

Kurzer Prozess in der Disposition

Software der Lavid Software GmbH optimiert Arbeitsabläufe bei der Winkler, Fries GmbH



Einfacher Informationsaustausch mit Disponenten jetzt möglich.

Das Abschleppunternehmen Winkler, Fries GmbH kümmert sich im Auftrag des ADAC darum, dass Pannen auf den Autobahnen im Raum Düsseldorf zügig behoben werden. Damit die Spezialisten noch schneller am Schadensort sein können und der Verkehrsfluss gewährleistet wird, hat sich das Unternehmen im Jahr 2007 für die Einführung der Software Lavid-F.I.S. Dispo entschieden. Mit diesem System werden die Arbeitsabläufe bei der Auftragsabwicklung in der Disposition und bei den Fahrern der Abschleppfahrzeuge optimiert.

Die Winkler, Fries GmbH ist mit zwei Standorten in Düsseldorf sowie Erkrath vertreten. Zum Unternehmen gehören eine eigene Lackiererei sowie eine Werkstatt, in der Kfz-Meister, -Mechaniker und Elektriker dafür sorgen, dass Kundenwünsche schnell und zuverlässig realisiert werden. Die auf den neuesten Wissensstand geschulten 80 Mitarbeiter stehen den Kunden jederzeit mit ihrem Fachwissen und ihrer Erfahrung zur Verfügung.

In den Bereichen Standheizung und Klima arbeitet die Winkler, Fries GmbH mit namhaften Partnern zusammen. Darüber hinaus ist sie im Raum Düsseldorf auch Tankstellenbetreiber. Ein 24-Stunden Abschleppservice in Partnerschaft mit dem ADAC sowie eine Autovermietung, die maschinelle Öl- und Industrieschmutzbeseitigung und ein Versicherungsservice runden das Portfolio ab und machen das Unternehmen damit zu einem Allround-Dienstleister rund um das Thema Auto.

Schnelle Helfer

Der Verkehr kann nur dann reibungslos fließen, wenn beschädigte Fahrzeuge gleich von den Straßen und Autobahnen abtransportiert werden. Für die Winkler, Fries GmbH hat es daher oberste Priorität, bei einem Unfall oder einer Panne möglichst schnell vor Ort zu sein. Um dies zu gewährleisten, ist es für das Unternehmen wichtig, die vom ADAC eingehenden Schadensmeldungen unverzüglich bearbeiten und an die Einsatzfahrzeuge weiterleiten zu können. Die ehemaligen Arbeitsprozesse waren in Bezug auf die Abwicklung zeitaufwändiger und kostenintensiver. So sind die ADAC-Aufträge damals in Form von IP-Protokollen über das Internet in der Disposition eingetroffen, wurden entschlüsselt und dann von den

Sachbearbeitern via Bündelfunk oder Telefon an die Fahrer der Abschleppwagen weitergegeben. Da beim Bündelfunkverfahren aber stets mehrere Nutzer zeitgleich einen Funkkanal verwenden, kommt es zu Überlagerungen in der Kommunikation. „Mitunter kam es vor, dass unsere Fahrer eine Adresse akustisch nicht richtig aufgenommen haben und deshalb zunächst an den falschen Einsatzort gefahren sind. Sie mussten dann telefonisch Rücksprache mit dem Disponenten halten und kamen daher verspätet am Schadensort an“, erklärt Rene Winkler von der Winkler, Fries GmbH. „Solche Missverständnisse kosten Zeit und Geld. Das Telefon stellte damals für uns keine Alternative dar, weil uns darüber hohe Kosten entstanden sind. Deshalb haben wir nach einem System gesucht, das derartige Fehlerquellen ausschließt, Kosten minimiert und unsere Arbeitsabläufe effizient gestaltet. Besonders wichtig war uns, dass die Dispositionsoftware 'Porta' des ADAC an das neue System angebunden werden kann.“

Ziele für das neue Projekt

Ende 2006 hat sich das Abschleppunternehmen zunächst einige Lösungen angesehen. „Die Software der Lavid Software GmbH war die einzige, die sich sehr flexibel gestaltete, besonders, was unsere persönlichen Wünsche anging“, erläutert Rene Winkler den Auswahlprozess. „Zudem konnte dieses Team die Schnittstelle zu unserer Lösung am schnellsten entwickeln, und dies zu guten Konditionen.“

