

# Hot'ts Pellets Österreich

„Durch die Einführung von OPTITOOL EE mit automatischer Avisierung konnten wir die Disposition entlasten und dadurch die allgemeine Servicequalität erheblich steigern. Mit der einfachen Möglichkeit der elektronischen Terminbestätigung ging auch eine deutlich erhöhte Kundenzufriedenheit einher.“

Gerhard Glechner, Geschäftsführer Glechner Ges.m.b.H.



## Warum haben Sie sich für OPTITOOL entschieden?

Uns war vor einigen Jahren bereits klar, dass mit steigender Anzahl der Silo-Lkws im Unternehmen die Disposition bzw. die optimierte Tourenplanung „professionalisiert“ gehört. Nach Prüfung mehrerer Anwendungen haben wir uns für OPTITOOL entschieden. Warum: OPTITOOL ist ein System, das sich hervorragend auf die Bedürfnisse des Kunden anpasst. Das System „wächst“ mit dem Unternehmen mühelos mit und nicht zu vergessen ist die professionelle Betreuung durch den Support.

## Was waren Ihre vorrangigen Ziele?

Ziel der Implementierung war es die Auslastung der Fahrzeuge deutlich zu verbessern und die gefahrenen Kilometer pro Kunde zu verringern. Durch die konsequente Umsetzung der Vorgaben bei der Implementierung konnten die Parameter rasch erreicht werden.

## Welche speziellen Anforderungen gab es im Bereich Pellets?

Es gab die Anforderung, Lkws mit unterschiedlichen Fassungsvermögen an verschiedenen Standorten und mehreren Vertriebsfirmen optimiert zu disponieren. Die OPTITOOL-Mannschaft hat das hervorragend umgesetzt.

## Warum wurde die automatische Avisierung eingeführt?

OPTITOOL wurde zudem eingeführt, um die Disponenten zu entlasten. Zu Projektbeginn waren die Disponenten 50% des Tages mit der telefonischen Avisierung der Kunden beschäftigt. Dieser erhebliche Aufwand für die Avisierung konnte durch die Einführung der automatischen Avisierung stark gesenkt werden. Von den Disponenten wurde bei Projektstart die Angst geäußert, dass unsere Kunden mit der neuen Technik nicht zu Recht kämen. Diese Angst erwies sich allerdings als unbegründet, da bereits nur wenige Wochen nach der Einführung der automatischen Avisierung 47,50% der automatisch avisierten Kunden ihre Rückmeldung elektronisch übermittelten. Die dadurch eingesparte Zeit können die Disponenten jetzt für die Auslastungsmaximierung und den Kundenservice verwenden. Somit profitieren sowohl die Kunden als auch das Unternehmen selbst von dieser Technik.

## Glechner Ges.m.b.H. Hot'ts Pellets

### Überblick

Mittelständisches Unternehmen  
gegründet 1996  
67 Mitarbeiter  
17 Fahrzeuge

### Standorte

Hauptsitz in Mattighofen, Österreich  
5 Werke in Österreich und Bayern

### Leistungen

Hot'ts beliefert mehr als 25.000 Haushalte mit hochwertigen, sortenreinen Holzpellets

### Beschreibung

Das Unternehmen gilt mit 25.000 Endkunden als bedeutender PelletsHersteller und -lieferant in Österreich. Seine Hauptabsatzgebiete liegen im Burgenland, Nieder- und Oberösterreich, Salzburg, Wien und Bayern.



OPTITOOL GmbH  
Im Gewerbepark D85  
93059 Regensburg  
[www.optitool.de](http://www.optitool.de)