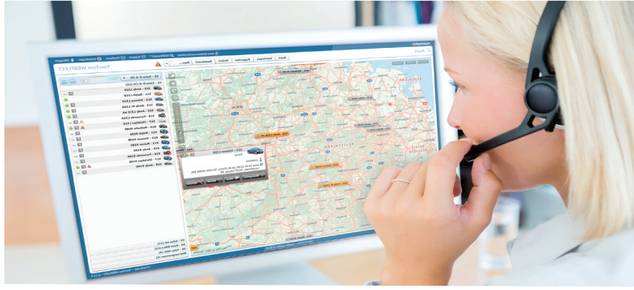
WEBFLEET
TOMTOM TELEMATICS

Flottenmanagement: Best Practices bei Einführung und Betrieb.



Dieses White Paper unterstützt Sie mit Tipps zur Einführung und zum Betrieb eines Flottenmanagement-systems in Ihrem Unternehmen.

Wer ein Flottenmanagementsystem einführen will, erwartet viele Vorteile. Ist die grundsätzliche Entscheidung einmal gefallen, geht es an die Umsetzung und die will gut geplant sein. Denn damit die positiven Effekte genauso wie beabsichtigt eintreten, kann man einiges tun.

Das vorliegende White Paper unterstützt Unternehmen in der Planungsphase deshalb mit Erfahrungen aus einer Vielzahl von Flottenmanagement-Projekten, unter anderem durch Tipps zu Softwareauswahl, Projektdurchführung und rentablem Betrieb.

Flottenmanagement im Unternehmen

Wichtig für ein erfolgreiches Flottenmanagement-projekt sind zwei Aspekte: Gute Technologie und gute Kommunikation. Nicht nur alle technischen Details müssen geklärt, sondern auch alle Beteiligten rechtzeitig in die Planung einbezogen werden. Wer dazugehört, hängt vom Umfang der Lösung und von der Unternehmensgröße ab.

Geht man von einem mittelständischen Betrieb oder Konzern aus, sollten neben Fuhrparkmanagement und Geschäftsleitung auch der Betriebsrat und die Fachbereiche einbezogen werden, beispielsweise Logistik, Disposition, Controlling, Finanzbuchhaltung und Unternehmens-IT. Der Umfang dieses erweiterten Projektteams spiegelt den breiten Wirkungsgrad von Flottenmanagement wider. Flottenmanagement ist längst mehr als reine Ortung. Es ist ein Tool, um – möglichst effizient – mit einem Fuhrpark oder einer Flotte Wertschöpfung für alle Beteiligten zu erzielen. Schließlich profitieren davon nicht nur die Kunden und das Unternehmen an sich, sondern auch die Mitarbeiter und sogar die Umwelt.

Was kann Flottenmanagement leisten?

- Verbesserung der Pünktlichkeit
- Dokumentation
- Entlastung
- Besseres Fahrverhalten
- Fahrersicherheit/Unfallvermeidung
- Umweltschutz
- Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen

Die Fahrer: Hauptprofiteure sind die Mitarbeiter unterwegs, allen voran die Fahrer. Echtzeit-informationen zur Verkehrslage, die vereinfachte Navigation und die direkte Kommunikation mit der Unternehmenszentrale mindern Stress. Flottenmanagementsysteme bieten zudem aktive und passive Sicherheitsfunktionen, etwa durch Geschwindigkeitswarnungen oder Warnungen beim Überschreiten festgelegter Grenzwerte.

