

ORTUNG und DISPOSITION

HURTZIG HAUSTECHNIK GmbH

HEIZUNG · SANITÄR · LÜFTUNG · SAUNA
REGENERATIVE ENERGIEEN · ELEKTRO · BLITZSCHUTZ



Hurtzig Haustechnik GmbH

Tannenbergsstr. 9A
28211 Bremen

Tel: 0421/490036
www.hurtzig.de

Der SHK-Fachhandel Hurtzig Haustechnik GmbH aus Bremen zeigt, dass Kundennähe kein Kostenfaktor ist

Investieren, wenn es die Konkurrenz nicht tut – SHK-Dienstleister mit eigenem Fuhrpark haben durch den Einsatz von Telematik die Möglichkeit, Kosten einzusparen und sich gleichzeitig wettbewerbsfähig aufzustellen. Das Traditionsunternehmen Hurtzig Haustechnik GmbH aus Bremen hat sich auf Heizungs-, Sanitär- und Lüftungstechnik spezialisiert. Neun Monteure fahren rund 2.500 Kunden im Großraum Bremen, Oldenburg, Bremerhaven und im niedersächsischen Umland an. Um eine effektivere Auslastung seiner Fahrzeuge zu erreichen sowie schneller disponieren zu können, führte der Händler vor einem Jahr das Telematiksystem **easyfleet** von Funkwerk eurotelematik ein. Damit konnten nicht nur gefahrene Kilometer und somit Spritkosten reduziert werden, sondern auch der Zeit- und Organisationsaufwand in der Disposition. Auch Unklarheiten mit Kunden bei der Rechnungsstellung sind mit einem Blick ins System schnell beseitigt, da dort alle Daten der Auftragsbearbeitung exakt erfasst sind. Der Einstieg in die Telematik lohnt sich:

Die Lösungen haben sich meist bereits nach einem Jahr amortisiert, attraktive Tarifpakete erleichtern den Einstieg und die Anbindung an Buchhaltungssysteme runden die Investition ab. Telematik hat eine hohe strategische Bedeutung und ist eine Pflichtinvestition für jedes Unternehmen, um effektiv, zeit- und kostensparend zu fahren.

Das Unternehmen

Service und Kundennähe hat sich die Hurtzig Haustechnik GmbH auf die Fahnen geschrieben. Dazu gehören für den Bremer Betrieb 24 Stunden Erreichbarkeit für die Kunden, die schnelle Disposition von Mitarbeitern während und außerhalb der Geschäftszeiten und transparente Abrechnungen mit nachweisbaren auftragsbezogenen Daten. „Kundenzufriedenheit erarbeiten wir uns täglich neu“, sagt Arnd Knüfer, Geschäftsführer bei Hurtzig. „Unserer Fachkompetenz vertrauen Auftraggeber seit über 100 Jahren. Heute heben wir uns von



Hurtzig Mitarbeiter auf dem Betriebsgelände

lokaler Konkurrenz auch durch Kundennähe ab. Diesen Service nehmen wir wörtlich und arbeiten deshalb seit einem Jahr mit Telematik.“ Sein Fachhändler für Kommunikationstechnik zeigte Knüfer Vorteile und Einsparpotenzial professioneller Flottenlösungen auf. Als er ihn im Sommer 2008 auf eine Aktion des Ulmer Anbieters Funkwerk eurotelematik GmbH hinwies, ergriff der Bremer SHK-Fachhandel die Chance. „Kundennähe sollte kein Kostenfaktor sein, weder für mein Unternehmen noch für die Klienten“, so Knüfer. „Mit der Telematiklösung **easyfleet** haben meine Mitarbeiter jederzeit den Überblick, mit welchem Auftrag die Kollegen im Kundendienst gerade beschäftigt sind oder wer frei ist und einen Ad hoc-Auftrag annehmen kann. Für uns war die Einführung von Telematik die optimale Lösung, um mehr Transparenz zu schaffen und Kosten zu senken, für uns und für die Kunden.“

Die Aufgabe

Telematik liefert detaillierte Antworten auf die Frage nach anfallenden Kosten bei der Auftragsabwicklung. Diese lauten zum Beispiel

- Wo befindet sich unser Fahrzeug?
- Wann trifft der Fahrer beim Kunden ein?
- Warum ist er einen Umweg gefahren, hat dadurch mehr Zeit und Sprit verbraucht?

Telematik basiert auf einem kontinuierlichen Datenaustausch zwischen Fahrzeug, Fahrer und Disponent. Das System besteht in der Regel aus einem Bordrechner im Fahrzeug, der über GPRS eine Online-Verbindung zwischen Fahrzeug und Zentrale herstellt. Der Disponent greift vom lokalen Rechner aus auf eine Internetplattform mit den Daten zu, während der Fahrer mit einem Bordcomputer arbeitet.

