯塔基

州、印第安纳州及密歇根州南部，为这些地区批发燃料。对顾客服务的承诺和维持有竞争力的价格，使得该公司在行业内占据独一无二的地位。

Earhart Petroleum 石油公司主席 Mike Earhart 指出公司在持续努力提升经营水平和改善客户服务的同时，公司也确实需要一套基于车队的自动化系统，以提供更及时的实时信息并帮助卡车提升性能表现。

Mike Earhart 说：“我们发现，公司缺乏对库存、车队费用的基本管理控制，也无法建立有效指标。我们确实需要投资一种先进的技术解决方案，为车队整体运营提供最佳的可视性。经过多方面衡量，我们采用了美国易腾迈科技公司提供的 CV30 车载计算机（图 1）和 CK3 坚固型手持计算机，以及数据采集系统集成专家 SMS 集团为公司量身定制的软件解决方案。”

自动化需求迫切

Earhart Petroleum 石油公司期望通过投资新技术，能达到以下目标：将运输效率提高 20%（以每卡车每天运输的加仑数为衡量）；最大限度地减少库存损耗；提升员工工作效率，减少加班；



图 1 易腾迈 CV30 车载计算机帮助 Earhart Petroleum 公司改善客户服务品质

将发票周转时间减少三个工作日。

在旧系统下,订单在公司的区域办事处打印出来,驾驶员们根据看到的订单来安排一天的路线。这套系统缺少基本的线路优化功能,要靠驾驶员自己来完成路线安排。

此外,处理当天抵达订单时会遇到很大的麻烦。办事处和驾驶员之间通过电话来沟通订单问题,导致关键的细节信息在转达过程中遗漏。这使得驾驶员容易犯一些简单的错误,例如错过一个传送地点。另外,在沟通当日抵达订单时,办事处不知道每辆卡车上装的是什么货物,传递给驾驶员的信息会有偏差,导致驾驶员运送货物数量的减少,成本的上升。

最后,所有完成的订单都要邮寄或快递回总办公室开具发票,顾客要多等两三天的时间才能拿到发票。

无法实时更新每辆卡车上装的是什么产品也阻碍了对库存差异的快速分析。每月月末,研究引起库存差异的原因时困难重重,导致库存损耗成为极大的一笔费用。

定制化解决方案大展身手

Mike Earhart 表示:“就整体的解决方案来说,我们需要的不仅仅是一个软件包。而是和 SMS 集团共同合作,根据公司情况量身定做的解决方案。”

SMS 集团定制了一款软件解决方案,帮助 Earhart Petroleum 石油公司能够像利用无线热点一样来操控卡车。此外,如果没有网络,这款软件能够通过无线局域网、无线网、批量数据存储来传输数据。Earhart Petroleum 石油

公司测试了几款硬件,最终选择了 Intermec 的 CV30 车载计算机。CV30 超坚固的外形,能够承受严酷的车载环境。

安装新系统后,Intermec CV30 放置在负责运输和服务车辆上(图2)。它可以提供一个运行多种车载应用程序的平台,包括 Earhart Petroleum 石油公司的顾客订单处理应用程序、运输部工作时间应用程序及时间和出勤工资单应用程序。这些应用程序不断从物流人员那里接收未完成订单的路线优化信息,并且传回多方面的数据,包括完成交付的信息、工资单时间记录、车辆位置、到达和离开交付位置、传动器安全指标、以及机械运行数据。

此外,这些车载系统传送实时信息给在公司总办公室由分拣员和分析员构成的物流团队,方便分拣员每天能够做出更合理的决定。同时,将车队反馈回来的数据进行汇总和解析,有助于分析员做出更精准的战略决策。例如确定旺季时运输和服务车辆该放在什么地方,确定货物存储和重装的最佳地点,甚至锁定哪些顾客需要油罐监控来确保服务令人满意及避免燃料短缺。

Mike Earhart 补充:“为了满足顾客的期望,公司已经制定了很高的运送和服务标准。这些标准已经被制成文件并表框起来,悬挂在整个办公室作为日常提醒。在新系统下,我们已经为物流团队配备了新设备,帮助他们一直能达到那些标准。”

自动化效果立竿见影

Earhart Petroleum 石油公司已经实现甚至超越了早年定的大部分目标,但是要应对新的挑战仍



CeMAT
ASIA

展馆: W1
展位: D1-2

电动叉车蓄电池 ELECTRIC FORKLIFT BATTERY

烟台金潮宇科蓄电池有限公司

地址: 山东省招远市金龙路199号

网址: <http://www.cngtby.com>

电话: 0535-8086000 传真: 0535-8087000

联系人: 孙允栋 手机: 15953569099

邮箱: cngtby@cngtby.com

▲反馈服务编码M4727

需取得较大进展。

Mike Earhart 表示：“从新的解决方案实施以来，我们的卡车车队，无论是小型还是大型，运输效率都提高了 20% 以上。从每辆卡车上发回的数据也帮助避免了几乎所有的危险行为。超速、急刹车及违规驾驶降至今年来最低水平。此外，小卡车车队开具发票的周转时间已经减少了 2 ~ 3 个营业日。有了这项技术，我们已经成为一个更加有潜力的公司，能够在更广阔的范围内快速地为更多顾客提供服务。”

未来技术部署确保服务

目前，Earhart Petroleum 石油公司正在为他们的部分车队安

装易腾迈的 CK3 手持计算机，以便通过追踪客户车队的燃料消耗情况来提升服务质量，并且在气缸操作中改善库存控制。

Mike Earhart 表示：“我们期待这套解决方案在未来大展拳脚。我们持续从公司卡车和司机那里收集到数据，简化操作，缩短对客户需求反应时间，为客户提供更好的服务。”

20 世纪 50 年代以来 Earhart Petroleum 石油公司以出色的客户服务而著称，Mike Earhart 指出他很高兴看到新技术解决方案能帮助公司秉承传统，更进一步提升了客户服务。他进一步表示：“车



图 2 CV30 放置在负责运输和服务的车辆上

队自动化最终有助于我们更好地服务客户。总而言之，客户服务是我们经营之本。” **MM**

苏州纽康特液压升降机械有限公司 特种设备许可证号：TS2432287-2012

行业领先的液压举升解决方案



Newcount 纽康特升降机



大吨位液压升降台



固定式液压升降平台



固定式液压登车桥



移动式液压登车桥



剪叉式高空作业台



车载式高空作业台



液压升降货梯



大型液压升降货梯



装卸液压升降台



地址：苏州市望亭经济开发区问渡路16号 邮编：215155
电话：0512-65386588 65386688 传真：0512-65381182
网址：<http://www.newcount.com.cn>
E-mail：sales@newcount.com.cn

▲反馈服务编码M2236