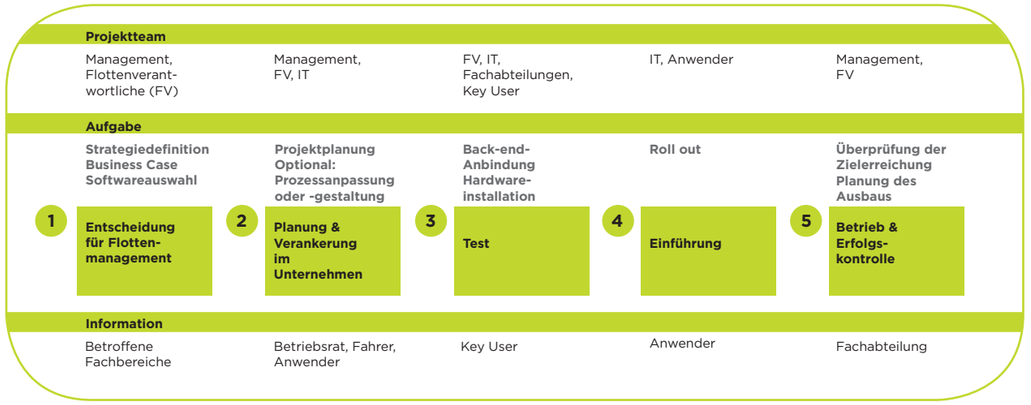
Die Kunden: Kunden freuen sich über verbesserte Betriebseffizienz und Kostensenkung. Lieferungen können schneller erfolgen und sind nachvollziehbar.

Das Management: Viele Manager schwören auf die wirtschaftlichen Effekte von Flottenmanagement: bessere Rentabilität und Handlungsfähigkeit, Steigerung der Produktivität sowie Kostensenkungen.

„Flottenmanagement ist eine solide Geschäftsanwendung. Aber eine, die immer dabei ist."

Der Betriebsrat: Mit dem richtigen System können die Arbeitnehmervertreter Datenmissbrauch ausschließen und die Einhaltung von Vorschriften zum Schutz der Arbeitnehmer einfacher überprüfen und sicherstellen.

Die Gesellschaft: Weniger Kraftstoffverbrauch bedeutet eine CO2-Reduktion und davon profitieren alle. Optimale Routen können auch die Unfallhäufigkeit senken.



Typischer Ablauf eines Flottenmanagement-Projekts in einem mittelständischen oder großen Unternehmen. Quelle: TomTom Telematics

Für kleinere Unternehmen gelten diese Vorteile gleichermaßen. Allerdings nimmt die Komplexität von Planung und Einführung deutlich ab. Flottenmanagementsysteme sind hier zumeist binnen weniger Tage einsatzbereit. In größeren Unternehmen muss man üblicherweise mit mehreren Monaten von Projektplanung bis Betrieb rechnen.

Die Entscheidung steht fest

Wer Flottenmanagement will, kann viel erwarten. Aber der Anklang bei den Mitarbeitern steigert diese Möglichkeiten noch. Projektleiter tun deshalb gut daran, die technischen Phasen und Abläufe strukturiert zu planen und dabei auch immer wieder Meilensteine für die Information des erweiterten Projektteams sowie der betroffenen Mitarbeiter einzuplanen. Kleinere Unternehmen sollten sich nicht von der Komplexität der Darstellung abschrecken lassen.

Die grundsätzliche Entscheidung für die Einführung von Flottenmanagement sollte in einem Kernteam vorbereitet werden. Zumeist besteht dieses aus Flottenverantwortlichen oder der Geschäftsleitung, kann jedoch auch individuell je nach Verantwortungsbereich erweitert werden. Diese Projektvorbereitung beinhaltet die Flottenmanagementstrategie samt vorhersehbaren Ausbaustufen, eine Vorauswahl des Systems sowie die Erstellung einer Kosten-Nutzen--Analyse. Mit dieser Informationsgrundlage geht das Projekt in die nächste Runde.

Jetzt sitzen alle Beteiligten an einem Tisch und es geht darum, die Strategie des Kernteams zu validieren, zu ergänzen und zu finalisieren. Damit sind die unternehmensspezifischen Anforderungen an ein Flottenmanagementsystem hieb und stichfest beschrieben. Das Pflichtenheft wird erstellt und man kann das bestgeeignete System auswählen.

Hintergrund: Welches System ist das richtige?

