

Perfekt organisierter Service bei der KWT Kälte-Wärmetechnik AG

## WEBFLEET koordiniert die Techniker der KWT AG

Telematik-Lösung von TomTom Business Solutions beweist sich im Praxistest / Anwender bevorteilt im Wettbewerb durch digital koordinierten Service

Hamburg, Januar (pkl) – Wie in quasi allen Lebenslagen, in denen man einen Techniker zwecks Reparatur und Wartung braucht, gibt es ein Szenario, welches immer wieder auftritt und den Endkunden häufig viele Nerven kostet: Verspätung. Die meisten Service-Techniker sind zwar in der Regel kompetent, aber auch gern mal schlecht koordiniert und somit zu spät vor Ort beim Kunden: ein Problem, welches bei der KWT AG bisher nicht wirklich vorhanden war, aber aufgrund steigender Auftragshöhe in Zukunft gar nicht erst entstehen sollte. Die Nutzung eines Telematik-Systems wurde unumgänglich.

Mehr als 15 Fahrzeuge umfasst der Fuhrpark der im Schweizerischen Worb ansässigen KWT Kälte-Wärmetechnik AG. Eine Größe, bei der ein gutes Telematik-System absolut ratsam ist, um die Flotte im Blick zu haben und die Aufträge stets optimal verteilen zu können. Dies erkannte das Unternehmen ebenfalls und entschied sich Anfang 2013 für TomTom WEBFLEET.

### Standortbestimmung und Auftragsmanagement

Bevor jedoch diese Entscheidung fiel, galt es, die Angebote von insgesamt drei verschiedenen Anbietern zu sondieren und das sinnvollste auszuwählen. Dominik Balmer, Leiter Disposition und Service bei der KWT, begründet die Wahl wie folgt: „Wir suchten zuerst nur eine Lösung für Positionsbestimmung und Auftragsmanagement, die in Navigation und Kommunikation überzeugen kann. Nach der Präsentation des TomTom-Systems sahen wir hier die beste Lösung.“ Kaum war diese Entscheidung getroffen, begannen auch schon die Installation und Konfiguration des Systems.

### Installation wie aus dem Bilderbuch

Überraschend schnell und unproblematisch verlief die Einführung und Anpassung des Systems. Bis

dieses vollständig eingebaut war, verging weniger als ein Monat. „Pro Fahrzeug wurden zwei bis drei Stunden benötigt, um die Hardware zu installieren“, erklärt Balmer. Die Installation und natürlich die Software-seitige Konfiguration innerhalb eines Monats abzuschließen, beweist auch die Qualität des zuständigen TomTom Einbau-Partners. Verbaut wurden bei allen Fahrzeugen (bis auf zwei Vertriebsfahrzeugen) Navigationsgeräte und die TomTom LINK-Box.

### Fester Ansprechpartner für den Anwender

Die Installationsphase und allgemein die erste Phase, in der ein neues System genutzt wird, sind erfahrungsgemäß auch die Zeiten, in welchen sich Service und Support beweisen müssen. Hierbei gab es für die KWT AG mit dem TomTom-Partner icx GmbH jederzeit eine „feste und kompetente“ Ansprechmöglichkeit, so Balmer. Zwei Geräte benötigten anfangs etwas Hilfe – ein Reset des Gerätes brachte hierbei jedoch schon den gewünschten Erfolg. Schulungen oder allgemeine Bedienhilfen wurden aufgrund der leichten Bedienbarkeit nicht benötigt.

### Einarbeitung in ein neues System

Einige Hilfestellungen wurden erst später gewünscht, denn schnell

entschied sich die KWT auch noch für eine Arbeitszeiterfassung per WEBFLEET: ein System, was für alle im Unternehmen bis dahin noch neu war. „Ein paar Fragen kamen erst auf, als wir die Arbeitszeiterfassung ergänzten. Das ist bei einem neuen System aber auch nicht unüblich, und letzten Endes war der Einstieg auch hier schnell geschafft“, blickt Dominik Balmer zurück.

