



Friedrich Friedrich arbeitet seit Anfang 2019 mit TomTom-Telematik

# Effizienter umziehen

**Transparente Prozesse sind auch für Umzugsspediteure ein wichtiger Wettbewerbsfaktor. Wie Friedrich Friedrich mit Telematik die internen Abläufe und den Kundenservice optimiert hat.**

**W**ann bist du da?“ und „Wo steckst du?“ gehören wohl zu den häufigsten Fragen, die einem Lkw-Fahrer in seinem Alltag gestellt werden. Dies ist auch bei Umzugsspeditionen nicht anders, deren Kunden schließlich auf gepackten Kisten sitzen und sich auf das

pünktliche Anrücken der Umzugshelfer verlassen. Dass Transparenz nicht nur im Sinne der internen Prozesse eines Logistikers, sondern letztendlich die Basis für einen bestmöglichen Kundenservice ist, weiß auch die Umzugsspedition Friedrich Friedrich aus Griesheim bei Darmstadt.

## Telematik in allen Fahrzeugen

Deren Fuhrpark besteht überwiegend aus Fahrzeugen von Mercedes-Benz, vom Sprinter über den Atego 817 bis hin zum Actros mit über 20 Tonnen Gesamtgewicht. Bei Friedrich Friedrich sind 80 gewerbliche Mitarbeiter beschäftigt, vom Lkw-Fahrer über Monteure bis hin zu Umzugshelfern. Wobei die Fahrer natürlich auch mit anpacken. Seit Anfang 2019 nutzt das Unternehmen in 50 Fahrzeugen die Telematiklösung von TomTom.

„Auf den ersten Blick mögen die Vorteile von Telematik im Vergleich zur klassischen Spedition, die im Fernverkehr unterwegs ist, zwar überschaubar sein – wir nutzen das beispielsweise nicht, um anhand der Fahrzeugdaten Fahrerrankings

aufzustellen oder Bonussysteme einzuführen“, erklärt Geschäftsführer Oliver Gerheim. Der Alltag in einer Umzugsspedition unterscheidet sich schließlich in einem zentralen Punkt vom klassischen Speditionsgeschäft, sei es Stückgut oder Fernverkehr:



Friedrich Friedrich

„Wenn man den Kunden bei Stau rechtzeitig informiert, ist er in der Regel milde gestimmt“

OLIVER GERHEIM  
Geschäftsführer Friedrich Friedrich

„Häufig steht der Lkw mehr, als dass er fährt, sei es zum Beladen der Umzugsgüter oder beim Ausladen am Zielort.“ Auch gleiche kein Umzugsauftrag dem anderen, die Mitarbeiter erhalten täglich ihr individuelles Briefing zum jeweiligen Auftrag. Wenn es zu Abweichungen im Zeitplan oder anderen Problemen kam, wurde bislang mit den Fahrern telefoniert oder SMS geschrieben.

## Telematik auch in Firmen-Pkw

„Für uns steht die Steigerung der Effizienz und damit der Kundenzufriedenheit im Fokus“, umreißt Gerheim die Kernmotivation für die Einführung des Telematiksystems. So seien die Fahrzeuge überwiegend im Rhein-Main-Gebiet unterwegs. „Staus sind hier keine Seltenheit und wir sind in der Lage, frühzeitig zu agieren, anstatt nur zu reagieren“, sagt Gerheim. „Wenn man den Kunden rechtzeitig informiert, dass sein Möbelwagen aufgrund einer verstopften A 5 vielleicht eine Viertelstunde später kommt, ist er in der Regel milde gestimmt“, schildert der Geschäftsführer seine Erfahrung im Umzugsgeschäft.

Da das Dispo-Team anhand der TomTom-Webfleet-Oberfläche nun jederzeit verfolgen könne, wo sich ein Fahrzeug befindet, werde auch die Disposition von Folgeaufträgen vereinfacht. Die Telematik ist in sämtlichen Fahrzeugen im gewerblichen Bereich an Bord. Das müssen nicht zwingend Lkw sein. „Mitarbeiter sind oft für verschiedene Inhouse-Dienstleistungen beim Kunden. Deren Pkw oder Transporter orten zu können, ist natürlich ein großer Vorteil, wenn man kurzfristig Anfragen vom Kunden reinbekommt“, ergänzt Gerheim.

