



Neun Kleintransporter sind bei der Bremer Hurtzig Haustechnik GmbH im Einsatz, die mit der „Fleetbox FB4000“ ausgestattet sind. Im Einzugsgebiet von rund 100 km legen die Mitarbeiter durchschnittlich 20.000 km im Jahr zurück.

Kurzporträt Hurtzig Haustechnik GmbH Bremen

Gegründet: 1906
Geschäftsführer: Arnd Knüfer
Geschäftsfelder: Heizung, Sanitär, Lüftung, Saunabau, Elektrotechnik, Regenerative Energien
Kundenstamm: privat, gewerblich, industriell
Kunden: ca. 2500 im Großraum Bremen, Bremerhaven, Oldenburg
Mitarbeiter: 15
Fuhrpark: 9 Kleintransporter
Telematik-Lösung: easyfleet map mit Endgerät FB 4000
Internetadresse: www.hurtzig.de

Servicepersonal effizient und flexibel einteilen

Der SHK- und Elektro-Fachbetrieb Hurtzig aus Bremen zeigt, dass Ad-hoc-Aufträge ausgeführt und der Fuhrpark optimal ausgelastet werden kann

Das Traditionsunternehmen Hurtzig Haustechnik GmbH aus Bremen hat sich auf Heizungs-, Sanitär- und Lüftungstechnik spezialisiert. Neun Monteure fahren rund 2500 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 Betrieb vor einem Jahr das Telematiksystem „easyfleet“ von „Funkwerk eurotelematik“ ein. Damit konnten der Zeit- und Organisationsaufwand in der Disposition reduziert werden.

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, auftragsbe-

zogenen 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 lokaler Konkurrenz auch durch Kundennähe ab. Diesen Service nehmen wir wörtlich und arbeiten deshalb seit einem Jahr mit Telematik.“ Als er im Sommer 2008 auf eine Aktion des Ulmer Anbieters Funkwerk eurotelematik GmbH hingewiesen wurde, ergriff der Bremer SHK-Fachbetrieb die Chance.

Was Telematik leistet

Das System liefert Antworten auf viele Fragen. Diese lauten zum Beispiel:

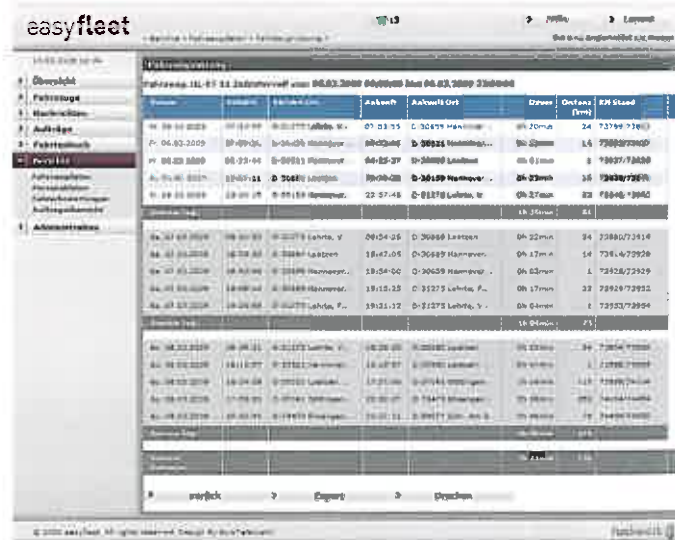
- Wo befindet sich unser Fahrzeug?
- Wann trifft der Fahrer beim Kunden ein?
- Warum ist er einen Umweg gefahren?

Telematik basiert auf einem kontinuierlichen Datenaustausch zwischen Fahrzeug, Fahrer und Disponent (Zentrale). 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 Da-

ten zu, während der Fahrer mit einem Bordcomputer arbeitet.

Flottenmanagement mit GPS und Blackberry

Bei Hurtzig Haustechnik nutzen neun Mitarbeiter „easyfleet map“. Anhand einer im Fahrzeug eingebauten Elektronikbox, der „Fleetbox FB 4000“, können Fahrzeuge geortet und gefahrene Touren analysiert werden. Zusätzlich liefert „easyfleet“ weitere Daten wie Zeitstempel der Position, Status oder Anzahl der disponierten Aufträge. Anstelle des Bordrechners werden Tagespläne bei Hurtzig jedoch über ein Multifunktionshandy des Herstellers Blackberry disponiert. „Dadurch haben wir einen klaren Zeit-



„easyfleet“ bietet eine lückenlose Übersicht über die Nutzung der Fahrzeuge. Angezeigt werden können u.a. das elektronische Fahrtenbuch, Status der Fahrzeuge, Aufträge pro Fahrer und Nachrichten.



