

Fuhrparkmanagementsysteme

Fernrohr nach draußen

Ein Fuhrparkmanagementsystem macht die Abläufe von Monteuren im Außendienst transparent: Es erleichtert die Einsatzplanung, schafft einen objektiven Nachweis geleisteter Arbeitszeit gegenüber kritischen Kunden, spart Treibstoff und Zeit durch verbesserte Routenplanung.

» In Zeiten der Wirtschaftskrise entdecken immer mehr Handwerksbetriebe die elektronischen Unterstützungssysteme für sich, um an vielen Stellen Kosten zu senken. Eine unsichtbar im Fahrzeug verbaute Blackbox verfolgt mittels Satelliten ständig die Ortsposition und sendet diese in Echtzeit per Mobilfunk an die Zentrale. Dort stellt die zugehörige Software des Flottenmanagementsystems (FMS) auf dem Monitor alle Firmenfahrzeuge in einer Karte dar. Zusätzlich zu Ortung und Beobachtung bereiten verschiedene Berichte die gesammelten Daten übersichtlich auf: Routenverläufe, Fahrtberichte, Standzeiten, Fahrverhalten, Kraftstoffverbrauch, aktueller Kilometerstand und Warnhinweise werden protokolliert und grafisch angezeigt.

Breites Einsatzspektrum

Darüber hinaus lassen sich bei ausgereiften Systemen speziell auf die Unternehmensbedürfnisse zugeschnittene Funktionen konfigurieren und vorhandene Soft- bzw. Hard-

Fuhrparkmanagementsysteme sind nicht nur etwas für große Flotten.

Fotos: Imago (3); Digifore (4)

warekomponenten in das FMS einbinden. Beispiele hierfür sind Dienst-/Privatschalter, die zwischen beiden Fahrtarten unterscheiden; ein übersichtliches und automatisiertes Auftragsmanagement; textbasierte Kommunikation zwischen Außendienstmitarbeiter und Disponent; Navigation zum Zielort; Fahrer-Identifikation; Geofencing, also das Errichten eines virtuellen Zauns um ein bestimmtes geografisches Gebiet, verbunden mit der Meldung, wenn ein Fahrzeug diesen betritt oder verlässt.

Quasi nebenbei fungiert ein Fuhrparkmanagementsystem als Schloss zur Diebstahlsicherung. Ein Akku in der Blackbox sollte gewährleisten, dass die Position auch weiterverfolgt werden kann, wenn Diebe die Fahrzeugbatterie lahmlegen. Mitteilungen von Ereignissen wie „Batterie abgeklemmt“ oder „Fahrzeug heftig bewegt“ gehen in der Zentrale ein. Lückenlos funktioniert das System erst, wenn diese Nachrichten außerhalb der Geschäftszeiten per SMS an mobile Endgeräte wie Handys weitergeleitet werden. Meist lassen



Über das Fuhrparkmanagementsystem ist jederzeit der Standort einzelner Mitarbeiter abrufbar.

sich bei so überwachten Fahrzeugen mit der Versicherung ermäßigte Tarife aushandeln.

Service-Level erhöhen

Seit etwa einem Jahr unterstützt die Hamburger Dechow Dienstleistungsgesellschaft ihre Arbeitsabläufe mit C-Track, dem Fuhrparkmanagementsystem der Firma DigiCore. Dadurch kann das Handwerksunternehmen, das im Bereich Heizung, Klima, Sanitär und Gebäudemanagement tätig ist, bei kurzfristigen Störeinsätzen schneller und wirtschaftlicher agieren. Der zuständige Einsatzleiter für

den Bereich Wartung, Heizung, Sanitär und Lüftung, Thorsten Jacobsen, sieht jederzeit die Standorte der 23 Kundendienstfahrzeuge auf seinem Monitor. „Unsere Flexibilität hat sich deutlich erhöht“, resümiert er.

Mehr Transparenz und Sicherheit

Die Kundendienstmonteure von Dechow disponieren ihre Termine eigenständig. Dies hatte zur Folge, dass die Firma nicht jederzeit wusste, wo die Monteure gerade im Einsatz waren. Eine Situation, die dem Unternehmen, das großen Wert auf Qualitätsmanagement und Arbeitssicherheit legt, nicht behagte. Oft ist ein Techniker allein unterwegs, um Gasanlagen großer Zentralen zu überprüfen. „Bei einem 24-Stunden-Notfall-Service und einem Aktionsradius von Hamburg bis Mölln, Lübeck und im Großraum Ahrensburg müssen wir jederzeit im Blick haben, dass ein Mitarbeiter eine Anlage wieder verlassen hat“, erklärt Jacobsen das Problem.