Interview

„Bezahlt gemacht hat sich easyfleet in der schnellen Disposition von Ad Hoc-Aufträgen“, weiß Knüfer. Jeder SHK-Betrieb kennt das Szenario: Auf einmal ist Ferienzeit und die Telefone klingeln heiß. Oder der Kunde möchte die lange verschobene Reparatur an seinem freien Tag vom Tisch haben. „Dank easyfleet können wir klassische Kleinreparaturaufträge annehmen und die Reaktionszeit insgesamt sichtbar verkürzen. Vom Auftragseingang bis zur Bearbeitung beim Kunden vergeht nur noch rund eine Stunde. Das ist für mich der große Vorteil von Telematik.“



Arnd Knüfer überprüft die Daten seines Fuhrparks

Effizientes Flottenmanagement mit GPS und Blackberry

Bei Hurtzig Haustechnik nutzen neun Mitarbeiter easyfleet map, einen Basisdienst für professionelles Flottenmanagement. Anhand einer im Fahrzeug verbauten Elektronikbox können Fahrzeuge geortet und gefahrene Touren analysiert werden. Zusätzlich liefert easyfleet weitere Daten wie Zeitstempel der Position, Status, Anzahl der disponierten Aufträge und Nachrichten von diesem Fahrzeug oder von der ganzen Flotte. Ein unmittelbarer Nutzen von Telematik betrifft deshalb die Kommunikation zwischen Zentrale und Fahrer sowie die Auftragsbearbeitung: Der administrative Aufwand wird insgesamt beschleunigt und verschlankt. Denn easyfleet leistet auch Auftragsmanagement durch Nachrichtenübermittlung und hilft so, Kommunikationskosten zu sparen. Kollegen in der Zentrale und im Fahrzeug bleiben via Internet oder GPRS in Kontakt, ohne dass ständig zum Hörer oder zum Handy gegriffen werden muss. Tagespläne werden bei Hurtzig über Blackberry mit Kalenderfunktion disponiert. In Ergänzung dient die Telematik zur Ortung der Fahrzeuge, um spontane Termine mit aufnehmen zu können. Mit Funktionen zur Ortung und Gebietsüberwachung via GPS können die Disponenten in der Hurtzig Zentrale jederzeit einsehen, wo sich ein Fahrzeug befindet und welches für den nächsten Auftrag die beste Position hat.

Der nächste Schritt zur Kostenreduktion ist die Anbindung der Telematiksoftware an weitere Systeme wie die Finanzbuchhaltung. Relevante Daten wie Arbeits- und Pausenzeiten und Kilometerstand vom Fahrzeug als auch erledigte Aufträge können automatisch übertragen werden. Dabei ergibt sich auch eine genaue Analyse von Fahr- und Standzeiten.



Blackberry Endgerät

Unternehmensdaten	Genutzte Funktionen der Telematik:
Fahrzeuge im Fuhrpark: 9	» Ortung
Mit Telematik ausgestattet: 8	» Disposition
Mitarbeiter: 15	» Fahrzeugnutzung
Schwerpunkt: Heizung-, Sanitär-, Lüftungstechnik, Saunabau, Elektrotechnik, regenerative Energie	» Gebietsüberwachung
	» gefahrene Kilometer

Mit Telematik geldwerte Vorteile sichern

Telematik resultiert in finanziellen und qualitativen Vorteilen für den Flottenbetreiber und unterstützt Unternehmer, Disponenten, Fahrer und nicht zuletzt Kunden durch sofort verfügbare und nachprüfbar Informationen und schnellere Reaktionszeiten. „Bessere Kundenbindung und verbesserter Service waren die Ziele, die wir mit easyfleet erreichen wollten“, so Knüfer. „Dank des hohen Mehrwerts wurden unsere Erwartungen aber bei weitem übertroffen.“ Zeitersparnis und weniger Aufwand in der Auftragsabwicklung lassen sich nachweislich auf den Einsatz von Telematik zurückführen, wie die Erfahrungen der Hurtzig Haustechnik zeigen. „Wir sparen Kosten ein, da sich die Zahl gefahrener Kilometer reduziert hat und die Fahrzeuge nun effektiver ausgelastet werden“ sagt Knüfer. „Gleichzeitig gewinnen wir dazu, weil wir jetzt spontane Termine dem am besten positionierten Fahrzeug zuteilen können. Dadurch haben wir einen klaren Zeitvorsprung, weil wir nun noch schneller beim Kunden sind und nicht mehr nachtelefonieren müssen, weder mit den Technikern noch mit den Auftraggebern. Dank der GPS-Ortung haben wir zudem immer einen aktuellen Überblick über die Fahrzeuge und Abarbeitungsstatus der Aufträge.“ Werden überwiegend Privatkunden angefahren, lohnt der Einsatz einer Telematiklösung bereits bei einem Fuhrpark ab fünf Fahrzeugen, rät Knüfer. „Die SHK-Branche hat das Potential von Telematik noch nicht erkannt. Unser Einzugsgebiet umfasst zum Beispiel rund 100 Kilometer und die Kollegen legen pro Jahr durchschnittlich 20.000 Kilometer zurück. Informationen wie diese sollten bei der Anschaffung mit berücksichtigt werden. Auch ab drei bis vier Fahrzeugen kann Telematik dann interessant werden. Ein weiterer positiver Nebeneffekt betrifft die Abrechnung mit dem Kunden: Mit einem Blick ins System können wir Arbeitszeiten exakt nachweisen und Unklarheiten vorbeugen.“