

# Mit Webfleet haben wir als Handwerksbetrieb den Weg in die Digitalisierung geschafft.

**Volker Hörning,**  
Prokurist Bischof-Heizung  
GmbH & Co. KG



## DAS SAGEN UNSERE KUNDEN

Allzeit im Einsatz  
in Sachen  
Heizungstechnik,  
Sanitär und  
Energiesparsysteme

Betriebswachstum  
verlangt Sprung in  
die Digitalisierung

### Das Unternehmen

Als verlässlicher Partner deckt die Bischof-Heizung GmbH & Co. KG für ihre Kunden ein breites Spektrum von Dienstleistungen in den Segmenten Heizungstechnik, Sanitär und Energiesparsysteme ab – und das nicht nur für Privathaushalte, sondern auch in größeren Einrichtungen wie Industrieanlagen, Kliniken oder Schulen. Um diese jederzeit vor Ort unterstützen zu können, sind für das Unternehmen sieben Kundendienstmonteure sowie, bei Bedarf, drei Meister im Kundendienst im Einsatz.

### Die Aufgabe

Wie viele mittelständische Handwerksbetriebe konnte sich auch die Bischof-Heizung GmbH & Co. KG lange auf analoge Mittel des Flottenmanagements verlassen. Was für den früher noch kleineren Betrieb, der zu dieser Zeit nur drei ständige Kundendienstmonteure beschäftigte, noch funktionierte, verlangte mit zunehmender Betriebsgröße jedoch bald eine Anpassung der Arbeitsorganisation. Denn: Mit mehr Mitarbeitern im Außeneinsatz erhöhte sich auch der dazugehörige Verwaltungsaufwand – ob im Auftragsmanagement, durch den erhöhten Kommunikationsbedarf mit Kunden oder auch den angemessenen Umgang mit schwierigen Verkehrssituationen und Wartungen der Fahrzeuge. „Wir konnten und wollten wachsen – also mussten wir uns auch digitalisieren. Analog war ein Betrieb ab einer bestimmten Größe nicht mehr zu managen,“ sagt Volker Hörning, Prokurist der Bischof-Heizung GmbH & Co. KG und verantwortlich für das Fuhrparkmanagement des Unternehmens.



## DAS UNTERNEHMEN

Automatisiertes  
Auftragsmanagement mit  
Webfleet

Die eigene Flotte jederzeit  
im Blick – dank Webfleet

Video-Telematik: Der  
nächste große Schritt im  
Handwerk

### Die Lösung

Das Unternehmen entschied sich dafür, mit Webfleet eine der führenden Telematik-Lösungen auf dem Markt einzuführen und so einen großen Schritt in Richtung eines digitalen Flottenmanagements anzutreten. Volker Hörning hat diese Veränderung nicht bereut. Heute funktioniert das Auftragsmanagement der Bischof-Heizung GmbH & Co. KG vollständig automatisiert. „Unsere Monteure erhalten ihre Aufträge für den Tag mit Webfleet direkt auf das Driver Terminal in ihrem Fahrzeug. Morgendliche Meetings mit den Disponenten gehören der Vergangenheit an“, so Hörning.

Darüber hinaus nutzt das Handwerksunternehmen Webfleet, um in kritischen Situationen faktenbasiert und konstruktiv mit seinen Mitarbeitern zu kommunizieren. „Wir nutzen Webfleet, um regelmäßig das Fahrverhalten unserer Monteure zu reflektieren.“ Gerade Geschwindigkeitsüberschreitungen seien oft auf Arbeitsüberlastung zurückzuführen. „Darum ist es wichtig, dass wir ein Instrument haben, mit dem wir Anzeichen für eine solche Belastung erkennen – um unsererseits unseren Kollegen ein Gesprächsangebot machen zu können. Das gehört auch zu unserem Anspruch an uns selbst als guter Arbeitgeber.“

Auch, wenn es darum geht, kritische Anfragen von Kunden zu bearbeiten, verlässt sich die Bischof-Heizung GmbH & Co. KG auf Webfleet. So hat das Unternehmen den Standort seiner Fahrzeuge nun jederzeit im Blick und kann Kunden unmittelbar mitteilen, wo diese sich gerade befinden und wann sie voraussichtlich am Zielort eintreffen werden. „Wir sehen nicht nur, wo unsere Fahrzeuge gerade sind, sondern können nachverfolgen, wo sie sich wann befunden haben“, so Hörning. Das sei hilfreich, wenn Kunden etwa die Arbeitszeiten von Monteuren anzweifeln und die Bezahlung von Rechnungen zurückhielten. „Dank Webfleet können wir in solchen Fällen zweifelsfrei nachweisen, wann unsere Mitarbeiter am Einsatzort eingetroffen sind und solche Themen mit unseren Kunden auf der Faktenebene klären.“

Einen weiteren Vorteil von Webfleet sieht Hörning darin, dass es dem Unternehmen schrittweise erlaube, sich weiterzuentwickeln, ganz nach den eigenen betrieblichen Bedürfnissen. Als Beispiel nennt er Webfleet Video: „Wir werden schrittweise in all unseren Fahrzeugen Dashcams installieren. So möchten wir unserer Verantwortung für unsere Mitarbeiter noch besser gerecht werden.“