



Chef on tour

Wie gelingt es einem kleinen Heizölhändler, der selbst mit dem Tankfahrzeug unterwegs ist, dennoch sein Geschäft voll im Griff zu haben und ohne großen Aufwand zu steuern? Ein Beispiel aus dem Ruhrgebiet.

Mitten im Dortmunder Mineralölmagazin betreibt Marco Spitau seit 2010 seinen gleichnamigen Heizölhandel und beliefert von hier aus Kunden im gesamten Ruhrgebiet. Der gelernte Chemielaborant bringt langjährige Erfahrung im Mineralölgeschäft mit und ist fest überzeugt davon, dass Heizöl in den kommenden Jahren bei der Wärmeversorgung eine wichtige Rolle spielen wird. Dafür, so der junge Unternehmer, sei nicht nur der aktuell günstige Preis ausschlaggebend. Mit seinem kleinen Familienbetrieb tut er alles dafür, dass auch die anderen Vorteile des flüssigen Energieträgers beim Kunden voll zur Geltung kommen. Zuverlässigkeit, guter Service und die persönliche Beziehung zum Kunden liegen ihm dabei besonders am Herzen.

„Bei uns liefert der Chef selbst das Heizöl. Das ist vielen Kunden wichtig und schafft

Vertrauen“, sagt Spitau. Im Büro sorgt seine Ehefrau Stephanie für eine reibungslose Disposition. Und wenn die beiden Tankfahrzeuge – ein Hängerzug und ein Solo-Fahrzeug – voll ausgelastet sind, unterstützt Vater Meinolf Spitau seinen Sohn bei der Auslieferung. Der Senior betreut auch größere Kunden, vor allem Wohnungsgesellschaften, die sich nicht selbst um ihren Heizölvorrat kümmern wollen. Hier kontrolliert er die Füllstände und sorgt für entsprechenden Nachschub. Mit 85-90 Prozent ist der Heizölhandel Spitaus Haupterwerbszweig. Auffällig dabei ist sein hoher Anteil an Internetkunden, der inzwischen bei rund einem Drittel des Heizölabsatzes liegt. Überwiegend kommen die Bestellungen über das Heizölportal „esyoil“, wie er berichtet. Der Premiumanteil ist bei dieser Verbrauchergruppe allerdings vergleichsweise gering. Hier zählt vor allem der

niedrigste Preis. „Es gibt aber auch echte esyoil-Stammkunden und solche, die gezielt ihn als Lieferanten wählen“, berichtet Spitau. Ergänzt wird sein Heizölgeschäft durch einen kleinen Anteil an Diesel-Speditionen.

Die schlanke Firmenstruktur ist Vorteil und Herausforderung zugleich. Einerseits entwickelt Spitau nur minimale Kosten. Das Geschäft läuft – ist bis aufs Letzte optimiert. Unterstützt wird das noch durch den Standort. „Ich muss nur über die Straße fahren, wenn ich laden will und kann mir die Zeit aussuchen, wenn der geringste Andrang herrscht“, sagt er.

Andererseits muss Spitau die Doppelfunktion des selbstfahrenden Unternehmers ausfüllen. Um das noch besser zu meistern, arbeitet er seit einigen Monaten mit dem Software-Entwickler Christoph Seibel zusammen. Seibel, dessen „Ziehvater“ selbst Mineralölhändler war,

◀ **Marco Spitau (li.) und Christoph Seibel wurden schnell gute Partner, die auch künftig noch bei der Weiterentwicklung der Aries-Software zusammenarbeiten werden.** Foto: HHManz

hat mit seinem jungen Unternehmen „Aries“ entwickelt. Dabei handelt es sich um ein Software-Paket, das speziell auf kleine Händler wie Marco Spitau zugeschnitten ist.

Doppelfunktion gut im Griff

Denn die haben alle das Problem, selbst „auf dem Bock“ zu sitzen und gleichzeitig ihr Unternehmen führen zu müssen.