## Tacho-Remote-Download spart Zeit

Ein weiterer Vorteil der Telematiklösung ist der Remote-Download der Fahrerdaten. Für eine überwiegend im Nahverkehr fahrende Umzugsspedition dürfte das Thema Lenk- und Ruhezeiten zwar nicht ganz so kritisch sein wie für klassische Transportunternehmen, deren Fahrer mitunter tagelang unterwegs sind. Die Fahrerdaten braucht aber auch Friedrich Friedrich, um die gesetzlich vorgeschriebenen Arbeitszeiten einzuhalten und zu dokumentieren. „Hier spart sich der Verkehrsleiter dank des automatischen Auslesens der Fahrerkartendaten nun viel Zeit: Das Auslesen per Hand alle vier Wochen entfällt“, freut sich Gerheim. Die Telematik gibt dem Unternehmen freilich

## UNTERNEHMENS PORTRÄT



Umzugsprofis: Friedrich Friedrich

## Möbellogistik aus einer Hand

Friedrich Friedrich mit Sitz in Griesheim bei Darmstadt ist gemeinsam mit den Firmen Höhne-Grass, J. & G. Adrian sowie KS Büromöbel Teil einer Unternehmensgruppe, die mit knapp 300 Mitarbeitern und 100 Fahrzeugen zu den führenden Unternehmen der deutschen Umzugsindustrie zählt. Neben dem nationalen und internationalen Umzugsgeschäft gehören Firmenumzüge, Warehousing in Containern und Self-Storage-Boxen sowie der Handel mit gebrauchten Büromöbeln zum Leistungsangebot. Um alle kaufmännischen Angelegenheiten im Firmenverbund – sei es Marketing, Finanz- und Lohnbuchhaltung oder auch IT – kümmert sich der 2012 gegründete Service- und Verwaltungsdienstleister Logserve. Friedrich Friedrich hat viele Gewerkekunden, etwa 70 Prozent der Aufträge sind Firmenumzüge und Umzüge für Stammkunden, 30 Prozent Privatumzüge. Nachhaltigkeit und Umweltbewusstsein nimmt eine übergeordnete Rolle ein: Sämtliche Umzüge können auch klimaneutral gebucht werden. Neben klassischen Umzügen bietet die Spedition weitere Dienstleistungen an, etwa IT-Services bei Büroomzügen. *mh*

biegeproblematik oder das Fahren in verkehrsberuhigten Bereichen wie Spielstraßen. Dies werde auch trainiert, etwa mit einem Fahrsimulator.

Und wie haben die Mitarbeiter die Einführung der Telematik aufgenommen? „Im Großen und Ganzen gut“, sagt Gerheim. Zwar werde alles, was neu ist, erst einmal beäugt. „Den Fahrern ist aber auch klar, dass gesetzlich vorgeschriebene Dinge wie etwa die Einhaltung der Lenk- und Ruhezeiten sein müssen“, sagt der Geschäftsführer. Das Auslesen der Fahrerkarten geschieht nun nicht nur automatisch, sondern auch in Echtzeit. Dies machte es noch einfacher, die Personalplanung zu optimieren. „Und dies kommt wiederum der persönlichen Einsatzplanung der Fahrer zugute“, sagt Gerheim.

Friedrich Friedrich ist bei der Digitalisierung der Abläufe noch längst nicht am Ende angelangt. Der nächste Schritt ist die

Der nächste Schritt ist ein Datenmanagementsystem für die digitale Auftragsbearbeitung

Einführung eines Datenmanagementsystems, in dem Aufträge digital zugeordnet und bearbeitet werden können. „Wir wickeln unser Datenmanagement zwar schon jetzt über diverse Softwaremodule ab – teils selbst programmiert und teils auch von einem Drittanbieter – mittelfristig möchten wir die internen Prozesse aber in einer Lösung kanalisieren“, erklärt Gerheim das Vorhaben.

## Arbeitschein wird digital

Das Unternehmen ist derzeit dabei, die Branchensoftware Movineo einzuführen. Mit dieser auf die spezifischen Anforderungen von Möbelspeditionen ausgerichteten Software sollen die meisten der Prozesse digitalisiert werden – von Angebot und Auftragsannahme über die Disposition bis hin zur Abrechnung. „Damit wird der Arbeitschein digital und der Fahrer wird ihn sich mittelfristig unterwegs per Tablet abrufen können. Im Idealfall werden wir die Movineo-Software noch in diesem Jahr per Schnittstelle an die TomTom-Telematik anbinden lassen“, erläutert Gerheim die weiteren Digitalisierungspläne des Unternehmens. ■■■

Mareike Haus

**VR plus** Mehr zum Thema finden Sie im Dossier „Telematik“  
[www.verkehrsrundschau.de/dossiers](http://www.verkehrsrundschau.de/dossiers)