In der Theorie kann man Flottenmanagement mit Papier, Bleistift oder Excel durchführen; vielleicht auch mit einzelnen Apps auf Smartphones. In der Praxis jedoch funktioniert das nicht. Denn um einen reellen geschäftlichen Nutzen aus den vorliegenden Informationen zu ziehen, müssen diese automatisch zusammengeführt werden und zentral vorliegen – am besten in Echtzeit. Einzelsysteme können das nicht.

Will man wirklich messbare Kosten- und Produktivitätsvorteile erzielen, benötigt man ein umfassendes Flottenmanagementsystem, das sich optimal in die bestehende IT-Landschaft einfügt. Reine Navigationssysteme sind hierfür nicht ausreichend –hinzu kommt, dass nur umfassende Systeme die erforderlichen Datenschutzrichtlinien sicher einhalten können.

Der Markt für Flottenmanagementsysteme ist weit verzweigt – Systeme mit einem kompletten Leistungsprofil für alle Anforderungen im Flottenmanagement gibt es jedoch nur wenige. Ein solches System sollte dabei nicht nur eine breite Funktionalität für die Informationsweitergabe und Datengewinnung im Fahrzeug vor Ort umfassen, sondern im Unternehmen auch den flexiblen Zugriff auf diese Daten ermöglichen.

Wichtige Auswahlkriterien:

- Schnelle Amortisierung
- Einfache Integration
- Skalierbarkeit/Erweiterbarkeit
- Zukunfts-/Investitionssicherheit
- Leistungsportfolio/Funktionsumfang
- Integrationsoptionen
- 99,99 % Zuverlässigkeit
- ISO 27001 Zertifizierung durch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI): garantiert höchsten Datenschutz und -verfügbarkeit
- Vor Ort und online Support
- Anbieter, der die einzusetzende Lösung komplett aus einer Hand liefern kann

Im Vorteil sind hier Software as a Service (SaaS)-Lösungen, die alle Daten sicher verwalten und diese über das Internet bereitstellen. Allerdings nur bei Gewährleistung entsprechender Sicherheitsstandards. Zudem beschleunigen die niedrigen IT-Investitionen und die zumeist einfache Installation dieser Systeme die Amortisierung des Flottenmanagements. Zu guter Letzt ermöglicht eine solche Lösung idealerweise den schrittweisen Ausbau mit neuen Funktionen, weil neue Leistungsmodule einfach freigeschaltet werden können.

Best Practice: Fragen an den Hersteller

- Stammen Beratung, Technik und Services von einem Anbieter?
- Wie benutzerfreundlich sind Technik und Funktionen des Flottenmanagementsystems?
- Sind physische und datenschutzrechtliche Sicherheitsaspekte eingehalten?
- Wie schnell kann die Lösung implementiert werden?
- Welche Unterstützung bietet der Anbieter im laufenden Betrieb?
- Wächst das Flottenmanagementsystem mit dem Unternehmen?
- Sichert der Anbieter langfristig kompatible Komponenten?

Wer informiert, gewinnt

Ist die Auswahl der Plattform entschieden, geht es an die konkrete Planung. Das Projektteam legt Aufgaben und Termine fest, um die Flottenmanagementstrategie umzusetzen. Kompetente Systempartner und Hersteller unterstützen dabei. Das betrifft bei Bedarf sowohl die Prozessanpassung als auch die Beschreibung der neuen Abläufe mit dem Flottenmanagementsystem. Ein zentraler Punkt in der Projektplanung ist die Information der späteren Anwender über das Vorhaben und die geplanten Datenschutzmaßnahmen. Denn wie häufig bei IT-Systemen, die sich auch mit Leistungsnachweisen beschäftigen, geht es bei Flottenmanagementsystemen darum, das Weisungsrecht des

WEBFLEET TOMTOM TELEMATICS

Arbeitgebers, die Entlastung für die Arbeitnehmer und die Persönlichkeitsrechte der Mitarbeiter in Einklang zu bringen. Eine Überwachung des privaten Bereichs oder die Überprüfung ohne konkreten Informationsbedarf müssen ausgeschlossen werden. Professionelle Flottenmanagementsysteme können das. Nimmt man die Fragen und Befürchtungen der Anwender ernst, lässt sich bereits im Vorfeld die Akzeptanz einer Flottenmanagementlösung sicherstellen.