■ In Ergänzung zu „easyfleet“ werden Tagespläne bei Hurtzig über BlackBerry disponiert. So bleibt Mitarbeiter Sascha Pickenpack für die Zentrale jederzeit erreichbar.

vorsprung, weil wir nun noch schneller beim Kunden sind und nicht mehr nachtelefonieren müssen, weder mit den Technikern noch mit den Auftraggebern“, sagt Knüfer.

Mit Funktionen zur Ortung und Gebietsüberwachung via GPS können die Disponenten in der Hurtzig-Zentrale jederzeit einsehen, wo sich ein Fahrzeug befindet und wel-

ches für den nächsten Auftrag die beste Position hat. „Bezahlt gemacht hat sich easyfleet in der schnellen Disposition von Ad-Hoc-Aufträgen“, weiß Knüfer. „Nun können wir klassische Kleinreparaturaufträge annehmen und die Reaktionszeit verkürzen. Vom Auftragseingang bis zur Bearbeitung beim Kunden vergeht nur noch rund eine Stun-



■ Über eine Internetplattform hat der Disponent in der Hurtzig-Zentrale die Fahrzeuge im Blick und kann Ad-hoc-Aufträge schnell dem am besten positionierten Fahrer zuteilen.



■ Arnd Knüfer, Geschäftsführer der Hurtzig Haustechnik GmbH: „easyfleet hat unsere Erwartungen bei weitem übertroffen.“

Telematik

Telematik, ein zusammengesetzter Begriff aus Telekommunikation und Informatik, beschreibt die Verbindung von Vorgängen der Datenverarbeitung und Telekommunikation mithilfe eines Telekommunikationssystems wie dem Internet. Die Flotten telematik befasst sich mit dem Datenaustausch zwischen Fahrer, Fahrzeugen und Disponenten.

Ausgewählte Funktionen im Überblick:

Auftragsmanagement: Um stets über die aktuelle Auftragslage informiert zu sein, kann der Fahrer dem Disponent Statusmeldungen durchgeben, zum Beispiel „Auftrag angenommen“ oder „Auftrag erledigt“. Das kann auch automatisch geschehen.

Flottenmanagement: Fahrverhalten, gefahrene Kilometer, Spritverbrauch sowie Arbeits- und Pausenzeiten können nachgehalten werden. Gerade wenn Fahrzeuge auch privat genutzt werden, ist die die Funktion „elektronisches Fahrtenbuch“ hilfreich.

Ortung der Fahrzeuge: Diese Funktion zeigt die aktuellen Fahrzeugpositionen und die Routen an. Auf diese Weise kann zum Beispiel das bestpositionierte Fahrzeug für einen neuen Auftrag ermittelt werden.

Tourenbildung: Der Disponent legt die Aufträge für eine Tour in der Zentrale nach den Kriterien Dringlichkeit, Wirtschaftlichkeit oder Nähe fest. Der Fahrer erhält die Aufträge auf seinem Endgerät in dieser Reihenfolge und kann die Tour entsprechend abarbeiten.

de. Das ist für mich der große Vorteil von Telematik.“

Der nächste Schritt zur Kostenreduktion ist die Anbindung der Telematik-Software an weitere Systeme wie Finanzbuchhaltungssoftware. Relevante Daten wie Arbeits- und Pausenzeiten und Kilometerstand vom Fahrzeug als auch erledigte Aufträge können automatisch übertragen werden. Schnittstellen zu anderen Systemen wie Buchhaltung sind bei Hurtzig noch nicht eingeführt, jedoch in Planung.

Zusammenfassung

Bessere Kundenbindung und verbesserter Service waren die Ziele, die Knüfer mit

„easyfleet“ erreichen wollte. „Dank des hohen Mehrwerts wurden unsere Erwartungen aber bei Weitem übertroffen“, so sein Resümee. „Wir sparen Kosten ein, da sich die Zahl gefahrener Kilometer reduziert hat und die Fahrzeuge nun effektiver ausgelastet werden.“ ■

® Internetinformationen:
www.eurotelematik.de
www.hurtzig.de