WasserWärmeWellness by Dobelke optimiert Auftragsmangagement mit WEBFLEET

Das „Werkzeug“ für ein modernes Unternehmen

Moderne Auftragsverwaltung mit nahtlos angebundener Navigation / Überzeugender Service und individuelle Beratung durch den TomTom-Vertragshändler

Troisdorf, Oktober 2014 (pkl). Das Unternehmen WasserWärmeWellness by Dobelke dachte ursprünglich gar nicht daran, ein Telematik-System einzusetzen. Bislang arbeitete der Betrieb ohne Navigationshilfe und digitales Auftragsmanagement. Erst als ein befreundeter Kollege eines anderen Unternehmens lobende Worte für sein neues Telematik-System von TomTom fand, wurde das Interesse geweckt. So suchte der Geschäftsführer Paul Dobelke den Kontakt zum Anbieter, um zukünftig auch von den Vorzügen der WEBFLEET-Lösung zu profitieren.

Wie in vielen Unternehmen üblich, verzichtete der Troisdorfer Sanitär- und Heizungsdienstleister WasserWärmeWellness by Dobelke bis vor vier Jahren auf digitale Hilfsmittel zur Prozessoptimierung. Aufträge wurden im regional agierenden Betrieb ohne Navigationssystem abgearbeitet. Gab es kurzfristig neue Aufgaben, wurden die Adress- und Auftragsdaten per Telefon durchgegeben. Ein System, welches manchen Betrieben heutzutage obsolet erscheint und insbesondere bei guter Auftragslage oftmals nicht angezweifelt wird. So auch beim Geschäftsführer Paul Dobelke, der für zahlreiche zufriedene Kunden auf konservative Art arbeitete, weshalb zunächst nicht die Notwendigkeit für ein Telematik-System erkennbar war.

Ein Dankeschön an die Konkurrenz

Als ein befreundeter Kollege aus der gleichen Branche auf ein Telematik-System wechselte und ihm lobend hiervon berichtete, erkannte auch Paul Dobelke die Vorzüge. Ein zeitgemäßes Fuhrpark-Management ermöglicht nicht nur Einsparungen in den gefahrenen Kilometern, sondern es macht das Unternehmen flexibler und sicherer in der Kommunikation. Vorzüge, auf die Paul Dobelke nicht länger verzichten wollte. Somit wandte er sich an einen TomTom-Vertragshändler und sprach die weitere Vorgehensweise und die Anforderungen an das System ab.

Arbeitsweise mit TomTom WEBFLEET

Im Detail läuft die Arbeit mit WEBFLEET nun folgendermaßen: Aufträge werden über WEBFLEET verteilt. Die Mitarbeiter nehmen über das Tom-Tom-PRO-Gerät im Cockpit nicht nur ihre Aufträge entgegen, sondern sie werden gleichzeitig auch zur korrekten Adresse des Kunden navigiert. Sämtliche Routenbewegungen sind in der Zentrale ersichtlich. Das bietet den Vorteil, dass man kurzfristige Aufträge anhand der Positionsbestimmung dem nächstgelegenen Fahrer zuweisen kann und profitiert dadurch auch eine hohe Zeitersparnis. Die Auswertung der Fahrt und Standzeiten versetzt die Zentrale zudem in die Lage, genau dokumentieren zu können, wie lange ein Fahrer am Auftragsort war. Dies stellt einen wichtigen Vorteil in der Kommunikation mit dem Kunden dar, falls es beispielsweise um die Dokumentation des Auftrags geht. Die digitale Übermittlung bietet aber auch den Vorteil, dass es keine Missverständnisse bei der Weitergabe von Auftragsdaten gibt. Während bei der telefonischen Kommunikation eine schwache GPRS-Verbindung gerade im ländlichen Gebiet für graue Haare auf den Köpfen der Gesprächspartner sorgen konnte, erfolgt die Abwicklung nun akkurat und der nächste Auftrag ist für den Fahrer nur einen „Tipp“ auf dem Endgerät entfernt.

Unkomplizierter Einbau direkt nach der Entscheidung

Im Zuge der neuen Investition sollten Navigationssysteme eingebaut werden und ein digitales Auftragsmanagement sowie die Möglichkeit der Positionsbestimmung in Echtzeit möglich sein. So wurden entsprechende Endgeräte vom Typ „TomTom LINK 510“ fest im Armaturenbrett verbaut. Diese sind für das Tracking und die Anbindung an WEBFLEET zuständig. Darüber hinaus werden TomTom PRO 7100 Navigationsgeräte in den Cockpits der Fahrer genutzt. Über diese Geräte verläuft die Auftragsverwaltung seitens der Fahrer mitsamt einer nahtlos angebundenen Navigation. Die Installation gestalte sich hierbei äußerst einfach. „Sämtliche Fahrzeuge konnten an nur einem Tag mit der neuen Technik ausgerüstet werden“, berichtet Paul Dobelke.

