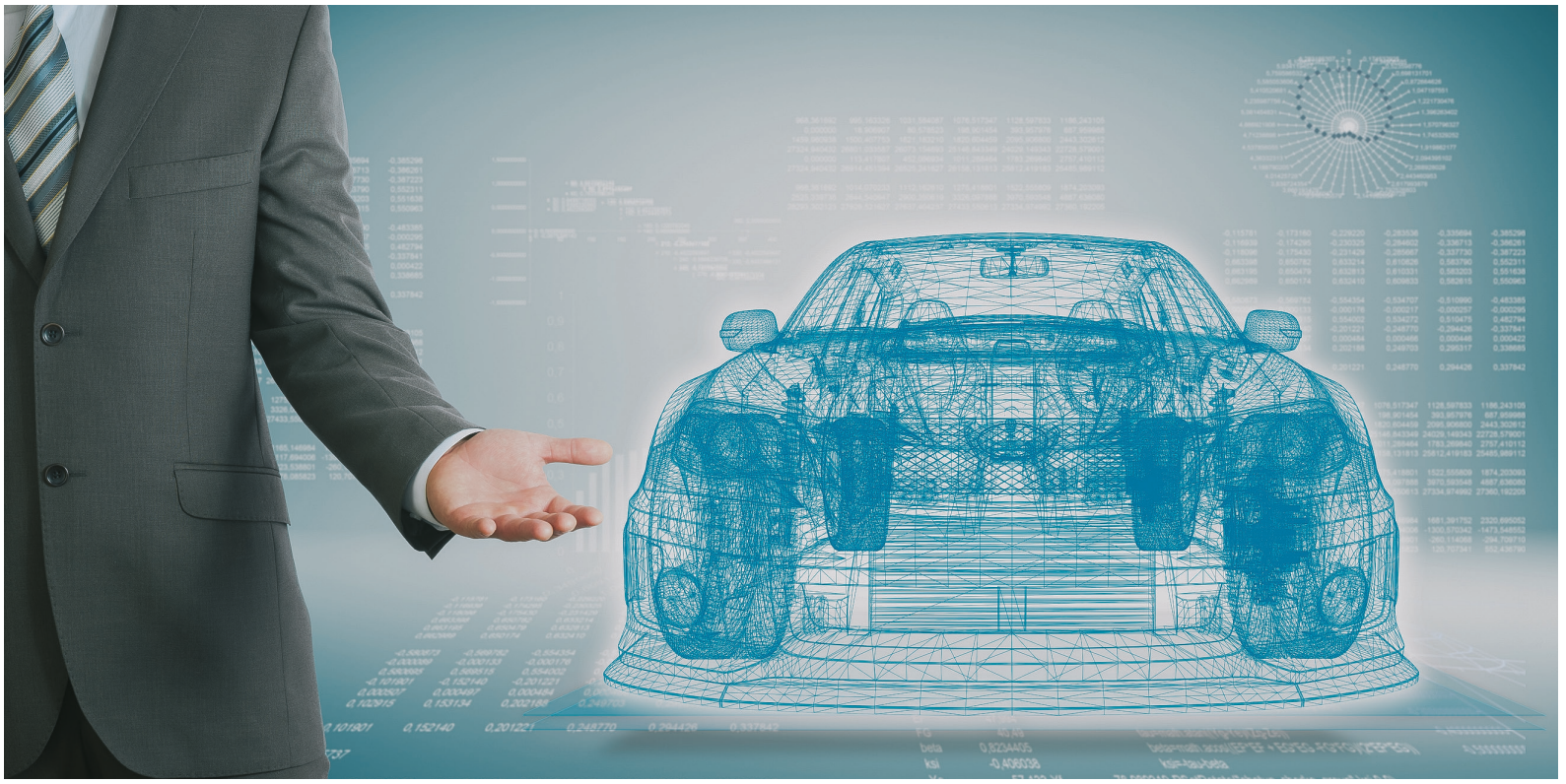
Digital **ist besser?!**



Digitale Prozesse bestimmen unser Leben – sowohl in unserer Freizeit als auch im Beruf. Auch die Aufgaben eines Fuhrparkleiters verändern sich durch die Digitalisierung. Die Automatisierung vieler Abläufe sorgt dafür, dass die Hauptaufgabe des Fuhrparkleiters im Monitoring der Prozesse liegt. Doch ist digital auch gleich besser? Wir haben uns in einem Special zur digitalen Flottenverwaltung einmal genau diese Frage gestellt.

