

bergen + abschleppen

VBA
VERBAND DER BERGUNGS- UND
ABSCHLEPPUNTERNEHMEN E.V.

Fachmagazin für Praxis und Unternehmensführung

04.05

VORWORT

Firma Safar, Frankfurt

Professionelle Einsatzplanung per Mausklick

Winfried Straub ist im Stress. Denn als Disponent beim Frankfurter Auto-service Safar ist er Herr über mehr als ein Dutzend Abschleppwagen, die Tag und Nacht in der Mainmetropole unterwegs sind. Weil Safar nicht nur als örtlicher Partner den Pannendienst für den ADAC betreut, sondern im Auftrag von Polizei und Ordnungsamt auch Parksünder umsetzt und bei Unfällen die Autobahnen räumt, hat Winfried Straub alle Hände voll zu tun. Bei bis zu 120 Einsätzen pro Tag muss er beinahe alle zehn Minuten eine neue Fahrt organisieren. Früher

Seit einem Jahr jedoch ist seine Arbeit wieder deutlich ruhiger. Denn Safar-Geschäftsführer Hendrik Eich hat den Betrieb auf ein Flottenmanagement-System von Siemens VDO umgestellt. Gemeinsam mit dem Systemhaus Carry Software hat das Unternehmen eine maßgeschneiderte Lösung entwickelt, mit der Straub seine Flotte per Mausklick dirigieren kann. Dafür wurde in jedes Fahrzeug ein für den gewerblichen Einsatz ausgelegtes Navigationssystem „VDO Dayton PC 5100 pro“ bzw. „PC 5400 pro“ sowie ein DATCOM® H3 Onboard-Computer montiert. Und in der Zentrale steht nun ein PC mit der Leitstellensoftware „Car & Go“, der Straub mit allen Fahrzeugen im Feld verbindet. Außerdem kann er auf einem zusätzlichen Bildschirm permanent die aktuelle Position der Abschleppwagen verfolgen, weil die Fahrzeuge automatisch alle zwei Minuten ihren Standort an den PC schicken.

Sobald nun ein neuer Auftrag in der Zentrale aufläuft, geht die Abwicklung sekundenschnell. „Früher musste ich erst funken oder telefonieren, um den nächsten freien Wagen zu finden und dem Fahrer die Adresse zu übermitteln“, sagt Straub. „Heute dagegen genügen ein paar wenige Handgriffe.“ Auf seinem Kontrollbildschirm erkennt er mit einem Blick, welcher Wagen frei und in der Nähe des Auftragsortes ist. Danach übernimmt er die Zieladresse und übermittelt alle Informationen mit einem weiteren Tastendruck an das entsprechende Fahrzeug. Dort blinkt dann auf dem Navigationsbildschirm

der neue Auftrag, den der Fahrer nur noch bestätigen muss. Wenige Sekunden nach dem Eintreffen des Auftrages in der Zentrale ist das Ziel schon im Navigationssystem des Fahrzeuges vorhanden, und die Fahrt beginnt – ohne Funkverkehr, ohne Rückfragen, ohne Missverständnisse und ohne falsche Adressen findet der Abschleppwagen auf dem schnellsten Weg zum Ziel.

Dabei hält der Fahrer den Disponenten permanent auf dem Laufenden. Dafür bietet ihm die spezielle Software im Navigationssystem vorgefertigte Meldungen, die für Safar speziell hinterlegt wurden. Mit diesen Textbausteinen kann der Fahrer schnell und komfortabel mit der Zentrale kommunizieren. So quittiert er mit einem Druck auf die Fernbedienung die Annahme des Auftrages, macht eine Meldung, wenn er die Zielposition erreicht hat, und überträgt eine Nachricht, sobald das Pannefahrzeug aufgeladen und der Wagen zur Weiterfahrt bereit ist. Auch das endgültige Ziel und das erfolgreiche Abladen werden auf diese Weise übermittelt. All diese Informationen werden dem Disponenten auf dem PC-Bildschirm in der Zentrale angezeigt, sodass er nie den Überblick verliert. Auch auf Sonderfälle ist das System vorbereitet: So gibt es entsprechende Meldungen, mit denen der Fahrer auf Knopfdruck einen Kollegen zur Verstärkung anfordern oder einen Mietwagen für den Kunden bestellen kann. Außerdem kann sich damit jeder Fahrer in die verdiente Pause abmelden.



In der Leitstelle laufen alle relevanten Einsatzdaten zusammen.

hat dafür ständig eines seiner drei Telefone geklingelt, aus dem Fax liefen im Minutenabstand neue Aufträge, und im Hintergrund hat permanent das Funkgerät gequäkt. Und am Ende des Tages war das Ohr heiß und die Stimme rau von vielen Telefonieren.

Doch das System hilft nicht nur bei der Disposition und der Abwicklung eines Auftrages, sondern auch bei der Abrechnung. „Weil etwa 90 % unserer Fahrten an unbekannt Zielen, zum Beispiel in einer Werkstatt oder beim Kunden zuhause, enden, hatte die Buchhaltung bei der Rechnungsstellung früher viel Schreib- und Recherche-Arbeit zu leisten“, berichtet Hendrik Eich. Heute dagegen werden die Zielkoordinaten der Auf- und Abladestelle automatisch auch in die Abrechnungssoftware integriert. Leitstellensoftware, Disposition und Abrechnungssoftware sind so miteinander verknüpft, dass die Informationen vom Auftragseingang über die Bearbeitung durch den Fahrer bis hin zur Abrechnung problemlos durchlaufen.