Best Practice: Fragen der Anwender

Die geplante Flottenmanagement-Lösung

- Warum brauchen wir eine Flotten-managementlösung?
- Wie werden die Daten verwendet?
- Wer hat Zugriff auf die Daten und zu welchem Zweck?
- Welche Fahrzeuge werden ausgerüstet?

Schutz der Privatsphäre

- Welche Daten stehen im “Privatmodus“ zur Verfügung?
- Ist es möglich, Personen zu orten?
- Gibt es Möglichkeiten, die Daten nachträglich zu ändern (z.B. durch einen Wechsel von Privat- zu Geschäftsfahrt)?
- Kann der Fahrer ebenfalls auf die Daten zugreifen?

Sicherheit der Daten

- Was leistet der Lösungsanbieter, um die gesetzlichen Anforderungen in Bezug auf Datenspeicherung zu erfüllen?
- Wo genau erfolgt die Speicherung der Daten?
- Wie werden die Daten geschützt?

Hintergrund: Einbindung des Betriebsrats

Da einige Informationen in einem Flottenmanage-mentsystem sensibel sein können, ist der Betriebsrat ein wichtiger Partner bei der Einführung. Auch wenn die Rahmenbedingungen für den Einsatz vielfach durch den Gesetzgeber vorgeschrieben ist, ist der Schutz von Mitarbeiterrechten ein wichtiger Punkt.

Bei ausgereiften Systemen lässt sich der Zugriff auf Informationen nach dem „Need-to-know-Prinzip“ steuern. Das heißt, die Daten sind nur Benutzern zu-gänglich, die nachvollziehbar damit arbeiten müssen. Möglich ist auch, die Identifikation der Fahrer im System zu unterbinden.

Erlaubt ein Unternehmen die private Nutzung von Geschäftsfahrzeugen, lässt sich die Position im Privat-modus verbergen. Die Fahrzeugortung wird dann deaktiviert. Die klare Trennung von Geschäfts- und Privatfahrten sowie die lückenlose und ordnungs-gemäße Dokumentation aller Fahrten mithilfe eines Fahrtenbuchs liegt im Interesse sowohl des Unternehmens als auch der Mitarbeiter. Schließlich erlaubt nur ein ordnungsgemäß geführtes Fahrten-buch, der 1% Regelung (Besteuerung eines Dienst-wagens mit 1% des Brutto-Inlands-Listenpreises als geldwerter Vorteil) zu entgehen.

Erfolgreiche Mittel gegen unzulässigen Einsatz:

- Betriebsvereinbarung
- Anonymisierung
- Zugriffsbeschränkung
- „Betriebsrats-Taste“ (ermöglicht Kennzeichnung privater Fahrten).

Der Schritt in die Praxis

Die Kosten-Nutzen-Analyse steht. Das Projekt ist im Unternehmen verankert. Die Prozesse stimmen. Fehlt nur noch die Technologie – also Software, Hardware und (optional) Schnittstellen zur bestehenden IT. Der nächste Projektschritt – die Einführung – beginnt. Bei umfangreicheren Projekten wird sie im Vorfeld durch eine Pilot-Installation abgesichert.

Die Software: Spätestens jetzt zeigen sich die Vorteile einer SaaS-Lösung. Denn der erste Zugriff auf den eigenen Online-Account ist gleichzei-tig der Rollout. Mitarbeiter müssen nur einem Link folgen, sich einloggen und schon haben sie Zugriff auf alle freigeschalteten Module. Der Aufwand im Vorfeld ist also äußerst gering, denn er liegt vor allem auf Herstellerseite.

