

Die Funktionsweise von **fleetfox**.de

"Wir wollen möglichst schnell beim Kunden sein, damit unnötiger Leerlauf vermieden wird und mehr Aufträge erledigen werden können. Trotzdem soll die neue Lösung für eine bessere Auftrags-Disposition nicht teuer sein, denn wir müssen unsere Kosten im Griff halten. Außerdem benötigen wir, um unser Vorhaben für noch flexibleren Arbeitszeiten gerecht zu werden, ein Instrument, das allen Mitarbeitern es ermöglicht ihre Arbeitszeiten schnell, einfach und sicher zum Betrieb zu melden."

Das waren die Forderungen, welche ein Firmeninhaber aus einem mittelständischen Dienstleistungsbetrieb sich zum Thema effizientes Personalmanaging vorstellte. Keinerlei Anbieter konnte bislang ihm eine individuell zugeschnittene Lösung anbieten. Entweder waren die Konzepte auf Speditionen ausgerichtet, oder die Arbeitszeiterfassung konnte nicht sinnvoll angepaßt werden. Weiter waren die Kosten für anzuschaffende Hardware und erforderliche Netzbetreibergebühren ein überaus großer Kostenfaktor.

So beschlossen wir eine Lösung zu schaffen, welche möglichst einfach aber effizient die gestellten Ansprüche erfüllte. Dabei entstand unsere Flotten- und Arbeitszeitsteuerung *fleetfox*. Wir achteten darauf, dass das System geringe laufende Kosten produziert und wartungsarm betrieben werden kann. Nachdem jeder Mitarbeiter bereits über ein Handy verfügte, war die Entscheidung die Arbeitszeiten durch dieses zu übermitteln nahe liegend. Die An- und Abmeldung der Mitarbeiter auf der Baustelle oder beim Kunden erfolgt somit einfach per Anruf über unseren *fleetfox* Server.

Der *fleetfox*-Server gleicht diese Arbeitszeitdaten mit den Geodaten des Fahrzeuges ab und stehen danach unmittelbar für den Nutzer mittels Internet-Browser online zur Verfügung.

Daraus ergeben sich für Betriebe und deren Mitarbeiter viele Vorteile:

- alle Arbeitszeit- und Ortungsdaten liegen in Echtzeit in den IT-Systemen vor
- ständige Übersicht über An- und Abwesenheit der Mitarbeiter
- aktuelle Baustellenübersicht mit tagesaktuellen Auswertungen
- schnelle Übersicht über den gesamten Personaleinsatz durch papierlose Arbeitszeiterfassung
- keine fehlenden oder zu spät vorliegenden Leistungsnachweise, somit auch keine Verzögerungen bei Lohnabrechnungen
- Einbeziehung aller relevanten Daten (Überstunden, anfallende Zuschläge, Krankheiten, Urlaubszeiten, Spesenpauschalen)
- effiziente Personaleinsatzplanung durch leistungsgerechte und vollständige Abrechnung mit Mitarbeitern und Kunden
- optimale und schnelle Nachkalkulationen von Projekten, wie etwa über geleistete Stunden oder die aufgelaufenen Lohnkosten zu einzelnen Bauvorhaben
- einfacher Export der Arbeitszeitdaten in individuelle betriebl. EDV-Umgebung
- direkter Import der Zeitdaten in gängige Buchhaltungssysteme (z.B. DATEV) und betriebliche Abrechnungssysteme
- ständiger Zugriff durch den Mitarbeiter auf sein eigenes Stundenkonto über jeden Internet-Browser
- Vereinfachung und Belegbarkeit der Arbeitszeiterfassung im Außendienst
- Erfüllung der neuen Anforderungen aus dem Beitragsentlastungsgesetz

Problematik in der Kundendienst- und Arbeitsplanung

Es sind immer wieder häufig dieselben Probleme in Betriebe, welche das Handling der mobil tätigen Mitarbeiter schwierig machen:

- wo befinden sich unsere Mitarbeiter mit ihrem Servicewagen?
- wann hatte der Mitarbeiter seine Arbeit aufgenommen ?
- ist er schon bei seinem ersten Kunden ?
- welcher Monteur hat seine Aufträge wie weit schon abgeschlossen ?
- wann hatte der Monteur seinen Arbeitstag beendet ?
- wieviel Arbeitszeit hatte sich bereits angesammelt ?
- wieviel Standzeiten hatte der gesamte Fuhrpark oder einzelne Fahrzeuge ?
- wieviel Kilometerleistung wurden produktiv erbracht ?
- wieviel Privatfahrten hatte der Monteur mit seinem Dienstfahrzeug durchgeführt ?