Anfang 2007 hat ein achtköpfiges Team, bestehend aus Mitarbeitern beider Unternehmen, in einem Brainstorming die Anforderungen zusammengetragen, die die neue Lösung erfüllen sollte. Eine zuverlässige Datenübertragung stand ebenso auf der Agenda wie die Erwartung an ein schnelles und stabil arbeitendes System. Außerdem sollen die Einsatzfahrzeuge jederzeit geortet werden können. Die jederzeit ausbaufähige Lösung sollte zudem einen Investitionsschutz bieten. Darüber hinaus sollte ein intelligentes Kommunikationsmedium installiert werden.

Projekteinführung

Die Firma Mask.IT hat dieses Medium zur Verfügung gestellt. In der Einführungsphase sind zunächst zwei Fahrzeuge mit einem Car-PC ausgestattet worden. Diese Car-PCs dienen dazu, Informationen wie die aktuelle Position des Fahrzeugs, Statusmeldungen oder Auftragsdaten per GPRS an einen zentralen Rechner zu senden, der den Informationsaustausch zwischen ADAC, Disposition und Fahrern steuert. Die Car-PCs werden zusammen mit kleinen TFT-Touchscreens installiert, die den Fahrern die eingehenden Auftragsdaten anzeigen. Über das Display können diese zudem eigenständig Informationen an die Disponenten senden oder zwischen einem manuellen oder automatischen Start der ebenfalls enthaltenen Navigationssoftware wählen.

Individuelle Anpassungen

Um die Dispositionssoftware individuell an die Anforderungen der Mitarbeiter anzupassen, sind im späteren Verlauf einige neue Funktionen hinzugefügt worden. Früher konnten die Fahrer ihre Abstellziele für die beschädigten Fahrzeuge lediglich aus einer bestehenden Liste auswählen. Nun können sie frei eingeben, wo sie diese abstellen werden und den nächstmöglichen Standort selbst wählen. So sind sie wesentlich flexibler und vermeiden überflüssige Fahrwege. Auch eine Direktruffunktion ist nachträglich umgesetzt worden. Mit einem speziellen Button auf dem TFT-Display aktivieren die Fahrer nun das Autotelefon und treffen bei Bedarf nähere Absprachen mit den Kunden.



Nicht alle Aufträge, die das Abschleppunternehmen erhält, gehen über den ADAC ein. Auch Privatkunden beauftragen die Winkler, Fries GmbH bei Pannen, ihre Fahrzeuge abzutransportieren. Für die Abwicklung ist eine weitere individuelle Programmierung vorgenommen worden. Über den „Selbstzahler-Button“ kann der Fahrer die Disposition darüber benachrichtigen, dass der Auftrag von einem Privatkunden kam und direkt bar oder per EC-Karte bezahlt wurde.

Optimierte Arbeitsprozesse

Drei Monate später sind die übrigen Fahrzeuge der Winkler, Fries GmbH ebenfalls komplett mit den Car-PCs und TFT-Touchscreens ausgestattet worden. Heute werden die neuen Aufträge des ADAC direkt an den PC des Disponenten geschickt. Dafür sorgt die Schnittstelle zur ADAC-Software, die die eingehenden Daten abgreift und entschlüsselt. Geht nun ein neuer Auftrag ein, wird der Disponent auf der Benutzeroberfläche der Software sofort darüber informiert. Er prüft über das integrierte Ortungssystem, welches Abschleppfahrzeug den kürzesten Anfahrtsweg zu dem Schadensort hat. Per Mausklick ordnet er diesem Fahrzeug den Auftrag zu. Der Fahrer erhält auf seinem Car-PC eine entsprechende Benachrichtigung. Über einen eigenen Button kann er den Auftrag annehmen oder ablehnen, beispielsweise, weil er sich gerade in einem Verkehrsstau befindet. Die Freitexteingabe bietet ihm zudem die Möglichkeit, kurze Informationen an den Disponenten zu senden. Übernimmt der Fahrer den Auftrag und fährt zum Schadensort, gibt er vor Ort in den Car-PC ein, um welche Art von Schaden es sich handelt und definiert das Schleppziel. Die entsprechende Meldung geht dann auf dem PC des Disponenten ein. Lehnt der Fahrer den Auftrag ab, kann der Disponent unverzüglich ein anderes Fahrzeug kontaktieren.