### Die Vorteile der WEBFLEET-Lösung

Mithilfe der neuen Telematik-Lösung werden die Aufträge nun logisch und effizient an die jeweiligen Techniker verteilt. Hierbei werden die Entfernung zum Einsatzort sowie der aktuelle Zustand berücksichtigt und demzufolge freie Mitarbeiter, die sich in der Nähe befinden, ausgewählt. Diese erhalten die Aufträge direkt auf das TomTom-Navi und werden darüber auf kürzestem Weg zum Ziel gelotet. Die Mitarbeiter nehmen die Aufträge direkt über das Navi an und geben hierüber auch Rückmeldung über den aktuellen Status der Bearbeitung. So können die Aufträge hier auch abgeschlossen oder beispielsweise auf Status-Meldungen wie „unterbrochen“ oder „erfordert Folgeeinsatz“ umgestellt werden. Letzterer Eintrag findet zum Beispiel Anwendung, wenn spezielle Ersatzteile angefordert werden müssen.

Die Arbeitszeiterfassung verläuft ähnlich. Über das Navi melden sich die Fahrer zu Arbeitsbeginn an und nach Feierabend wieder ab. Die erfassten Daten werden sofort an die Buchhaltung übermittelt.

### Private Nutzung der Fahrzeuge

Da einige Fahrer die Firmenfahrzeuge auch privat nutzen, wurde von diesen eine Möglichkeit gefordert, die Standortbestimmung nach Feierabend deaktivieren zu können. KWT zeigte Verständnis hierfür, und so stoppt die Positionsbestimmung nach Abmeldung, um den Fahrern trotz Nutzung der Firmenfahrzeuge nicht das Gefühl zu vermitteln, „beobachtet“ zu werden.

### Der nächste Schritt zur Komplettlösung

Derzeit arbeitet die KWT AG mit zwei Systemen beim Auftragsmanagement. So ist noch ein ERP-System im Unternehmen aktiv, in welchem die Aufträge derzeit

Tester:

**KWT**  
**Kälte- Wärmetechnik AG, Worb**

Kerngeschäft:

Wartung und Unterhalt von Wärmepumpen

Fuhrpark:

15-20 Fahrzeuge / 80 Mitarbeiter

Wirkungskreis:

Schweiz

### Anforderungsprofil des Anwenders:

Gesucht war eine Telematik-Lösung mit Positionsbestimmung, welche die Disposition vereinfachen sollte, indem die Flotte transparenter wird und Aufträge besser koordiniert werden können.



Um die Wartung von Maschinen wie dieser dreht sich ein Großteil der Service-Arbeit.  
Bild: KWT AG



Diese TomTom LINK-Box sorgt für die Positionsbestimmung der Fahrzeuge im Fuhrpark und ermöglicht somit das koordinierte Auftragsmanagement.  
Bild: TomTom

größtenteils eingepflegt und verknüpft werden. Dieses lässt sich jedoch nur schwer in andere Systeme integrieren, weshalb – laut Dominik Balmer – in nächster Zukunft auf ein ERP-System von SAP© gewechselt werden soll.

Ziel ist es natürlich, SAP-ERP mit WEBFLEET zusammenarbeiten zu lassen, um Aufträge künftig nur einmal eintragen zu müssen und vollumfänglich wie in einem ein-

zigen System zu behandeln. Doch schon jetzt werden die Vorteile deutlich, die allein die Anwendung von WEBFLEET mit sich bringt: Besonders Kunden profitieren natürlich von diesem System. „Wir können jederzeit sagen, wo ein Techniker ist, und wie lange er bis zum Einsatzort benötigt. Diese Genauigkeit sichert unseren guten Ruf beim Service auch auf lange Sicht und erleichtert unsere Prozesse“, so Balmer.

### Fazit

„Die Transparenz in unserem Unternehmen und gegenüber unseren Kunden verschafft uns viele Vorteile im Wettbewerb. Besonders die Zeitersparnis ist sofort spürbar. Die Entscheidung, TomTom WEBFLEET bei uns einzusetzen, war eine lohnenswerte Investition, und ich möchte nicht mehr auf das System verzichten“, resümiert Balmer abschließend.



WEBFLEET leitet die Service-Mitarbeiter des KWT AG zielsicher zum nächsten Auftrag.  
Bild: KWT AG