Daneben kommt es immer wieder zu Unstimmigkeiten bei Rechnungsstellung zum Arbeitsbeginn bzw. -ende. Auftretende Differenzen zwischen den erfassten und geleisteten Personalzeiten führen teilweise bei der Abrechnung gegenüber dem Auftraggeber wie auch bei der Lohnabrechnung zu Meinungsverschiedenheiten.

Eine weiteres Problem besteht darin, bedingt durch die spätere administrative Abarbeitung der Personalstundenzettel, rückwirkend eine exakte Aussage zu Zeitinhalten zu treffen. Alles in allem, ein unbefriedigender Zustand in Betrieben, welcher immer mehr sensible und kostenintensive Dienstleistungsmerkmale zu beachten haben.

Zentraler Punkt ist zweifelsohne aber die Arbeitszeit. Die Zeit hat sich zum Kostenfaktor Nr.1 entwickelt. Dannach kommen sofort die meist hohen Kosten für den betrieblichen Fuhrpark. Arbeitszeit und Fuhrpark sind beides somit wichtige Dinge, welche straff und effizient gestaltet werden müssen. Aber wie soll das in einem durch ständige Mobilität geprägten Personaleinsatz in der Praxis umgesetzt werden?

Da setzt unsere Idee an, weshalb nicht Geodaten mit Teilen der bewährten Telekommunikation zu verbinden und daraus ein Instrument für Firmen zu schaffen, welche die geschilderten Probleme minimieren. So nahmen wir eine GPS-Box (Global Positioning System), ein IVR-Dialog-System (Interactive Voice Response) kombiniert mit organisatorischem Know-how und hatten die Zutaten für eine reibungslose Steuerung und Kontrolle von Serviceflotten, genannt: *fleetfox*.

Mit einem Sprachmenü-Rufprozessor können wir viele individuelle IVR Dialogbefehle ohne großen Aufwand erstellen. Je nach gedrückten Tasten an einem MFV-fähigen Telefon (Mehrfrequenzwahlverfahren), wie es z.B. bei jedem Handy der Fall ist, oder diversen konfigurierbaren Timeouts können nun verschiedene Aktionen ausgeführt werden. Das Umschalten zu einem anderen Sprachmenü oder zu einem anderen Rufprozessor, wie etwa einer Mailbox, waren einfach zu

realisieren. Anrufe können somit auch zu einer anderen Nebenstelle vermittelt oder direkt mit einem externen Teilnehmer verbunden werden.

Endlich hatten wir ein System, welche wirklich flexible Arbeitszeiten im Betriebsablauf ermöglicht und allen Beteiligten ein Maximum an Flexibilität, Controlling und Zuverlässigkeit bietet.

Projekt- und Arbeitszeiterfassung mit fleetfox.de

Der Arbeitstag unseres Servicemann beginnt mit dem Sichten seiner Aufträge, welche schon von der Zentrale übermittelt wurden. Dannach fährt er mit seinem Kundendienstfahrzeug zum ersten Auftrag. Das Fahrzeug übermittelt dabei automatisch und lückenlos alle wichtigen Daten direkt an unseren *fleetfox*-Server. Ist der Monteur bei seiner Objektadresse angekommen, meldet er dies einfach per Anruf an unser IVR-System (**Abb. 1**). Ist sein Arbeitseinsatz abgeschlossen, kontaktiert er wiederum *fleetfox* mittels Sprachdialog. Der Mitarbeiter erhält darauf die korrekte Arbeitszeit per Telefonansage und dies wird zugleich auch automatisch seinem Zeitkonto zugebucht.