Spitau – einer der ersten Aries-Kunden – war schnell von dem Konzept überzeugt. Für die Softwarelösung sprechen aus seiner Sicht eine ganze Reihe von Gründen: Zunächst basiert „Aries“ auf handelsüblicher und für jeden zugänglicher Technik, denn die Nutzung erfolgt über ein ganz normales „iPad“. „Wer ein Navi oder ein Smartphone bedienen kann, versteht auch Aries im Handumdrehen“, ist Spitau überzeugt. Die intuitive Oberfläche ist schnell erlernbar. So war Seibel sehr zufrieden: „Nach nur zwei Tagen Einführungsschulung beherrschten alle aus dem Spitau-Team die volle Funktionalität.“

Dank der handelsüblichen Anwender-Technik und der Tatsache, dass Aries wie eine App keine teure IT-Struktur und Hardwareausstattung benötigt, ist das System in jedes Funktionsumfeld leicht integrierbar und kostengünstig. Pro User fallen je nach Modul unterschiedliche monatliche Gebühren an. Wie viele Endgeräte der Nutzer einsetzt, ist dabei gleichgültig.

Und der größte Vorteil: Die App funktioniert auch, wenn sie nicht online ist. Sie benötigt also keine ständige Internetverbindung. Zum Leistungsportfolio der Aries-Heizöl-App gehört auch die Nutzung des in Deutschland gehosteten Web-servers, welche dem Heizölhändler Kosten der Wartung, Datensicherung und die Sorge um die Datensicherheit erspart.

Seibel hat dafür den knappen Slogan „Offline on sein“ geprägt. Gerade diese Funktionalität war für Spitau wichtig: „Wenn ich mit dem Tankwagen unterwegs bin, ist das Netz nicht an jedem Ort stabil. Da ich aber autark arbeiten kann, ist mir das egal. Ich kann meine Kundendaten bearbeiten, jederzeit meine Tourendaten anpassen und bin immer aussagefähig, wann ich den nächsten Kunden erreichen werde.“

Das wird für viele Endverbraucher immer interessanter und ist ein Service, mit dem sich auch ein kleiner Händler im Wettbewerb abheben kann. Früher riefen die Kunden im Büro an, wann die Lieferung kommt. Dann musste erst der Fahrer erreicht und anschließend beim Kunden zurückgerufen werden. Ein komplizierter Weg, der mit Aries der Vergangenheit angehört. Spitau kann jetzt direkt Auskunft geben, wann er da ist und als zusätzlichen Service eine halbe Stunde vorher noch einmal anrufen, dass er bald eintrifft. Die gute Resonanz auf diese Dienstleistung ist für Seibel Grund genug, künftig auch die Möglichkeit zu schaffen, dass der Kunde seine Heizölbestellung wie ein Versandpaket nachverfolgen kann. „Im Internetzeitalter ist das überall Standard und entspricht den Vorstellungen der Konsumenten“, sagt Seibel.

Ist das Heizöl abgeliefert, werden mit Aries die Daten für den Lieferschein, für die Bezahlung direkt am Tankwagen und die Weiterverarbeitung im Büro zur Verfügung gestellt. Ein QR-Code auf dem Lieferschein ermöglicht die schnelle und sichere Übernahme der Lieferdaten in die Buchhaltung. Außerdem stehen nach der nächsten Synchronisation allen Nutzern die erforderlichen Informationen zur Verfügung.

Mit Aries ist Marco Spitau nun erheblich mobiler und kann noch kundenfreundlicher arbeiten. Auch wenn er mit seinem Tankfahrzeug unterwegs ist, hat er alle seine Betriebsabläufe gut im Blick und kann seine Touren optimal gestalten.



Komplett mobil und unabhängig: Selbst im Urlaub auf Sylt hat Marco Spitau noch alle Abläufe in seinem Unternehmen im Blick. Foto: Spitau

Wenn er bei einem Neukunden den Anfahrtsweg nicht kennt, lässt sich die App einfach auf eine kartengestützte Navigationsfunktion umschalten.

Als Sondermodul bietet Aries mit der „Business intelligence reporting App“ eine große Auswahl an langfristigen Auswertungen und Analysen zum Unternehmen mit grafischer Unterstützung. Aufgrund des dazu nötigen Datenvolumens funktioniert diese App allerdings nur bei bestehender Online-Verbindung. ◀

HHManz

Foto: Seibel

Dispositions-Oberfläche der Aries-App