Die Schnittstellen: Ist die Anbindung von Backend-Systemen geplant, hat jetzt die Entwicklung der Schnittstellen Priorität. In diesem Fall lohnt sich auch ein Pilotprojekt mit einer kurzen Testphase. Parallel zur Anbindung sollten bereits ausgewählte Fahrzeuge mit entsprechenden sogenannten Black Boxes des Herstellers ausgestattet werden, damit das neue System sofort getestet werden kann. Die Einbindung typischer Branchensoftware aus den Bereichen Disposition, CRM oder ERP sollte jedoch bei einem bewährten Flottenmanagementsystem zum Standard gehören.

Die Hardware: Kniffliger wird es bei der Hardware. Denn für den Einbau der Black Box muss jedes Fahrzeug einmal vor Ort sein, zumeist in der Unternehmenszentrale. Als lohnende Vorgehensweise hat sich hier ein festgelegter Installationszeitraum bewährt. Das heißt innerhalb einer bestimmten Zeitspanne – zum Beispiel drei Monate – wird jedes Fahrzeug zu einem festgelegten Termin mit der Black Box ausgestattet. Häufig wird die Installation mit einer ohnehin fälligen Wartung des Fahrzeugs oder mit dem Auslesen von Fahrerkarten verknüpft.

“Nur wenige Systeme sind so schnell produktiv wie eine Cloud-Lösung.”

Die Vorgehensweise zur Ausrüstung mit der Black Box kann von Unternehmen zu Unternehmen, je nach Fahrzeuganzahl, Geschäftsmodell und Verfügbarkeit der Fahrzeuge, variieren. Es gibt auch Unternehmen, die alle ihre Fahrzeuge auf einmal über bestimmte Feiertage oder während der Urlaubszeit ausstatten lassen.

Im Allgemeinen ist eine Flottenmanagementlösung von TomTom Telematics in wenigen Wochen voll produktiv: Je nach Firmengröße und den vorhandenen Strukturen beträgt die Projektdauer in der Regel zwischen vier Wochen und 12 Monaten.

Die ersten 100 Tage

Und jetzt? Jetzt bleibt nur sicherzustellen, dass die Software wie vorgesehen genutzt wird. Also heißt es: Kennzahlen prüfen. Im ersten Monat fällt der Anwendersupport noch etwas engmaschiger aus. Dieser Aufwand nimmt erfahrungsgemäß schnell ab.

Bereits nach zwei oder drei Monaten kann es sinnvoll sein, über die ersten Ausbaustufen nachzudenken. Eine gemeinsame Auswertung nach dem ersten Quartal zeigt einerseits, ob die Ziele erreicht wurden und wie die Lösung angenommen wird. Andererseits wird dabei gleich aufzeigt, wie die vorhandenen Daten aktiv ins Unternehmen eingebunden werden könnten. Denn eine Flottenmanagementlösung erfasst meist eine Fülle von Daten, die im ganzen Unternehmen gebraucht werden. Und idealerweise lassen sich diese Projekte dann ganz schnell – nur durch das Freischalten von zusätzlichen Modulen – realisieren.

Über TomTom Telematics

Erfolgreiches Flottenmanagement macht aus den Anforderungen an Mobilität aktive Wettbewerbsvorteile. Unternehmen werden handlungsfähiger, effizienter und profitabler. Dafür setzen mehr als 30.000 Firmen Technologie von TomTom Telematics ein, die mehrfach ausgezeichnet wurde. Mehr als 400.000 Fahrer arbeiten täglich eng vernetzt mit ihrem Unternehmen, und alle – Management, Mitarbeiter und Kunden – fahren damit besser.

Darüber hinaus hat der Flottenmanagement-Service von TomTom Telematics die ISO 27001-Zertifizierung erhalten. Dies garantiert, dass Kunden von den höchsten Standards bei Datensicherheit, -qualität und -verfügbarkeit (99,99%) profitieren.

Sprechen Sie mit uns!

TomTom Telematics
0800 20 40 448
sales-de@business.tomtom.com
tomtom.com/telematics

Let's drive business®

WEBFLEET
TOMTOM TELEMATICS