

# Flotten management

**Special:  
Kraftstoffe**



NACHLESE:  
**„Flotte! Der Branchentreff“**

FLOTTEN-STRATEGIEN:  
**Opel, Volvo**

KOSTENVERGLEICH:  
**Mittelklasse-Kombis**

STEUER:  
**Reisekosten**



Martin Kaus (li.) und Katja Boedecker  
vor dem neuen Efaflex-Firmengebäude  
im bayrischen Bruckberg

# Schneller geht nimmer!

Mit bis zu vier Metern pro Sekunde öffnet sich das schnellste vertikal öffnende Tor der Welt. Entwickelt und gebaut wird es von der Firma Efaflex. Das Familienunternehmen aus dem bayrischen Bruckberg ist der führende Hersteller von schnelllaufenden Industrietoren. Bei deren Entwicklung sind Sicherheit und vor allem Geschwindigkeit sowie Zuverlässigkeit die wichtigsten Eigenschaften. Diese Leistungsmerkmale setzt AFC Auto Fleet Control auch im Schadenmanagement des Fuhrparks von Efaflex um.

„Wir von Efaflex bieten stets hohe Servicequalität angefangen von der Montage, Prüfung bis hin zur Wartung unserer Toranlagen, dazu gehört selbstverständlich eine eigene gut ausgestattete Serviceflotte“, berichtet Martin Kaus, zuständig für die Arbeitssicherheit und die Fuhr-

parkleitung. Es gibt also eine Montage- und eine Vertriebsflotte bei dem Torspezialisten. Diese Aufteilung hat auch Auswirkungen auf das Schadenmanagement der insgesamt rund 240 Fahrzeuge umfassenden Flotte. Denn nicht jede Delle wird bei Transportern der Montageflotte sofort repariert, die Verkehrssicherheit der Fahrzeuge darf durch den Schaden nicht beeinträchtigt werden, wie Martin Kaus zu verstehen gibt.

## AFC AUTO FLEET CONTROL GMBH

AFC Auto Fleet Control GmbH ist unabhängiger Marktführer im Bereich Schaden- und Risikomanagement für Fahrzeugflotten. Seit 1999 ist das Hamburger Unternehmen auf innovative Lösungen im Schaden- und Risikomanagement für gewerbliche Fahrzeugflotten spezialisiert, die Einsparpotentiale generieren, für administrative Entlastung sorgen und maximale Transparenz in der Schadenabwicklung garantieren. Seit Unternehmensgründung hat AFC bereits über 650.000 Schäden abgewickelt und betreut aktuell einen Bestand von rund 120.000 Fahrzeugen.

Anders sieht dies bei den Vertriebs-Pkw aus. Hier haben schon die firmenwagenberechtigten Mitarbeiter ein Interesse daran, dass das Fahrzeug schadenfrei bleibt. Das Schadenhandling unterscheidet sich also je nachdem, ob eines der etwa 120 Motivationsfahrzeuge oder ein Montagetransporter betroffen ist. Für AFC Auto Fleet Control ist diese Unterscheidung in der Umsetzung ihres Schadenhandlings bei Efaflex jedoch kein Problem. Der Schadenmanager aus Hamburg setzt seit vielen Jahren auf (teil-)automatisierte, IT-gestützte Prozesse, mit denen sich auch komplexeste Kundenanforderungen bei Bedarf sogar bis auf Einzel-Fahrzeugebene umsetzen lassen.

Seit 2011 arbeiten die beiden Unternehmen zusammen. „Unsere damalige Versicherung riet uns, einen professionellen Schadenmanager mit der Verwaltung unserer Schadenfälle zu beauftragen. Denn unsere Schadenquote war deutlich zu hoch und eine Besserung nicht in Sicht“, erklärt Martin Kaus das Zustandekommen der Zusammenarbeit. „Auf Empfehlung haben wir uns die Produkte von AutoFleetControl genauer angeschaut und uns schließlich für den Schadenmanager entschieden“, erklärt der Fuhrparkleiter.