Dank der gewonnenen Transparenz kann der Einsatzleiter seine Leute nun geschickter >>>

>>> disponieren. Kommt ein Anruf, dass es nach Gas riecht, sieht er sofort auf dem Monitor, wer in der Nähe ist. „Selbst wenn ein Sanitär-Techniker gerade dort ist, kann der meist schon helfen. Das spart uns jede Menge Zeit“, nennt Jacobsen ein Beispiel, wie ihn das FMS alltäglich unterstützt.

Einführung richtig kommunizieren

Gegen diese handfesten Argumente für eine Einführung des Echtzeit-Ortungssystems hatte auch der Betriebsrat nichts einzuwenden. Dennoch mussten im Vorfeld einige Sitzungen einberufen werden. Es ist sinnvoll, die Belegschaft frühzeitig über eine geplante Anschaffung aufzuklären und die zwingenden Gründe dafür offenzulegen. Immerhin ist auch eine gewisse Überwachung dabei nicht auszuschließen, doch der Sicherheitsaspekt und die wirtschaftlichen Vorzüge stehen eindeutig im Vordergrund.

Um den Bedenken des Betriebsrates nachzukommen, wurden entsprechende Regelungsabsprachen getroffen. Diese wurden vor der Einführung in einer Betriebsvereinbarung festgeschrieben. Aufgrund der positiven Erfahrungen wurde die Vereinbarung gerade mit dem Betriebsrat verlängert.

Es hat sich gezeigt, dass auch die Monteure von den objektiven Daten profitieren: Sie sind keinen Pauschalverdächtigungen mehr ausgeliefert, wenn sich ein Kunde beschwert. Bei über 1.000 zu betreuenden Wartungsanlagen wird Jacobsen häufiger mit einem „Der Monteur war gar nicht so lange hier, was kann man denn da machen?“ konfrontiert. Nun kann er gelassen reagieren: „Kein Problem, ich schau mal eben nach.“ Bei einem Notfall rekonstruiert er den Anfahrtsweg. Den Vorwurf, ein Mitarbeiter habe



Den Einbau von C-Track übernehmen Servicetechniker.

überhöhte Arbeitszeiten aufgeschrieben, entkräftet er mit handfesten Argumenten und notfalls mit einem Fax des C-Track-Fahrtenberichts.

Wer Windows kennt, kommt auch schnell mit C-Track klar, urteilt Jacobsen über die Eingewöhnung. Er habe nicht einmal in die Beschreibung geguckt. Das System läuft stabil, Ausfälle und Störungen gab es bisher keine. Die erhofften Verbesserungen sind eingetreten. Viele Monteure fragen nach, ob noch etwas zu erledigen ist, bevor sie nach Hause fahren.

Dechow spart schätzungsweise etwa zehn bis zwanzig Arbeitsstunden pro Woche ein. Die Auswertungen des Treibstoffverbrauchs laufen noch. Viele Erleichterungen und Ef-

fizienzsteigerungen im Arbeitsalltag lassen sich jedoch schlecht in Euros bemessen. Jacobsen äußert sich zufrieden: „Eine tolle Sache, ich kann C-Track nur weiterempfehlen.“ <<< Beate Wand

➡ Weitere Infos zu C-Track: DigiCore Deutschland GmbH, Tel.: 05402 7028-25, info@digicore-deutschland.de, www.digicore-deutschland.de.

WORAUF SIE BEI FUHRPARKMANAGEMENTSYSTEMEN (FMS) ACHTEN SOLLTEN

- Etablierte Hersteller mit vielen Jahren Erfahrung bieten ausgereifte FMS und mehr Sicherheit, auch in fünf Jahren noch Systeme beim Kunden nachrüsten und bei Problemen weiterhelfen zu können.
- Prompter und qualifizierter Service ist entscheidend für stabil und zuverlässig funktionierende Systeme. Anbieter, die Verkauf, Beratung und Technik unter einem Dach vereinen, sind hier im Vorteil. Viele Probleme lassen sich bereits per Fernwartung beheben.
- Nicht alles neu kaufen: Manche Anbieter nutzen im Unternehmen vorhandene Software- und Hardware-Komponenten, zum Beispiel Software zur Einsatzplanung oder ein Navi. Über eine Schnittstelle können diese in das FMS eingebunden werden. Informationen werden verknüpft dargestellt, Daten fließen papierlos weiter, Abläufe werden optimiert.
- Individuell statt Standardpaket: Hersteller modular aufgebauter FMS finden auf die Anforderungen des Kunden zugeschnittene Lösungen. Der Kunde wählt die ihm wichtigen Funktionen, nutzt ein auf seine Hardware-Architektur abgestimmtes FMS und kann im Idealfall mit dem Produkt wachsen.
- Benutzerfreundlichkeit: Berichte und Anzeigen (Fahrtenbuch, Standzeiten, Leerlaufzeiten, Bremsverhalten, Geschwindigkeiten, Kilometerstand, Kraftstoffverbrauch, Wartungshinweise etc.) sollten intuitiv zu bedienen und übersichtlich aufbereitet sein.