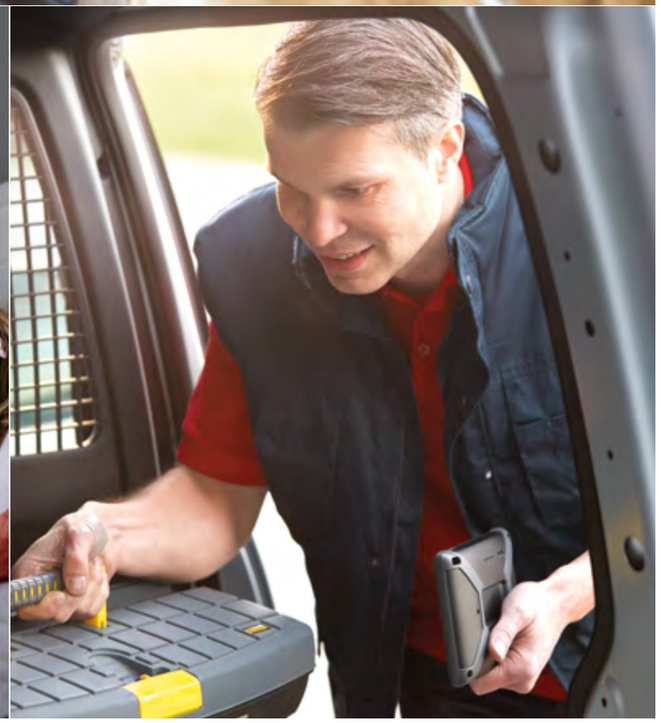
webfleet solutions
a Bridgestone company

ARBEITSABLÄUFE IM FUHRPARK DIGITALISIEREN

Wie KMUs, die einen Fuhrpark nutzen, durch Automatisierung und Digitalisierung Zeit sparen, Kosten senken und die Produktivität steigern



EINFÜHRUNG

Ein Pkw- und Transporterfuhrpark ist für kleine und mittlere Unternehmen in einer Vielzahl unterschiedlicher Branchen unerlässlich. Lieferunternehmen, Reparaturdienste und mobile Gesundheitsdienstleister sind nur einige der verschiedenen Unternehmensarten, die von diesen Fahrzeugen abhängig sind, um ihre Produkte und Dienstleistungen zum Kunden zu bringen.

Obwohl sich die betrieblichen Abläufe zwischen diesen Branchen unterscheiden, sind die Herausforderungen im Fuhrparkmanagement für alle Unternehmen dieselben.

Webfleet Solutions hat weltweit eine Studie durchgeführt und dabei in ganz unterschiedlichen Unternehmen die Verantwortlichen für Pkw- und Transporterfuhrparks zu ihren größten Herausforderungen befragt. Immer wieder kamen dabei dieselben Themen zur Sprache: Zeit, Kosten, Kommunikation und Kundenservice.

Was können Unternehmen also tun, um diese Herausforderungen bestmöglich anzugehen?

In diesem E-Book gehen wir genauer auf die größten Herausforderungen von Fuhrparkmanagern ein. Unter anderem wird untersucht, warum so viele Fuhrparkmanager auf Digitalisierung setzen, um Zeit und Kosten zu reduzieren, die Kommunikation mit ihren Mitarbeitern einfacher zu gestalten und die Leistung für den Kunden zu verbessern.