Übertragen werden die Daten mittlerweile per GPRS. „Das senkt nicht nur die Verbindungspreise, sondern erhöht noch einmal die Geschwindigkeit des Datentransfers“, sagt Siemens VDO-Spezialist Ralf Hoffmann. Die Informationen stehen mit GPRS nun quasi in Echtzeit zur Verfügung: „Sobald der Disponent die Kommandos sendet, erscheinen sie im Wagen auch schon auf dem Schirm.“

Entlastet wird mit diesem Flotten-telematiksystem aber nicht nur der Disponent, der nun mehr Aufträge in weniger Zeit abwickeln kann. Auch für den Fahrer wird die Arbeit leichter. Mitschreiben, Straßensuche im Stadtplan und mehrmalige Rückfragen entfallen. Ein Blick auf den Navigationsbildschirm sowie ein Druck auf die

Fernbedienung, und schon geht die Fahrt los.

Die Kosten für ein solches System hängen vor allem von der Flottengröße ab. Doch bleibt der Rahmen auf jeden Fall überschaubar. „Pro Fahrzeug muss man mit rund 2700 Euro rechnen“, sagt Ralf Hoffmann von Siemens VDO. „Darin enthalten sind das Navigationssystem, der Bildschirm und die Fernbedienung und natürlich der Onboardcomputer, der die Kommunikation zwischen Fahrzeug und Zentrale ermöglicht.“ Dazu kommen noch einmal etwa 5.000 bis 10.000 Euro für die Umrüstung der Disponenten-Zentrale und die monatlichen Betriebskosten, die inklusive der Telefon-Grundgebühr plus GPRS-Datenpaket bei nur 16 Euro pro Fahrzeug liegen.

„Dieses Geld ist gut angelegt“, sagt Hendrik Eich: „Obwohl wir gleich alle Autos ausgerüstet und deshalb kräftig investiert haben, macht sich das System für uns nach nur einem Jahr bereits bezahlt.“ Denn zur Arbeitserleichterung für Disponent und Fahrer kommt eine deutliche Kostensenkung: „Weil Leer- und Suchfahrten fast vollständig entfallen, machen die Fahrzeuge weniger Kilometer, müssen seltener tanken und nicht so oft zum Service“, rechnet Eich vor. Und weil die Daten jetzt digital übertragen werden, müssen die Fahrer nicht mehr ständig mit der Zentrale telefonieren, sodass auch die Handy-Rechnungen deutlich gesunken seien. Außerdem sieht Eich durch das System auch einen deutlichen Image-Gewinn: „Unseren Kunden können



wir jetzt präzise und ohne vorherige Rückfragen beim Fahrer sagen, wann der Abschleppwagen eintrifft oder wann das Pannenfahrzeug in der Werkstatt ankommt.“ Und auch die Auftraggeber etwa beim ADAC oder den städtischen Behörden sind von der Transparenz und der Effizienz des Systems beeindruckt.

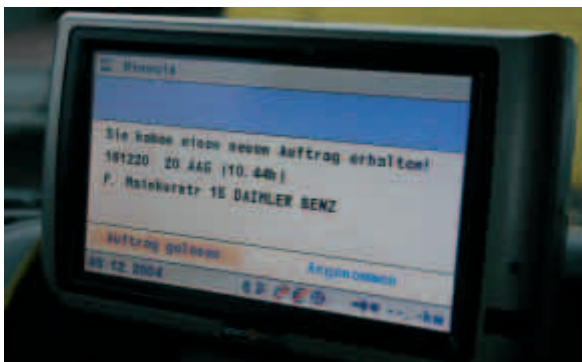
„Man muss keine große Fahrzeugflotte haben, damit sich die Investitionen rechnen“, sagt Ralf Hoffmann. Das Beispiel Safar in Frankfurt mache mehr als deutlich, dass auch bei einem Fuhrpark von 8–15 Fahrzeugen viel Leerlauf, viele Suchfahrten, viel Zeit und viel Geld gespart werden können, wenn die Daten digital fließen.

Alle Abschleppfahrzeuge sind mit einem Navigationsbildschirm ausgerüstet.

Safar-Geschäftsführer Hendrik Eich hat den Betrieb auf das Flottenmanagement-System von Siemens VDO umgestellt.

Professionelle Einsatzplanung per Mausklick

Der Navigationsbildschirm zeigt alle ankommenden Aufträge.



Siemens VDO Trading GmbH
Georg-Flemmig-Straße 7 · 36381 Schlüchtern
Tel. 0 66 61/80 22 · Fax 0 66 61/80 24
E-Mail: info@datcom.de · www.vdo.de

Carry Software
Melanchthonstraße 50 · 75015 Bretten
Tel. 0 72 52/97 70-0 · Fax 0 72 52/97 70-33
E-Mail: info@carry.de · www.carry.de