

Beobachtung oder Kontrolle

Telematiksysteme erhöhen Wirtschaftlichkeit und Kontrollmöglichkeit der Mitarbeiter

W

er im Außendienst arbeitet, kennt solche Situationen: Der Terminplan ist

besitzt ein Ortungsgerät, ein Navigationsgerät sowie einen Computer mit Internetzugang, um eine Verbindung mit dem Flottenmanagementsystem herzustellen. Damit können die Mitarbeiter in der Zentrale den Hydrobär auf der Straße in Echtzeit orten, den Auftragsstatus einsehen, neue Aufträge per Textmitteilung senden und letztlich die Fahrten der Mitarbeiter auswerten. „Wir können auf Knopfdruck sehen, wo unsere Fahrzeuge im Laufe des Tages, der Woche oder des Monats waren und wieviel Zeit der Mitarbeiter wo und womit verbracht hat“, sagt Bartsch.



Foto: Hydrobär

Auf Knopfdruck sehen, wo sich der Mitarbeiter gerade aufhält.

Solche Lösungen haben Konjunktur: Nicht nur die Anbieter von Telematikhardware und Flottenmanagementlösungen wie GPSover-IP, Euro Telematik oder Mobile Objects berichten von steigenden Verkaufszahlen. Auch Anbieter von speziellen Softwarelösungen für die Außendienstleistungen beginnen zunehmend, Telematik und

Damit die Firmenzentrale genau weiß, wo sich das Servicemobil Hydrobär gerade befindet, hat es eine Ortungsfunktion in sein Telematiksystem integriert. Gerade diese mögliche Kontrollfunktion ist es jedoch, die von Betriebsräten kritisiert wird. Während der wirtschaftliche Nutzen, der aus solchen Telematiksystemen gezogen wird, die eine Seite der Medaille ist, stellt eine permanente Beobachtung der mobilen Mitarbeiter die andere Seite dar. Eine Zunahme der Mitarbeiterkontrollen beobachtet auch Jürgen Fickert von der Technologieberatungsstelle (TBS) des Deutschen Gewerkschaftsbundes in Nordrhein-Westfalen. „Die Anzahl der Seminare und Beratungen bei uns zu diesem Thema steigt“, berichtet der TBS-Berater. „Früher hatte der Fahrer noch die Wahl, wo er lang fährt. Heute wird ihm dies von der Zentrale vorgegeben“, berichtet er. Das Problem sei, dass Positionsmel-

wendungen ein hohes Potenzial an Optimierungen der betrieblichen Prozesse liegt, zeigt das Beispiel des Hydraulikdienstleisters Hydrobär aus Böblingen. Das Unternehmen verwendet eine webbasierte Telematiklösung von Tomtom Work in seinem Servicemobil, dem Hydrobär, und will damit seinen 15 Mitarbeitern bei der Kundenbetreuung vor Ort helfen. „Wenn uns ein Kunde in der Zentrale anruft, können wir direkt am Telefon innerhalb weniger Sekunden sagen, wann der Hydrobär vor Ort sein wird“, berichtet Marcus Bartsch, Geschäftsführer der Hydrobär Hydraulik & Pneumatik. Möglich ist dies durch die Integration von GPS und Navigation in die Telematiklösung, wie sie generell im Außendienst immer häufiger anzutreffen ist. Der Hydrobär

Navigation in die eigenen Software zu integrieren. Der Berliner IT-Dienstleister Condat und die Bielefelder Label Software sind Beispiele für Unternehmen, die ihre Branchensoftware um diese speziellen Funktionen erweitern. Bei dem System Labelwin ermöglicht seit September letzten Jahres ein neues Modul, den Kunden aus dem Handwerk nicht nur Aufträge zu erteilen, sondern auch die Position ihrer Fahrzeuge zu bestimmen.

dungen oder Angaben darüber, wann ein Mitarbeiter seine Pause macht, in Echtzeit übermittelt würden. Dies erhöhe den Druck zusätzlich. Obwohl Betriebsräte die neue Technik nicht grundsätzlich ablehnen würden – die Ortungsfunktion kann bei Unfällen wichtig sein – müsste nach Meinung von Fickert in den Unternehmen eine betriebliche Regelung gefunden werden. Sie könne beispielsweise festlegen, dass Informationen über den aktuellen Standort des Außendienstmitarbeiters nur alle 30 Minuten übertragen würden. Auf diese Weise könnte die Kontrollfunktion ein wenig eingeschränkt werden. (ks)