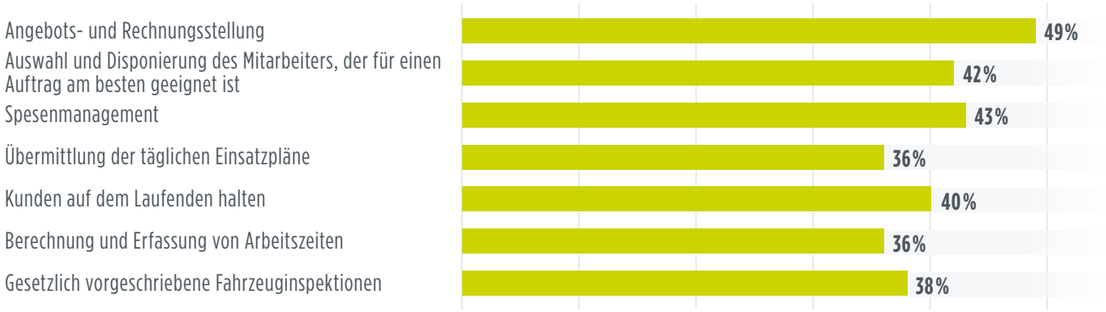
1. ZEIT EINSPAREN

KMUs müssen ihre Ressourcen, darunter auch ihre Zeit, optimal nutzen. Beim Management eines Fuhrparks fallen jedoch tagtäglich zahlreiche kleine, aber unerlässliche Aufgaben an, die insgesamt sehr zeitaufwändig sein können. Wir haben diejenigen Studienteilnehmer, die diese Aufgaben manuell erledigen, danach gefragt, wie viel Zeit sie dafür aufwenden. Aus den Antworten wird ersichtlich, dass z. B. Angebots- und Rechnungsstellung zeitfüllende Aufgaben sind.

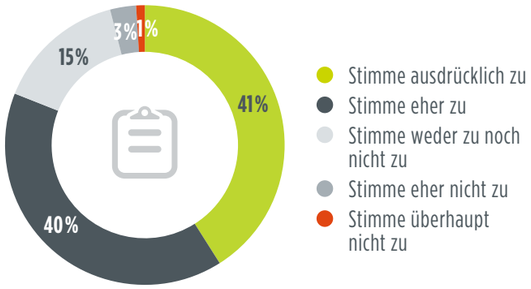
Und hochgerechnet auf den Monat oder auch nur eine Woche wird deutlich, wie der dafür erforderliche Gesamtaufwand die Effizienz der betrieblichen Abläufe beeinträchtigt. Die Zeit fehlt den Mitarbeitern nämlich dann bei ihren eigentlichen geschäftlichen Aktivitäten, die Wachstum und Rentabilität steigern könnten.

Das frappierende daran ist, dass Fuhrparkmanager die Auswirkungen dieser Situation zu spüren bekommen.

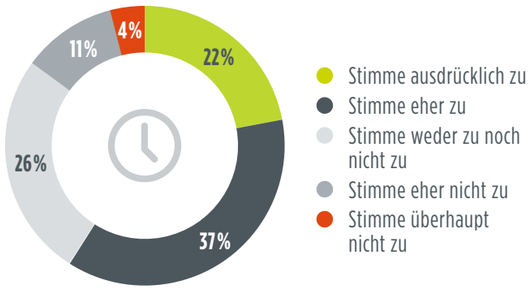
ANTEIL DER FUHRPARKMANAGER, DIE ANGEBEN, DASS MINDESTENS EIN MITARBEITER 1,5 BIS 2 STUNDEN PRO TAG AUF FOLGENDES VERWENDET



ICH KÖNNTE PRODUKTIVER SEIN, WENN ICH MEHR ABLÄUFE AUTOMATISIEREN UND DIGITALISIEREN KÖNNTE



DIE ARBEITSZEITERFASSUNG IST ZU ZEITAUFWÄNDIG



59 % DER BEFRAGTEN STIMMEN ZU, DASS SIE ZU VIEL ZEIT AUF DAS ERFASSEN VON ARBEITSZEITEN VERWENDEN

WAS KANN DURCH DIGITALISIERUNG ERREICHT WERDEN?

Unternehmen setzen vermehrt auf Softwarelösungen zur Automatisierung solcher Aufgaben, damit mehr Zeit zur Erbringung eines besseren Kundenservice bleibt. So ergab unsere Studie beispielsweise, dass mittlerweile 26 % der Fuhrparkmanager das Spesenmanagement vollständig automatisiert haben. 22 % setzen auf die vollständige Automatisierung der Fahrerauswahl und -einteilung und 26 % haben die Übermittlung von Statusupdates an Kunden vollständig automatisiert.