Ausschöpfung der technischen Möglichkeiten

Im Vorfeld sprach Paul Dobelke mit seinen Mitarbeitern über sein Vorhaben und erklärte die Möglichkeiten, die das neue System bot. Natürlich erforderte diese neue Technologie ein Umdenken in der Arbeitsweise. Den Mitarbeitern wurde aber schnell klar, dass diese Umstellung nur Vorteile mit sich bringt. „Wir sind offen für Innovationen. Unsere Mitarbeiter fordern auch in ihrer täglichen Arbeit immer die modernsten und besten Werkzeuge. Hierzu zählt auch die Telematik, die bei uns als Werkzeug für ein modernes Unternehmen angesehen werden kann. Daher waren meine Mitarbeiter auch hier sehr aufgeschlossen.“

In nur einem Monat vollständig akzeptiert

Anfangs hätte es zwar Bedenken von ein bis zwei ‚alteingesessenen Fahrern‘ gegeben, dass das Unternehmen jederzeit wisse, wo sich das Firmenfahrzeug und somit auch der Mitarbeiter befinde, jedoch war dies ja auch der essentielle Bestandteil des Systems um Aufträge künftig wesentlich effizienter zu koordinieren. Da die Fahrzeuge nicht für private Zwecke genutzt werden, gab es hier auch keinerlei Einblick in die Privatsphäre der Mitarbeiter. „Die ursprünglichen Bedenken waren bereits nach vier bis sechs Wochen komplett ausgeräumt. Das führte sogar dazu, dass wenn unsere Zentrale in den ‚alten Trott‘ verfiel, einen Auftrag telefonisch durchzugeben, vom Mitarbeiter direkt darum gebeten wurde, diesen doch bitte mit TomTom zu schicken“, erklärt Dobelke. Spätestens ab diesem Zeitpunkt hatte sich das System bei allen Fahrern etabliert und somit offensichtlich sogar schneller als in der Zentrale des Unternehmens.

Service des TomTom-Vertragshändlers

Als Ansprechpartner bei allen Fragen dient auch der Vertragshändler, über welchen das System ursprünglich bezogen wurde. Deren Service-Qualität lobt Geschäftsführer Paul Dobelke: „Den Service übernimmt Herr Gorki von der Evertz GmbH, der uns damals die Geräte verkauft und installiert hat. Er ist nach wie vor unser Ansprechpartner und falls irgendwelche Fragen bei uns aufkommen, werden diese sehr schnell und gewissenhaft von ihm beantwortet.“

Tester: WasserWärmeWellness by Dobelke
Kerngeschäft: Sanitär- und Heizungsdienstleistungen

Fuhrpark: 14 Fahrzeuge/17 Mitarbeiter
Wirkungskreis: regional

Anforderungsprofil des Anwenders:
Der Anwender sucht sowohl ein intelligentes Navigationssystem, als auch eine genaue Positionsbestimmung zur effizienten Auftragsvergabe und einer Zeiterfassung zur Arbeitsdokumentation gegenüber Kunden.

WEBFLEET ermöglicht die effiziente Koordination von Aufträgen.
Bild: WasserWärmeWellness by Dobelke

Mit dem TomTom LINK 510 erfolgt die Positionsbestimmung des Fahrzeugs.
Bild: TomTom Telematics

Mit dem TomTom PRO 7100 im Auto auf dem Weg zum Kunden.
Bild: TomTom Telematics

Fazit

Über eine Erweiterung des aktuellen Systems, beispielsweise mit einer Fahrstilanalyse, denkt Paul Dobelke derzeit nicht nach: „Der Spritverbrauch ist bei uns kein unnatürlich hoher Kostenfaktor, bei dem ich Handlungsbedarf sehen würde. Mit dem System im jetzigen Zustand sind wir komplett zufrieden.“ Aufgrund der positiven Erfahrungen sei er jedoch neuen Möglichkeiten der Prozess-Optimierung durch Telematik sehr aufgeschlossen. Er findet beispielsweise auch die automatische Übermittlung der Auftrags/-Arbeitszeiten in die Lohnbuchhaltung sehr interessant. Hier gäbe es aus seiner Sicht weiteres Potenzial für Einsparungen. Eine Anforderung, die TomTom bereits bei anderen Kunden erfüllt und auch für WasserWärmeWellness by Dobelke umsetzen könnte, sobald hierzu der Auftrag erfolgt.