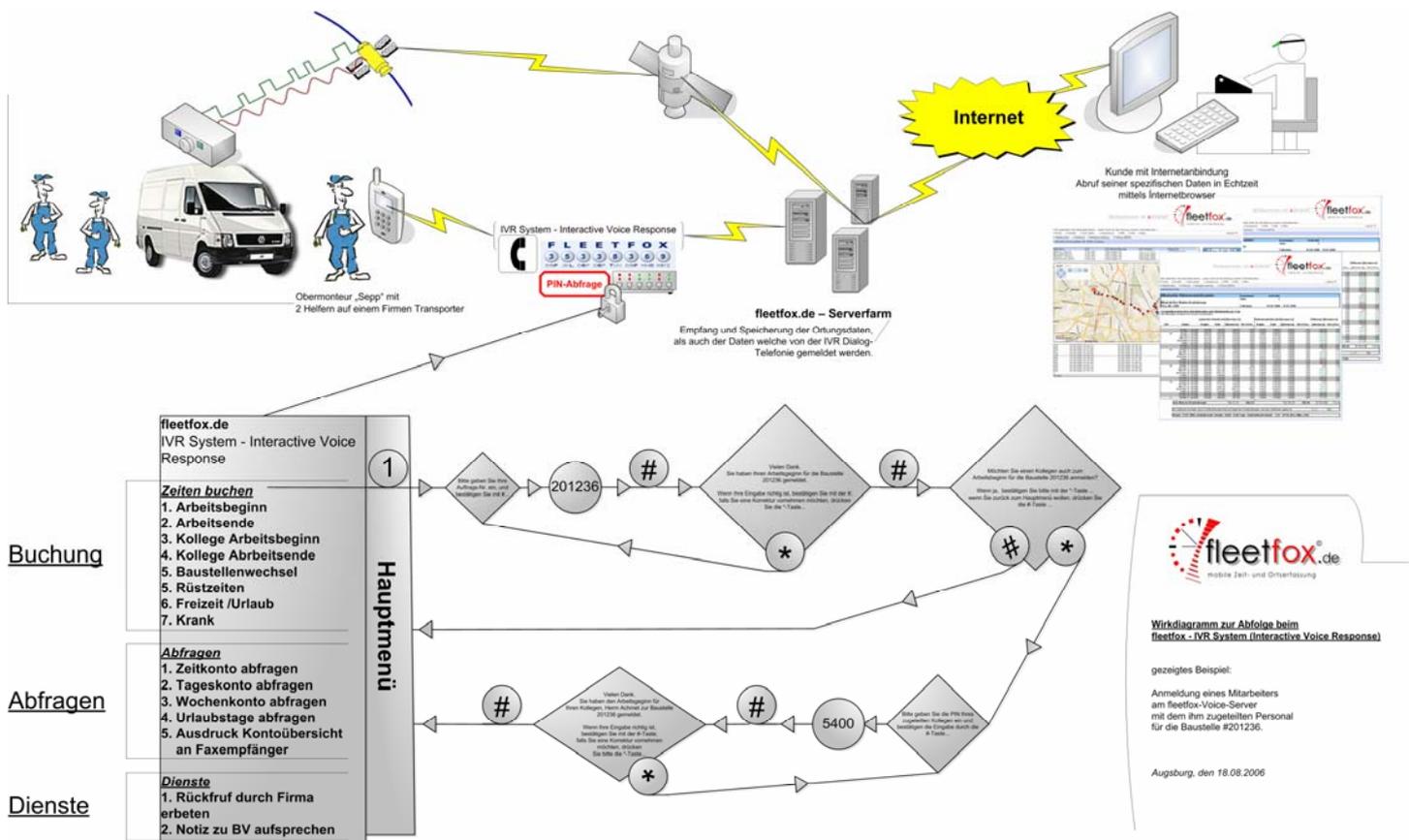


Abb. 1 : Beispiel zur Meldung eines Arbeitsbeginns an das IVR-Voice-System der fleetfox-Zentrale

Somit setzt er seine Arbeit an weitere Einsatzorte fort und verfährt in gleicher Prozedur mit allen Arbeitszeitmeldungen. So gilt dies genauso für Pausenzeiten, Baustellenrüstzeiten oder anderweitige betrieblich Arbeitszeiterfassungen. Der Vorteil liegt dabei darin, dass nicht nur über den ganzen Tag die korrekten Arbeitszeiten genauestens protokolliert werden, sondern auch die Standortsbestimmung zum benutzten Fahrzeug gespeichert und ausgewertet wird. Den Mitarbeitern steht durch *fleetfox* somit eine flexible Arbeitszeitlösung zur Verfügung, mit welcher viele Arbeitszeitmodelle realisierbar werden können.

