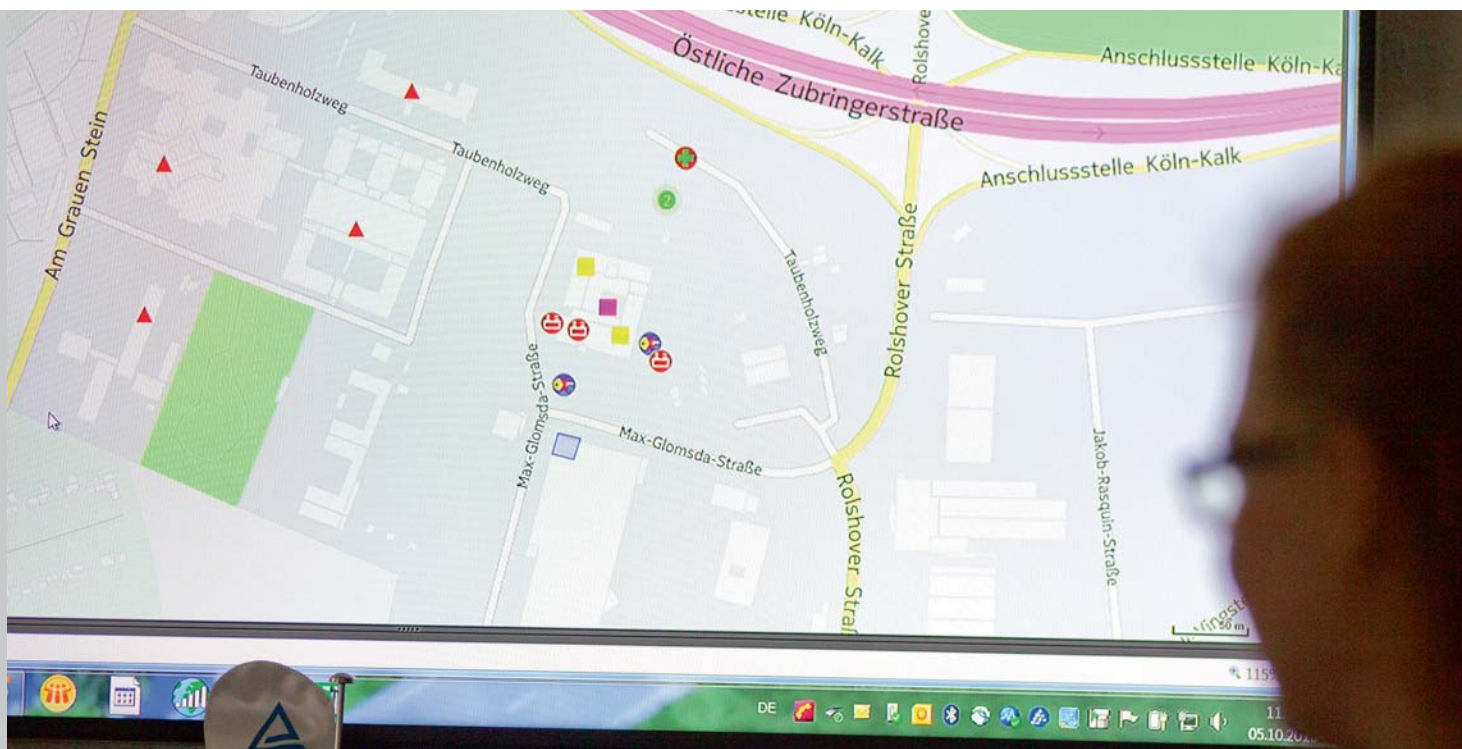


Immer auf dem Laufenden

TÜV Rheinland Plus | Zuerst nur als Fahrtenbuchlösung eingeführt, nutzt der Zulassungsdienstleister Ctrack jetzt auch für die Routenplanung. Ganz nebenbei sinkt der CO₂-Ausstoß und steigt die Sicherheit der Fahrer.



Fotos: Beate Wand/Ctrack

Die Flotte im Blick | Bis zu 300 Mal am Tag sind die 80 Poolfahrzeuge des TÜV Rheinland Plus auf Tour. Projektleiterin Verena Boiangiu kann mit dem Telematiksystem Ctrack die vielen Fahrten optimieren, kurzfristig neue Kunden einschieben und den Fahrern bei Unfällen und Pannen schneller helfen

Jeden Tag wickelt TÜV Rheinland Plus rund 2.000 Kfz-Zulassungen ab. An insgesamt bundesweit zwölf Standorten kommen rund 300 Fahrer und 80 Poolfahrzeuge zum Einsatz, um die Zulassungsdokumente beispielsweise bei Autohäusern abzuholen, zu den Zulassungsstellen zu fahren und die Kennzeichen für die Neufahrzeuge und die Fahrzeugpapiere am nächsten Tag an die Kunden auszuliefern.