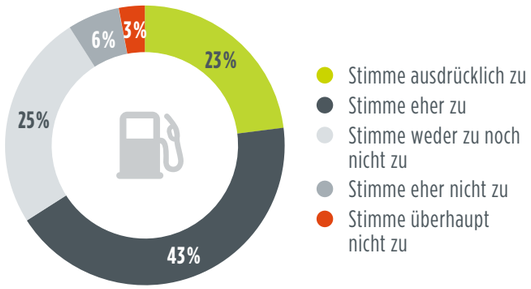
Die überwiegende Mehrheit muss diese zeitaufwendigen Aufgaben jedoch weiterhin ganz oder teilweise manuell erledigen.

Die gute Nachricht ist: Mit stärker digitalisierten Arbeitsabläufen können Sie sich all dieser Aufgaben entledigen. Und nicht nur das – die Digitalisierung senkt das Risiko menschlicher Fehler und Missverständnisse.

2. KOSTEN REDUZIEREN

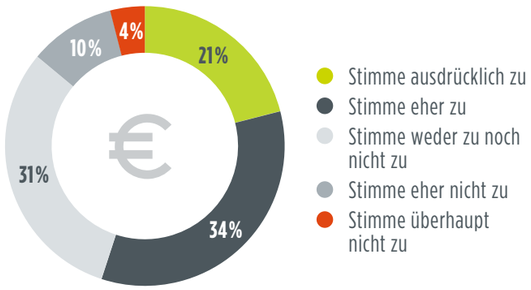
Verantwortliche aller Bereiche teilen den Wunsch, Kosten zu senken. Es gibt jedoch einen Kostenfaktor, der insbesondere Fuhrparkmanagern Kopfzerbrechen bereitet: der Kraftstoff.

MEIN UNTERNEHMEN KÖNNTE MEHR TUN, UM KRAFTSTOFFKOSTEN ZU REDUZIEREN UND SEINEN CO2-AUSSTOSS ZU SENKEN



Es verwundert nicht, dass Fuhrparkmanager auch allgemein das Gefühl haben: Ihre Fahrzeuge kosten das Unternehmen zu viel Geld.

MEINE FAHRZEUGKOSTEN SIND HÖHER ALS NÖTIG



Obwohl die negativen Folgen zu hoher Ausgaben unabhängig vom jeweiligen Bereich auf der Hand liegen, sind insbesondere Fuhrparkmanager besorgt, dass die Weitergabe der Kosten an den Kunden die langfristige Stabilität ihrer Unternehmen beeinträchtigen könnte. Auf die Frage, welcher Faktor ihrer Meinung nach das Wachstum ihres Unternehmens am wahrscheinlichsten verlangsamen wird, antwortete ein Viertel der Befragten mit „Die Notwendigkeit, unsere Preise zu erhöhen“.

WAS KANN DURCH DIGITALISIERUNG ERREICHT WERDEN?

Daten sind der „Treibstoff“ für moderne betriebliche Effizienz. Einer der größten Vorteile eines stärker digitalisierten Arbeitsablaufs liegt in der Möglichkeit, die von Ihren Fahrzeugen empfangenen Datenströme zu erfassen, zu speichern und zu verfolgen. Wenn Sie diese wichtigen Informationen abrufen und kontrollieren können, sind Sie in der Lage, Maßnahmen zur Senkung der Gesamtbetriebskosten zu ergreifen.

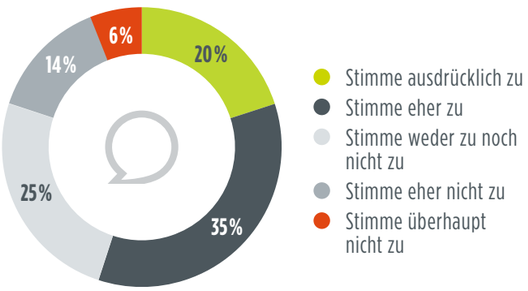
Daten zum Kraftstoffverbrauch können z. B. auf übermäßigen Verbrauch hin überprüft werden und mithilfe der Daten zum Fahrverhalten können Sie den Fahrstil verbessern und ggf. Versicherungsbeiträge senken.

Viele Fuhrparkmanager nutzen darüber hinaus digitale Lösungen für die Wartungsplanung. Sie lassen sich z. B. über Anzeichen für Fehlfunktionen an einem Fahrzeug informieren, damit schon vor einem kostspieligen Ausfall die entsprechenden Maßnahmen ergriffen werden können.

