Anwendertest Seite 5



TomTom-Telematik erleichtert Abläufe in der Spedition westrans

Einfach zu bedienen und immer im Dienst

Leichte Zugänglichkeit und schnell erkennbare Vorteile der Lösung von Tom Telematics sichern Akzeptanz bei den Mitarbeitern / Web-Oberfläche ermöglicht Zugriff auf Daten aus dem Fuhrpark zu jeder Zeit

Südlohn-Oeding, 26.10.2016 (msc). In Speditionen ist Zeit Geld. Dass ein Telematik-System Zeit sparen kann, ist inzwischen in der Branche zum Allgemeingut geworden. Doch wichtig ist nicht nur das Angebot, die Vielfalt der verschiedenen Tools, die das System beinhaltet, sondern auch Akzeptanz. Wer den Mitarbeitern neue Technik vorsetzt, fürchtet oft Kritik. Wenn der Nutzen nicht gesehen wird und vor allem, wenn die Einarbeitung zu kompliziert ist, wenn man sich lange mit den Geräten auseinandersetzen und man immer wieder nachhaken muss und dadurch erst einmal Zeit verliert, dann hat es die Innovation, die als Verbesserung gedacht war, schwer. Einfach muss die Telematik also sein, einfach zu installieren, einfach zu bedienen, einfach zu verstehen. Dann akzeptieren die Mitarbeiter die Neuerungen – und nur dann kann sich diese im Unternehmen auch durchsetzen.

Die Spedition westrans aus dem nordrhein-westfälischen Südlohn-Oeding ist eigentlich schon ein alter Hase, was Telematik angeht. Schon früh hat das Unternehmen ein Ortungssystem verwendet, berichtet Hendrik Kemper, Leiter der Abteilung Marketing/ Unternehmenskommunikation. "Das war ein guter Einstieg", findet er heute. Doch irgendwann reichte die reine Fahrzeugortung nicht mehr: Die Spedition wünschte sich die Möglichkeit, noch mehr Informationen abzurufen. Neben der Standortbestimmung, bei der live zu sehen ist, wo sich Fahrzeuge gerade befinden, sollte auch die voraussichtliche Ankunft am Ziel angegeben werden, zudem sollte auch die Navigation in das Telematik-System integriert sein. Auch der Wunsch nach dem Reporting war da, also die zusammenfassende Aufstellung von Daten, Zeiten, Entfernungen usw. "Ein All-in-one-Gerät" – das war es, was die Münsterländer sich wünschten.

Zugänglichkeit der Lösung überzeugt

Fündig wurde die Spedition, die erst 2006 gegründet worden ist, schließlich bei TomTom. Was das Unternehmen besonders überzeugte, war die sehr einfache Bedienbarkeit des Systems. "Das war auch mit eine Kaufentscheidung", sagt Kemper: "Jeder, der ein Smartphone bedienen kann, kann auch damit umgehen. Die Weboberfläche ist frei konfigurierbar, die kann man selbst so einrichten, wie man es gerne hätte." Schließlich war es die größte Sorge der Spedition, dass die neue Telematik eine gewisse "Kontrollangst" bei ihren Fahrern auslösen



könnte. "Die haben das aber mittlerweile sehr gut akzeptiert, weil sie sehen, welche Vorteile das für sie hat." Früher etwa musste ständig hin und her telefoniert werden. Heute läuft alles über Textnachrichten, die in einer Chatfunktion über das System verschickt werden. Diese bleiben auf dem Bildschirm stehen, bis sie bearbeitet werden. Das sei eine enorme Zeitersparnis, bestätigt Kemper. Zwar haben ihm zufolge alle Fahrer noch ein Telefon, "aber nur für Notfälle" oder für die Zeiten, in denen der Fahrer nicht im Fahrzeug ist.,,Das Telefonvolumen haben wir praktisch auf Null runtergefahren."

Volle Transparenz gegenüber Kunden

Die Standortbestimmung des Fahrzeugs erfolgt mit TomTom sofort. Wenn ein Kunde anruft und fragt, wann seine Ware bei ihm eintrifft, laufen die betreffenden Informationen ausschließlich über das System. Der Disponent muss nur kurz nachschauen und hat schon die gewünschten Daten parat. Wichtig ist außerdem die Navigation und das Reporting, also die Auswertung von Daten wie etwa Ar-

beitszeiten oder Angaben, wie schnell ein Fahrzeug unterwegs war, und die sogenannte Spurverfolgung: Wer war wann wo? Wie lange dauerten die Verladezeiten? Die komplette Route eines Fahrers lässt sich auf diese Weise anzeigen.