Ziele erreicht

Für die komplette Einführung benötigte das Projektteam lediglich sechs Monate. In der Disposition arbeiten vier Mitarbeiter und darüber hinaus zahlreiche Fahrer im Wechsel permanent mit der neuen Lösung. Seit das neue System im Einsatz ist, kann der Disponent mehrere Aufträge, die auf einer Strecke liegen, an einen einzigen Fahrer übertragen. Dank des Ortungssystems sieht er jederzeit, wo sich die Einsatzfahrzeuge gerade befinden und kann so sehr schnell ermitteln, welchem Fahrer er einen der zusätzlichen Aufträge zuteilen kann. Das Unternehmen spart nun Zeit und Kosten dadurch, dass ein einziges Abschleppfahrzeug die Leistung erbringt, für die zuvor zwei bis drei Fahrzeuge erforderlich waren. „Die Auftragsabwicklung hat sich erheblich verbessert“, findet Rene Winkler. „Der Arbeitsablauf ist reibungsloser und unsere Fahrer sind nun effizienter. Unsere Telefonkosten haben sich deutlich reduziert. Und wir können nun zusätzliche Aufträge des ADAC abwickeln, die wir zuvor hätten ablehnen müssen. Das bringt uns natürlich zusätzlichen Umsatz. Aber besonders erfreut sind wir darüber, dass sich die Fehlerquote bei der Auftragsübergabe reduziert hat. Die Durchgabe der Adressen über Bündelfunk oder Telefon war sehr viel fehleranfälliger.“

Der gesamte Projektverlauf hat uns absolut überzeugt. Die Mitarbeiter der Lavid Software GmbH sind sehr gut auf unsere Wünsche eingegangen. Und gerade in der Startphase, in der wir gelegentlich auf Unterstützung angewiesen waren, hat uns das Projektteam immer innerhalb kürzester Zeit weitergeholfen.“

Michael Dressler, der bei Winkler, Fries GmbH für den ADAC-Bereich verantwortlich ist, äußert sich ebenfalls begeistert über die Lösung: „Die Software ist sehr gut aufgebaut und dadurch absolut benutzerfreundlich. Neue Mitarbeiter in der Disposition sind schon nach maximal einem halben Tag Einarbeitungszeit in der Lage, Aufträge damit eigenständig weiterzugeben.“

Das Potential der Software schöpft die Winkler, Fries GmbH derzeit nicht komplett aus. So besteht die Möglichkeit, mittels der Workflow-Funktionalität weitere Prozesse automatisiert abzubilden, etwa was die Abrechnung betrifft. Diese Funktion kann jederzeit aktiviert werden, weshalb das Unternehmen sich nach Belieben zu einem späteren Zeitpunkt entscheiden kann, damit zu arbeiten.

Die Übertragungsmedien im Überblick

Die Lösung der Lavid Software GmbH steht in drei Ausführungen zur Verfügung. Bei der ersten Variante erhält der Fahrer seine Aufträge per SMS direkt auf sein Handy. Er kann damit aber auch die ihm zugeteilten Ladelisten herunterladen. Eine Alternative ist das Navigationssystem „TomTom Work“. Bei dieser kombinierten Navigations- und Kommunikationslösung kann der Fahrer aus vordefinierten Antwortmöglichkeiten die zutreffende Statusmeldung wählen und sie dem Disponenten per GPRS zukommen zu lassen. Die besten Möglichkeiten bietet die Car-PC-Lösung, da die Statusmeldungen individuell entwickelt werden können. Durch die Freitexteingabe sind die Fahrer sehr flexibel und können individuell handeln. Um seinen Anwendern diese Bandbreite bieten zu können, arbeitet das Unternehmen mit zahlreichen namhaften Partnern zusammen, die die Hardware zur Verfügung stellen.

Weitere Informationen:

Michael Dressler
Winkler, Fries GmbH
Flinger Broich 6
D – 40235 Düsseldorf
Tel.: + 49 211 / 61016 – 100
Fax: + 49 211 / 61016 – 109
eMail: adac@winklerfries.de
Internet: <http://www.winklerfries.de>