Immer mehr Verwaltungsaufgaben im Flottenbereich werden digital bearbeitet. Ein einfaches Beispiel dafür ist die Führerscheinkontrolle (S. 96). Das Einscannen des RFID-Chips auf der Fahrlizenz genügt und im System leuchtet ein grünes Symbol hinter dem Namen des Fahrers. Leuchtet dieses nicht, beginnt automatisiert in mehreren Eskalationsstufen die Benachrichtigung des Fahrers, seiner Nachweispflicht nachzukommen. Erst wenn dies nicht geschieht, muss der Fuhrparkleiter tätig werden und den Fahrer persönlich kontaktieren. Ansonsten läuft der Prozess vollständig ohne Einbezug des Fuhrparkleiters ab, wenn man einmal von der Erstkontrollpflicht absieht. In vielen Fällen dürfte es in deutschen Flotten so oder so ähnlich ablaufen. Ebenso einfach ist das Thema Tankkarten (S. 82). Der Fuhrparkleiter muss nach der Ausgabe der Karten erst wieder einschreiten, wenn es Auffälligkeiten gibt oder Limits überschritten werden. Mithilfe eines Reportings kann er an Stellschrauben drehen, um beispielsweise den Flottenverbrauch insgesamt zu senken. Beide Prozesse zeigen, dass die Digitalisierung vor allem den Verwaltungsaufwand im Fuhrpark verringern kann. In diesen Fällen scheint eine digitale Verwaltung besser zu sein als eine analoge. Dennoch muss kein Fuhrparkleiter befürchten, seinen Job zu verlieren und durch einen Computer ersetzt zu werden. Denn alle gesammelten Daten, beispielsweise über die Tankkarten, müssen analysiert werden und daraufhin die Prozesse in den Flotten optimiert werden.

Es gibt neben den Tankkarten und der Führerscheinkontrolle auch andere Prozesse in der Flottenverwaltung, die deutlich umstrittener sind. Beim Thema Telematik (S. 94) und elektronisches Fahrtenbuch (S. 90) stehen sehr schnell die Betriebsräte im Büro des Fuhrparkleiters und pochen auf den Schutz der Daten der Fahrer. Dabei bringt die Digitalisierung auch hier immense Vorteile für die Unternehmensmobilität mit sich. Handschriftliche Fahrtenbücher beispielsweise sind deutlich fehleranfälliger als elektronische Systeme und Telematik ermöglicht eine effizientere Auftragsverwaltung und Disposition. Doch Aspekte wie der gläserne Mitarbeiter und die übermäßige Überwachung der Dienstwagenfahrer sorgen in Deutschland gerade bei der Telematik für ein Klima der Angst, das viele Unternehmen davor zurückschrecken lässt, sich auf digitale Technik einzulassen. In diesem Punkt ist uns das europäische Ausland im Übrigen voraus.

Das Herzstück der digitalen Flottenverwaltung ist das Managementsystem (S. 78), Schnittstelle zwischen allen Unternehmensabteilungen, den Dienstleistern und Dienstwagenfahrern. Hier sollten alle Fäden zusammenlaufen. Natürlich funktioniert dies am besten, wenn alle anderen Prozesse (S. 86) auch digital ablaufen. Um alle Vorteile einer digitalen Flottenverwaltung nutzen zu können, kann es daher nur heißen: ganz oder gar nicht. Zudem wird in einigen Jahren rund ums Fahrzeug ohnehin alles digital ablaufen, schließlich werden die Fahrzeuge selbst auch immer digitaler und E-Fahrzeuge werden natürlich am besten auch elektronisch verwaltet. In wenigen Fällen lässt sich darüber streiten, ob es wirklich sinnvoll ist, auch hier digital zu arbeiten. Beispielsweise sollte im Falle eines Unfalls oder Schadens der Dienstwagenfahrer direkt von Mensch zu Mensch kommunizieren können. Auch Fort- und Weiterbildungen sind sicher nur in bestimmten Fällen digital sinnvoll zu absolvieren (S. 76).

Mit der Digitalisierung geht in den Unternehmen auch ein gewisser Generationenkonflikt einher. Den „Digital Natives“, also den Generationen, die mit Handy und PC groß geworden sind, stehen die „Digital Immigrants“ gegenüber, die Generationen, die das Telefon mit Wählscheibe noch kennengelernt haben. Dieser Kontrast spiegelt sich auch im Umgang mit digitalen Prozessen wider. Daher haben wir auf Seite 72 eine Checkliste für den Weg in die digitale Flotte zusammengestellt.

Digitale Prozesse sind schneller und effizienter als eine analoge Verwaltung. Zudem bieten sie ungeahnte Möglichkeiten der Flottenverwaltung. Digital ist also meist besser. Aber das mächtigste Werkzeug bringt nichts, wenn es nicht korrekt zum Einsatz gebracht wird.