Gegenseitiges Feedback

War bei diesem einfach zu bedienenden System nun überhaupt einmal die Hilfe des Supports gefragt? "Aktiv haben wir den Support nie genutzt", gibt Kemper an. Dafür bekam die Spedition aber regelmäßig Anrufe von TomTom, in denen das Kundenfeedback abgefragt wurde und eventuelle Verbesserungsvorschläge gemacht werden sollten. Auch ein zuständiger persönlicher Ansprechpartner habe über Neuigkeiten im Bereich Telematik informiert, die für die Spedition als Ergänzung infrage kommen konnten. So kaufte westrans etwa die Truck-Navigation hinzu. TomTom habe sich offen für Vorschläge der Nordrhein-Westfalen gezeigt, die etwa zwei, drei Anregungen für die App von TomTom hatten, die sich anstatt des Webportals nutzen lässt.

Darstellung nach Maß

In anderen Bereichen ermöglichte der Anbieter ohnehin die selbständige Ausgestaltung von Funktionen, indem es freie Felder gab, die die Anwender selbst konfigurieren konnten – etwa für den Bereich Arbeitszeiterfassung, "Tools, die wir nicht brauchen, blenden wir aus", ergänzt Kemper. Da das System so leicht zu bedienen war, benötigten die Mitarbeiter auch keinerlei Schulung, "Das ist bei anderen

Interview-Partner: Hendrik Kemper,
Leiter Marketing/ Unternehmenskommunikation

Leiter Marketing/ Unternehmenskommunikation
Teil- und Komplettladungen inklusive Mitnahmestapler

westrans Speditions GmbH & Co. KG, Südlohn-Oeding

Wirkungskreis: zu 90 Prozent national, Rest Benelux-Staaten,

Österreich und Schweiz

Fuhrpark/Personal: über 80 Fahrzeuge (inkl. Plan-, Tank- und Silozüge)

Anforderungsprofil:

Kerngeschäft:

Der Kunde wünschte sich ein "All-in-one-Gerät", das einfach zu bedienen ist und Navigation mit Kommunikation verbindet. Die Fahrzeugortung mit Standortbestimmung und Fahrtdaten sollte live zu verfolgen sein. Auch Reporting sollte integriert sein.



Die Mitarbeiter der Spedition erkannten schneil die Vorteile der leiematik-Losung und kamen auch zügig mit der Bedienung zurecht.

Bild: westrans Speditions GmbH & Co. KG

Anbietern mitunter sehr aufwändig", betont Kemper. Die Spedition lässt die Geräte zudem von der eigenen Werkstatt verbauen. Mit der Installation eines Gerätes, wozu unter anderem das Verlegen von Kabeln gehört, seien die Techniker gerade einmal 30 Minuten beschäftigt.

Vorteil von Web-Ansichten

Als einen weiteren Vorteil des Flottenmanagementsystems von Tom-

Tom Telematic nennt Hendrik Kemper auch die ständige Abrufbarkeit der Daten. Da alles über eine Web-Oberfläche läuft, sind die Mitarbeiter unabhängig von einer bestimmten Software. Das bedeutet, dass sie benötigte Daten beispielsweise auch von Zuhause abrufen können, etwa außerhalb der Bürozeiten, wenn am Abend oder auch am Wochenende schnell noch mal etwas nachgeschlagen werden muss.

Faz

Inzwischen ist das Unternehmen, das praktisch von Anfang an auf Telematik setzte, erfahren mit den Möglichkeiten der Technik. Bereits im Sommer 2009 testete die Spedition die ersten Geräte, und schon gegen Ende desselben Jahres wurde der komplette Fuhrpark mit 80 Fahrzeugen mit der TomTom-Telematik ausgestattet. Entsprechende Verträge machten es damals schon möglich, die Fahrzeuge grenzüberschreitend zu erreichen, schließlich ist das Unternehmen auch in anderen europäischen Ländern aktiv. Gibt es nun noch Bereiche, in denen sich das Unternehmen eine bessere Anpassung an die eigenen Bedürfnisse wünscht? Kemper ver-"Verbesserungsvorschläge haben wir keine."





Die Bedienung der TomTom-Lösung erfolgt in der Zentrale über eine Web-Oberfläche. Bild:TomTomTelematics