

## Praxisbericht Fürer AG

# Einführung Fahrzeug-Ortung - wie sag ich es meinen Mitarbeitenden

Mitarbeitende von der Notwendigkeit des Systems überzeugt, Fahrzeit zum Kunden optimiert und die Kundenzufriedenheit/-loyalität erhöht

Ein Bericht mit Markus Fürer, Inhaber & Geschäftsführer



Gebäudetechnik - nachhaltig innovativ

## Fürer AG

Als Firmengründer Kurt Fürer 1971 seinen Installationsbetrieb für Heizungsanlagen in Rorschach lancierte, konnte er nicht ahnen, welche Dynamik dieser Markt dereinst entwickeln würde. Die Basis jedoch, dass die Fürer AG heute zu den führenden Gesamtanbietern im Bereich der Gebäudetechnik gehört, hat er schon damals gelegt.

Mit dem Bekenntnis nämlich, Kunden konsequent neueste Technologien zugänglich zu machen. Eine Philosophie, die sein Sohn Markus Fürer, dipl. Ing. HTL HLK, seit 2004 konsequent weiterführt.

### Fürer AG

- Rund 8 Mio. Umsatz
- 1 Standort
- 15 Techniker
- 15 Fahrzeuge
- 2 Disponenten

## Ausgangslage

# Zu hohe Fahrzeiten verursachen Probleme bei der Rechnungsstellung für die Kunden

Die Fahrzeiten zu den Kunden und die Reaktionszeiten im Allgemeinen waren viel zu lange:

- Teilweise Verluste treuer Kunden aufgrund langer Reaktionszeiten
- Verluste von Aufträgen an lokale Mitbewerber mit kürzeren Anfahrtswegen
- Kunde unzufrieden da er aufgrund der schlechten Koordination, zu hohe Anfahrtskosten übernehmen muss
- Schwierige Koordination von Notfall-Einsätzen - keine zeitnahe Information darüber, wo der Mitarbeiter sich aktuell befindet
- Partielle Unsicherheit in Bezug auf den Aufenthaltsort des Mitarbeitenden

### Fakten

- Koordination von Notfall-Einsätzen schwierig und aufwändig
- Zu lange Fahrtzeiten zum Einsatzort und dadurch zu hohe Kosten
- Unsicherheit fördert gutes Arbeitsklima nicht

## Lösungsansätze & Massnahmen

# Fahrzeug-Ortung von LogiFleet AG

### Ziele

- Notfalleinsätze besser koordinieren
- Zeitverluste eliminieren
- Fahrkosten tief halten - Kunde von den hohen Fahrkosten entlasten
- Konkurrenzfähig bleiben, auch gegenüber lokalen Mitbewerbern

### Massnahmen

- Suche nach einem geeigneten Partner für die Echtzeit-Ortung der Fahrzeug-Flotte
- Evaluation von LogiFleet Produkten
- Information der Mitarbeitenden in Bezug auf die Einführung der Ortungs-Lösung