Drei bis vier Mal ist jedes dieser Tourenfahrzeuge täglich im Einsatz, macht zusammen

In Kürze | TÜV Rheinland Plus

Seit 1998 ist das Unternehmen der nicht technische automobilnahe Dienstleister im TÜV-Rheinland-Konzern. Das Hauptaufgabengebiet liegt in Zulassungsdiensten und Überführungen für Autohäuser, Groß- und Privatkunden. An bundesweit zwölf Standorten werden im Jahr rund eine halbe Million Vorgänge bearbeitet.

men rund 240 bis 300 Fahrten pro Tag im gesamten Pool, die alle in Fahrtenbüchern dokumentiert und einem Fahrer zugeordnet werden müssen, um die Vorgaben des Finanzamtes zu erfüllen. Wurden diese zuerst unter größtem zeitlichem Aufwand noch manuell geführt, nutzt der Dienstleister seit zwei Jahren eine Telematik-Lösung und erstellt die Fahrtenbücher somit elektronisch. „Das spart uns mindestens 30.000 Euro im Jahr“, sagt Geschäftsführer Florian Cichon, der einen zeitlichen Aufwand von vier Minuten pro Eintrag veranschlagt.

Als der Entschluss gefasst war, eine elektronische Fahrtenbuchlösung einzuführen, hat TÜV Rheinland Plus mehrere Systeme getestet. Die Entscheidung fiel dann aufgrund des Preis-Leistungs-Verhältnisses zugunsten von Ctrack aus. Die Auswertungsmöglichkeiten, aber auch die Professionalität und Kundenorientierung der Mitarbeiter des Telematikanbieters hätten den Zulassungsdienstleister überzeugt.

Erfolgsfaktor Schnelligkeit | Mittlerweile nutzen Verena Boiangiu, Projektleiterin Tourenoptimierung bei TÜV Rheinland Plus, sowie rund 50 Disponenten und Centerleiter das Online-Portal des Telematiksystems, um Touren zu planen und zu optimieren. So kann der Dienstleister auch flexibel auf spontane Anfragen reagieren: Benötigt ein Kunde kurzfristig eine Zulassung, die nicht im Tagesgeschäft eingeplant war, können die Disponenten sehen, welcher Fahrer am nächsten dran ist und am schnellsten dort vorbeifahren kann.

Sowieso ist Schnelligkeit ein wichtiger Erfolgsfaktor bei Zulassungsdienstleistungen. „Wir haben ein sehr zeitkritisches Geschäft hier bei uns in der Gesellschaft und die Autohäuser, unsere Kunden, sind oftmals abhängig davon, wann wir dann wiederkommen, um ihnen die entsprechenden fertigen Dokumente auszuliefern“, erklärt Cichon. Wenn ein Fahrer im Stau steht oder beispielsweise wegen einer Vollsperrung nicht weiter-

kommt, dann lässt sich das mit wenigen Klicks feststellen, zumal auch Verkehrsinformationen in das System einfließen. „Wenn ein Autohaus anruft, haben wir sehr schnell die Möglichkeit, mit einer sehr hohen Präzision Aussagen zu tätigen“, so Cichon weiter.

Außerdem helfe das System, bei Gesprächen mit den Kunden zu prüfen, ob vereinbarte Servicestandards eingehalten wurden. „Man kann dem Kunden gegenüber sehr qualifizierte Aussagen treffen“, ergänzt die Projektleiterin Tourenoptimierung.

Umweltschutz und Sicherheit | Doch auch dem Umweltschutz und der Sicherheit dient das System. Der Fuhrpark von TÜV Rheinland Plus minimiert seine CO₂-Emissionen über das „Bluefleet“-Prüfzeichen der Muttergesellschaft TÜV Rheinland und überwacht den Abgasausstoß regelmäßig. Die Höchstgeschwindigkeit wurde daher, aber auch zum Schutz der Mitarbeiter auf 120 Stundenkilometer festgesetzt.

Überschreitet der Fahrer diese, wird er von der Telematikeinheit in seinem Fahrzeug mit einem Warnsignal darauf aufmerksam gemacht. Überschreitet er diese deutlich, nämlich um mehr als 30 Stundenkilometer, bekommt auch der Arbeitgeber diesen Hinweis, sodass darüber im Nachgang mit dem Mitarbeiter gesprochen werden kann.

„Es gibt ja vielleicht auch mal Gründe, warum man es etwas eiliger haben muss – solange es dann nur auf den Strecken passiert, auf denen man auch die 150 Stundenkilometer fahren darf. Das sehen wir zwar nicht, aber wir sind sicher, dass unsere Kollegen sich an die Straßenverkehrsregeln halten und nur da schneller fahren, wo es sein darf, wenn es denn unbedingt nötig ist“, sagt Cichon.