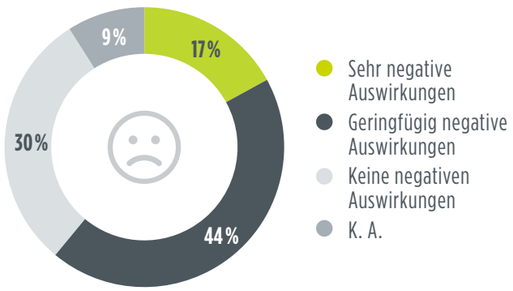
3. MIT DEM TEAM KOMMUNIZIEREN

Je klarer Sie sich mit Ihrem mobilen Team verständigen, desto reibungsloser gestalten sich auch Ihre Arbeitsabläufe. Doch Kommunikationsprobleme und Missverständnisse gehören für viele Fuhrparkmanager fast schon zum Arbeitsalltag.

MICH FRUSTRIEREN MISSVERSTÄNDNISSE UND UNGENAUIGKEITEN BEI DER KOMMUNIKATION MIT MEINEM MOBILEN TEAM

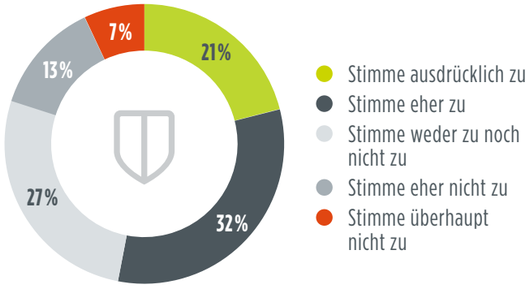


WIE NEGATIV SIND DIE AUSWIRKUNGEN AUF IHR GESCHÄFT, WENN IHR MOBILES TEAM TERMINE NICHT EINHALTEN KANN?



Neben der Schwierigkeit, Nachrichten an ihre Fahrer zu übermitteln, sprachen die Befragten auch ihre Frustration darüber an, wie sich Fahrer im Arbeitsalltag verhalten. Die Mehrheit der Befragten hat Bedenken, ob sich ihre Teammitglieder im Straßenverkehr auch wirklich sicher verhalten.

ICH BIN MIR NICHT SICHER, OB MEINE FAHRER SICH IM STRASSENVERKEHR SICHER VERHALTEN



WAS KANN DURCH DIGITALISIERUNG ERREICHT WERDEN?

Moderne Unternehmen setzen Software und digitale Lösungen ein, um zu optimieren und zu vereinfachen, wie sie ihre Mitarbeiter auf den Straßen einsetzen. So können klarere Nachrichten und Anweisungen an die Fahrer gesendet werden. Gleichzeitig können Fahrzeuge automatisch Updates zum Auftragsstatus und zur voraussichtlichen Ankunftszeit an die Zentrale übermitteln.

All dies ermöglicht dynamischere, flexiblere Arbeitsabläufe und gibt dem Fuhrparkmanager und seinen Mitarbeitern in der Zentrale ein klareres, umfassenderes Bild ihres Fuhrparks im Einsatz.

ÜBER 60 % GABEN AN, DASS DIE UNFÄHIGKEIT MOBILER TEAMS, IHRE TERMINE EINZUHALTEN, NEGATIVE AUSWIRKUNGEN AUF DAS GESCHÄFT HAT

4. KUNDENBINDUNG UND UNTERNEHMENS-WACHSTUM

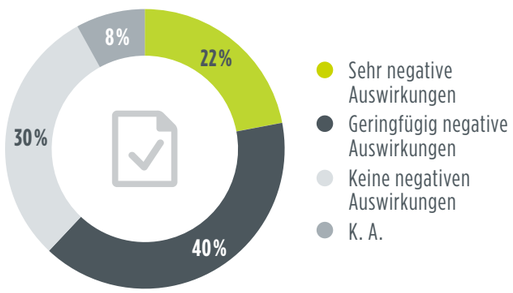
In einer wettbewerbsorientierten Branche kommen laufend neue aufstrebende Unternehmen hinzu, die oft innovative Ansätze nutzen, um das Kundenerlebnis zu verbessern. Selbst etablierte Unternehmen müssen sich ständig selbst übertreffen, damit die Kunden zufrieden sind und nicht zur Konkurrenz abwandern.