### Spezielle Herausforderung (siehe nächste Seite)\*

- Einführung des Systems im Unternehmen ohne Widerstand der Mitarbeiter

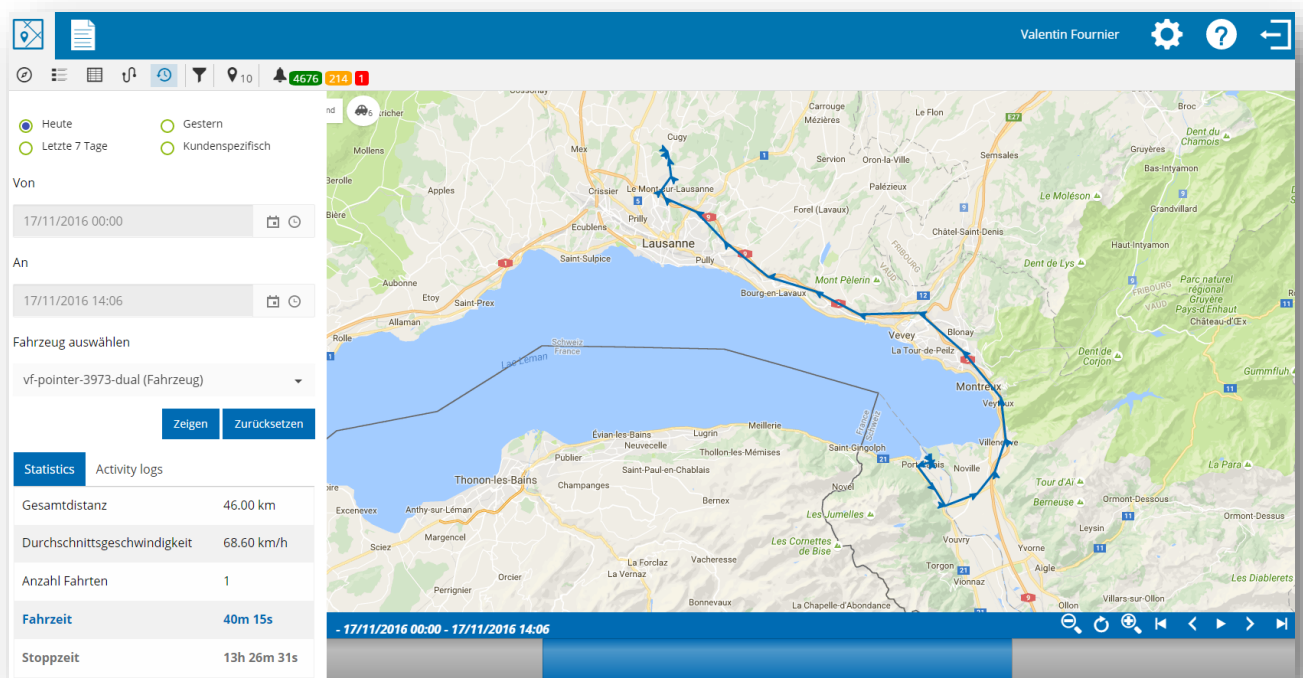


Abbildung: LogiFleet Report

## \* Spezielle Herausforderung

# Einführung der Ortungs-Lösung bei der Belegschaft - Beispiel eines erfolgreichen Vorgehens

### Ziele

- Hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitenden gegenüber dem System erreichen - entscheidend für den Erfolg
- Einbettung des Systems bei der täglichen Arbeit (im Büro und auf dem Feld)
- System als Hilfestellung für den Mitarbeitenden und nicht als Kontrollinstrument verankern

### Massnahmen

- Interne Orientierung der Mitarbeitenden im Rahmen der monatlichen Team-Besprechung
- Eröffnung der Sitzung mit zwei vorgelagerten Themen (positiv belegten Themen)
- Beweggründe für die Einführung des Systems - Aufzeigen der Problematik
- Erklären wie das System funktioniert - Vorteile aufzeigen
- Begründung, dass es nicht um „Kontrolle“ geht, sondern darum, in Echtzeit zu sehen wo der Mitarbeitende ist, um lokal kurzfristige Service-Anfragen zu beauftragen, Fahrtzeiten geringer zu halten sowie schnelle Reaktionszeiten zu garantieren
- Wichtig darauf hinzuweisen, dass für den Mitarbeitenden kein zusätzlicher Aufwand anfällt sondern als neues Unterstützungs-Instrument eingesetzt werden kann
- Allgemeine Fragerunde im Anschluss - auch um kritische Fragen zu beantworten
- Mitarbeitende die Mitarbeiter-Information vor Ort unterschreiben lassen (Bestätigung über die Orientierung der Fahrzeug-Ortung im Fahrzeug)
- Aufzeigen, wie der Mitarbeitende vom System profitieren kann - Chancen (automatisierte Zustellung Stunden-Rapport zur Erstellung der Lohnliste via E-Mail, wann war ich wo etc.)

### Feedback der Belegschaft (Interview mit langjährigem Service-Mitarbeiter Fürer AG)

- Einführung des Systems wurde als positiv bewertet - eingangs empfanden einige das System als „elektronische Fussfessel“
- Mitarbeitende merkten schnell, dass trotz des Systems die gleichen Freiheiten sowie das gegenseitige Vertrauen nach wie vor vorhanden ist
- Projektziel „Gerechtigkeit für alle Mitarbeitenden“ als sehr positiv bewertet
- Grosses Verständnis für die Einführung des Systems -> Mitarbeitende denken an Unternehmen und wollen Verluste ebenfalls vermeiden (z.B. Vermeidung von Leerfahrten), sehen auch die Vorteile für den Kundendienst in Bezug auf massive Zeiteinsparungen
- Mitarbeitende wollen arbeiten und nicht schreiben - gutes Tool zur Unterstützung der Stunden-Rapportierung (Abonnieren der Wochenstunden zur Erstellung der Lohnlisten)