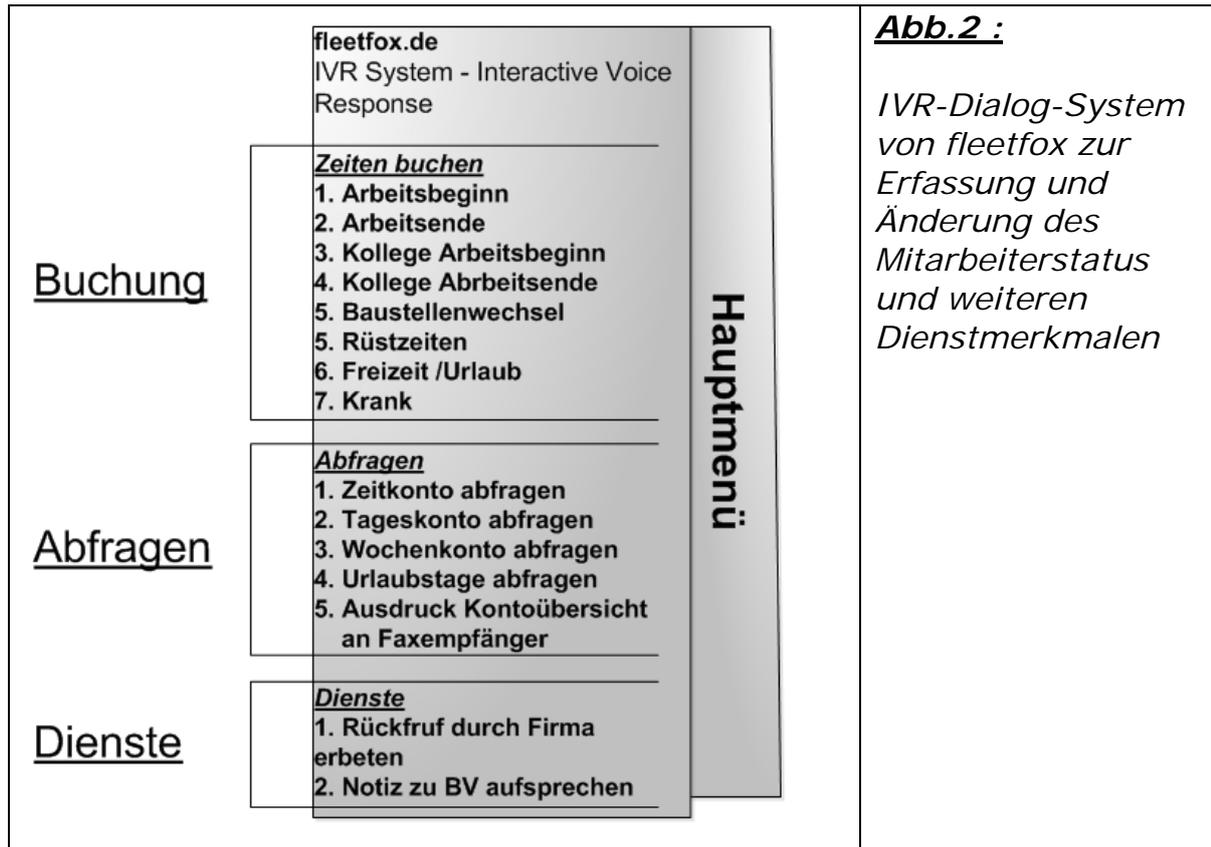


Abb.2 :

IVR-Dialog-System von fleetfox zur Erfassung und Änderung des Mitarbeiterstatus und weiteren Dienstmerkmalen

Wird die Meldung zum Dienstende vom Mitarbeiter an das *fleetfox*-Voice-System getätigt, erfolgt die Berechnung der erbrachten Tagesarbeitszeit im online geführten Zeitkonto des Arbeitnehmers und steht zugleich für weitere Auswertungen bereit. Am Ende des Monats können so nun per Knopfdruck alle Arbeitszeiten jedes Mitarbeiters zur Gehaltsabrechnung abgerufen werden. Weiterhin können per Klick alle gefahrenen Routen auf einer Straßenkarte zu visualisieren und zur Plausibilitätsprüfung den Mitarbeitern zuzuordnen. Daneben können weitere zahlreiche betriebswirtschaftliche Auswertungen dargestellt werden.

Die *fleetfox*-Lösung eröffnet somit völlig neue Möglichkeiten für eine effizientere Organisation von Betriebsabläufen und zur Kontrolle von Sachwerten und Arbeitszeiten. Unser internetbasierter Dienst ermöglicht eine orts- und zeitunabhängige Nutzung für eine fast unbegrenzte Zahl gleichzeitig arbeitender Mitarbeiter, ohne dass für den Innendienst dabei eine Mehrbelastung erfolgt. Für

die Lohnabrechnung und das Projektcontrolling bedeutet diese neue Art der mobilen Zeiterfassung einen großen Fortschritt und ein enormes Einsparpotenzial. Die Nachkalkulation eines jeden Auftrags ist schnell erledigt und auf Knopfdruck liefert das System sogar Auftragsübersichten, Mitarbeiterberichte, Lohnartenberichte und anderes mehr (siehe unter Menüpunkt « Auswertungsbeispiele von fleetfox.de » die Abb. 3-7).

Weil mit *fleetfox* so das mühsame Auswerten von Stundenzetteln und Stempelkarten entfällt, amortisiert sich das mobile Zeitwirtschaftssystem schon nach kurzer Zeit. Dazu kommt, dass Arbeitsprozesse optimiert werden können, weil beispielsweise aufgrund der immer aktualisierten Informationen kurzfristige, nicht vorhersehbare Service-Einsätze leichter koordiniert und fließend in den Arbeitsablauf integriert werden können. Durch einen logischen Aufbau der Dialogsysteme und der Benutzeroberfläche im Internet wird einfachste Bedienung und Anwenderfreundlichkeit garantiert. Spezielle Vorkenntnisse, Fachwissen bzw. kostenintensive Softwarekomponenten sind nicht erforderlich.

Kontakt und Impressum

Baumgartner GmbH
Innere Uferstrasse 10
D-86153 Augsburg

Netz: www.fleetfox.de
eMail: info@fleetfox.de
TEL: +49 821 416021
FAX: +49 821 411414