Auf die Frage, welcher Faktor den größten Einfluss auf das Wachstum ihres Unternehmens hat, antworteten 60 % der Fuhrparkmanager: „Die Qualität der Leistung, die wir für unsere Kunden erbringen."

Als wir fragten, welcher Faktor das künftige Wachstum am stärksten bremsen könnte, gab die Mehrheit der Fuhrparkmanager „Sich verändernde Kundengewohnheiten" an.

Ganz klar: Zuverlässig gute Leistungen für die Kunden sind entscheidend für dauerhaften geschäftlichen Erfolg. Und wer die Erwartungen seiner Kunden nicht erfüllt, geht ein hohes Risiko ein.

WIE NEGATIV SIND DIE AUSWIRKUNGEN AUF IHR GESCHÄFT, WENN EIN PROBLEM NICHT GELÖST WIRD ODER DIE VEREINBARTE LEISTUNG NICHT BEIM ERSTEN BESUCH ERBRACHT WIRD?



Im Zusammenhang mit den Kundenerwartungen gibt es einen Punkt, der besonders clever angegangen werden muss: die voraussichtliche Ankunftszeit. Wer wartet schon gern den ganzen Tag auf eine Lieferung oder auf einen Wartungsmonteur?

Doch 58 % der Befragten schätzen, dass ihre Fahrer es in rund einem Drittel der Fälle nicht schaffen, ihr Ziel pünktlich zu der Ankunftszeit zu erreichen, die den Kunden zugesagt wurde.

> **58 % DER BEFRAGTEN SCHÄTZEN, DASS IHRE FAHRER ES IN RUND EINEM DRITTEL DER FÄLLE NICHT SCHAFFEN, IHR ZIEL PÜNKTLICH ZU DER ANKUNFTSZEIT ZU ERREICHEN, DIE DEN KUNDEN ZUGESAGT WURDE**

WIE KANN DIGITALISIERUNG HELFEN?

Dank der Digitalisierung lässt sich der Straßenverkehr heute überwachen und mit hervorragender Genauigkeit und Klarheit vorhersagen. Fuhrparkmanager machen sich dies bei ihren Arbeitsabläufen zunutze und können so die voraussichtlichen Ankunftszeiten für ihre Kunden präziser berechnen.

Hinzu kommt, dass sich die Benachrichtigung der Kunden bei unerwarteten Zeitplanänderungen automatisieren lässt. So werden Kunden schnell und einfach auf dem Laufenden gehalten, sollte es zu einer Verzögerung kommen. Die Digitalisierung sorgt dafür, dass der gesamte Arbeitsablauf für Kunden, Fahrer und die Disponenten in der Zentrale wesentlich einfacher und stressfreier wird.

ÜBER DIE STUDIE

Die statistischen Angaben in diesem Paper stammen aus einer Befragung von 1.350 Verantwortlichen für Pkw- und Transporterfuhrparks aus bestimmten Branchen, darunter Baugewerbe, Maschinenbau, Lebensmittel und Getränke, Logistik, Gesundheitswesen, Gastronomie, Immobilien, Einzelhandel, Telekommunikation und Versorgungsunternehmen.

Die Befragung wurde in Zusammenarbeit mit OnePoll in Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Spanien, den Niederlanden, Belgien, Italien, den USA, Polen, Schweden und Dänemark durchgeführt.

RECHTLICHER HINWEIS: Die Informationen in den von Webfleet Solutions bereitgestellten Unterlagen, auch online, sind unverbindlich und geben lediglich unsere Ansichten wieder. Sie sollten nicht als Rechtsberatung zu diesem Thema aufgefasst werden. Außerdem werden in den Informationen in diesen Dokumenten und auf unserer Website u. U. nicht die aktuellen rechtlichen Entwicklungen berücksichtigt. Stützen Sie sich nicht auf diese Informationen, ohne Rechtsberatung einzuholen.