### Erfolgsfaktoren für die Mitarbeitenden-Kommunikation

- Gut vorbereitete und offene Kommunikation gegenüber den Mitarbeitenden
- Informationen gleichzeitig an alle - keine Informationen vorab streuen, um Gerüchte zu vermeiden
- Nicht auf Probleme hinweisen, sondern ausschliesslich auf Chancen
- Einbau der Geräte in Fahrzeug-Flotte nach der Mitarbeitenden-Orientierung
- Wort „Kontrolle“ vermeiden

## Ergebnis

# Einsparen von Fahrtzeiten, geringere Probleme bei der Rechnungsstellung, Kunden bleiben erhalten

- Verbesserung der Gesamtsituation
- Verrechnung der Fahrtkosten gegenüber dem Kunden kann gering gehalten werden - kein Ausweichen des Kunden auf lokale Anbieter trotz längerem Anfahrtsweg
- Reaktionszeiten des Teams sehr hoch - insbesondere bei Notfalleinsätzen (innerhalb von max. 30 Minuten) - der Serviceleiter ist jederzeit über die Position der Teams informiert und kann entsprechend reagieren (auch dank der Anwendung via Smartphone, Tablet)
- Mitarbeitende können auf einen Blick gesehen werden - keine Suchzeiten mehr, besseres Gefühl gegenüber den Mitarbeitenden
- System übermittelt ein gutes Gefühl - Unternehmen ist jederzeit über den aktuellen Standort der Mitarbeitenden informiert (z.B. bei Gerüchten kann Situation nachvollzogen werden)

### In Zahlen

- Kundentreue sehr hoch dank tiefen Fahrtkosten
- Schnelle Reaktionszeit bei Notfalleinsätzen
- Hohe Reaktionszeit = die Hälfte des Auftrags

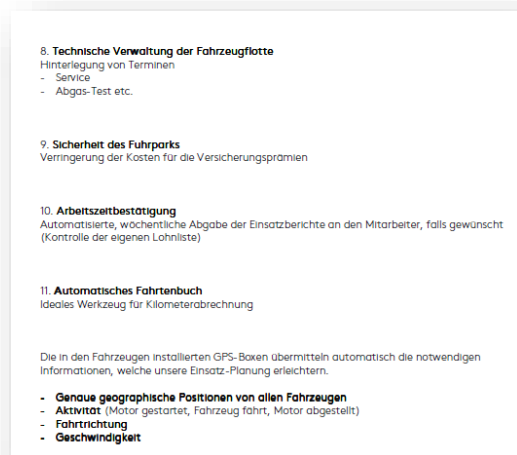
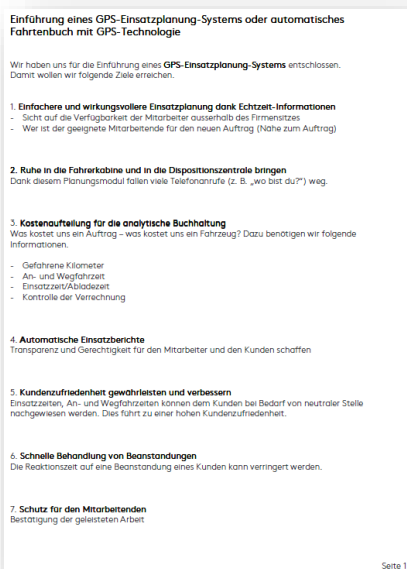


Abbildung: Beispiel Mitarbeitenden-Information

## Kunden-Statement



Markus Fürer  
Inhaber & Geschäftsführer  
Fürer AG

„Mit Hilfe von LogiFleet Report können wir auf kurzfristige Notfall-Einsätze wesentlich schneller reagieren. Wir wissen immer, wo sich unsere Serviceleute befinden. So ist es uns möglich, die Fahrzeit zum Serviceort zu optimieren. Die kurze Reaktionszeit erhöht die Kundenzufriedenheit und schafft dadurch einen echten Mehrwert.“

Wollen auch Sie mehr erfahren? Dann kontaktieren Sie uns via der E-Mail Adresse [marketing@logifleet.ch](mailto:marketing@logifleet.ch) oder rufen Sie uns an +41 71 277 52 47!