Als hilfreich erweist sich das System auch bei Unfällen und Pannen. In wenigen Augen-

blicken kann der Fahrer lokalisiert werden, wodurch Rettungskräfte oder auch Kollegen im Falle des Falles schneller vor Ort sein können. „Wir hatten gerade vor zwei Wochen den Fall. Da hatte ein Mitarbeiter tatsächlich einen Unfall. Ihm war jemand hinten draufgefahren“, berichtet Boiangiu. Er wollte von einem Kollegen dort abgeholt werden und konnte nur den Namen der sehr langen Straße benennen, aber nicht seinen genauen Standort. „Mit zwei, drei Klicks in Ctrack wusste ich ganz genau, wo der Kollege steht, und konnte die Mitarbeiter dort super hinlotsen.“

Trotz der Überwachungsmöglichkeiten kommt bei den 300 Poolwagenfahrern kein Big-Brother-Feeling auf. Zwar gab es bei der Einführung vor zwei Jahren Vorbehalte ge-

Die Fahrer haben sich gefreut, dass sie kein manuelles Fahrtenbuch mehr führen müssen.

gen Telematik und Fragen nach dem Warum. Der Zulassungsdienstleister habe über das Projekt gemeinsam mit dem Datenschutzbeauftragten sehr transparent informiert, die Mitarbeiter geschult und ihnen Informationsmaterial an die Hand gegeben.

Vorzüge im Praxisbetrieb erfahren | „Es hat bei uns tatsächlich auch geholfen, dass man den Mitarbeitern einfach mal das Programm gezeigt hat, dass sie da reingucken durften“, sagt Boiangiu. Dadurch konnten auch die Vorteile des Systems deutlich gemacht werden, dass die Fahrer zum Beispiel kein manuelles Fahrtenbuch mehr führen müssen, was sich bei keinem größter Beliebtheit erfreut hat.

Manche Vorzüge haben sich auch erst im Praxisbetrieb herausgestellt. So hätten es die

Fahrer zum Beispiel sehr positiv aufgenommen, dass sie jetzt während der Fahrt nicht mehr so oft von den Disponenten kontaktiert werden, die früher in Erfahrung bringen wollten, wo sie gerade sind und wann sie beim Kunden eintreffen.

„Früher war es ja so, dass sie angerufen worden sind. Und solange sie fahren und kein Headset mit dabei haben, dürfen sie aus Arbeitsschutzgründen nicht an das Telefon gehen. Dann mussten sie anhalten und zurückrufen, wodurch sich die Weiterfahrt verzögert. Das ist sehr positiv angekommen, dass sie jetzt nicht mehr während der Fahrt angerufen werden“, sagt Boiangiu.

Tipps für die Einführung | Entscheider wie Fuhrparkleiter, Controller, Personalleiter oder Geschäftsführer, die in Erwägung ziehen, ein Telematiksystem einzuführen, müssen laut Cichon überzeugt sein, eine solche Lösung wirklich einführen zu wollen. „Das ist erst einmal das Allerwichtigste, dass das nicht halbherzig gemacht wird“, sagt der Geschäftsführer.

Dann müsse definiert werden, welche Funktionen die Telematik-Lösung erfüllen soll, und der richtige Anbieter für die Bedürfnisse gefunden werden. Auch rät Cichon, auf die Rechtskonformität der Anwendung zu achten. Er sei bei seiner anfänglichen Recherche in 2012 auf Systeme gestoßen, bei denen noch nachträglich manuelle Änderungen in den Fahrtenbuchdaten vorgenommen werden konnten.

Big-Brother-Fantasien entgegenwirken | Zu guter Letzt rät Cichon, den Betriebsrat rechtzeitig einzuschalten und die Mitarbeiter umfassend und transparent zu informieren. Damit auch dort „Big Brother“-Fantasien gar nicht erst aufkommen können.

| Mireille Pruvost

Auf einen Blick | Der Fuhrpark von TÜV Rheinland Plus

- ▶ 80 Poolfahrzeuge zur ausschließlichen dienstlichen Nutzung und eine Handvoll fest zugeordneter Firmenwagen für die Führungskräfte
- ▶ Im Pool überwiegend Kleinwagen wie Ford Fiesta, Opel Corsa, Renault Clio oder Toyota Yaris, aber auch einige größere mit mehr Ladekapazität wie Renault Kangoo oder Ford Transit Connect
- ▶ Fahrzeuge größtenteils im Leasing
- ▶ Laufzeit: in der Regel drei Jahre, Laufleistung: 45.000 km/Jahr



Ihre Fahrer im Notfall schnell geortet | Verena Boiangiu, Projektleiterin Tourenoptimierung



Pro Jahr 30.000 Euro durch Telematik gespart | Geschäftsführer Florian Cichon