Wie in vielen Unternehmen in Deutschland professionalisiert sich das Fuhrparkmanagement in den letzten Jahren schrittweise. Bevor Martin Kaus 2010 die Verantwortung für die Flotte übernahm, gab es mehrere Mitarbeiter, die das Flottengeschäft nebenher betreuten. „Für ein effizientes Schadenmanagement blieb da oft einfach keine Zeit“, beschreibt der Fuhrparkleiter des Torherstellers die Lage vor seiner Amtszeit. An eine ausführliche Fahrerbetreuung neben der eigentlichen Schadensteuerung war gar nicht erst zu denken. Dabei ist der Fuhrparkleiter gerade in der Unfallsituation besonders gefragt. „Ich bekam immer auch mal Anrufe am Wochenende oder am späten Abend, wenn ein Fahrer mit seinem Dienstwagen ein Problem hatte“, weiß Martin Kaus zu berichten. „Allein dass AFC die Fahrerkommunikation im Falle eines Unfalls oder einer Panne komplett übernimmt, erleichtert mir die Arbeit enorm“, führt der Fuhrparkleiter weiter aus.

Katja Boedecker:

„Es ist wichtig, dass wir mit dem Fahrer persönlich sprechen, am besten direkt vom Unfallort. So bekommen wir gleich alle relevanten Daten und können zudem den Prozess der Schadenaufnahme an den Schadenhergang anpassen“



Für die Aufnahme der Schadenmeldung verzichtet AFC dabei im ersten Schritt ganz bewusst auf schriftliche Schadenformulare. „Es ist wichtig, dass wir mit dem Fahrer persönlich sprechen, am besten direkt vom Unfallort. So bekommen wir gleich alle relevanten Daten und können zudem den Prozess der Schadenaufnahme an den Schadenhergang anpassen“, so die Marketing-Leiterin von AFC, Katja Boedecker. „Ein Formular nach festgelegtem Standard würde viele Punkte abfragen, die je nach Schadenhergang für die spätere Geltendmachung des Schadens gar nicht relevant sind und somit auch nicht abgefragt werden sollten. Im schlimmsten Fall wäre der Fahrer dann anschließend nur genervt. Für die telefonische Aufnahme haben wir verkehrsrrechtlich geschulte Mitarbeiter, die ihre Fragen sofort zielgerichtet an den individuellen Fall anpassen: Ein komplexer Unfall wird den späteren

Anforderungen entsprechend deutlich komplexer aufgenommen als ein einfacher Parkrempler.“ Alle dann noch fehlenden Informationen, wie zum Beispiel die Führerscheindaten des Fahrers oder die Schadenbilder, können gleich im Anschluss auf den dem jeweiligen Schaden individuell angepasstem Onlineformular abgefragt werden. „Das kann eine standardisierte App gar nicht leisten“, so Boedecker weiter, „dabei ist es für die spätere Anspruchsdurchsetzung immens wichtig, zeitnah alle relevanten Informationen vollständig vorliegen zu haben. Und der Erfolg gibt uns recht: Über 95 Prozent aller Schäden werden mittlerweile ausschließlich telefonisch gemeldet und die hohe Qualität der Schadenmeldungen führt zu einer deutlich über dem Markt liegenden Schadendurchsetzung.“

Neben der qualifizierten Schadenaufnahme geht es aber auch darum, dass die vorher festgelegten Prozesse im Schadenmanagement konsequent durchgesetzt werden. Durch die umfangreichen Reportings, die AFC seinen Kunden zur Verfügung stellt, werden Abweichungen und Auffälligkeiten sofort transparent dargestellt und dem Fuhrpark automatisch gemeldet. Der Fuhrparkmanager bekommt durch die AFC Online-Tools immer mehr Einblick in die Schadenabläufe. Ab April erhält Efaflex für den einzelnen Schaden nicht mehr nur eine webbasierte Echtzeit-Schadenakte mit allen Bearbeitungsständen und Dokumenten, sondern die jüngste Entwicklung von AFC. „In unserem neuesten

Martin Kaus:

„Auf Empfehlung haben wir uns die Produkte von AFC Auto Fleet Control genauer angeschaut und uns schließlich für den Schadenmanager entschieden“



Tool TRACK+INTERACT wird jeder einzelne Schaden mit relevanten Informationen aus anderen Schäden angereichert. Zudem kann der Fuhrparkmanager die gesamte Schadenhistorie jedes Fahrzeugs sehen, aus der sich sofort alle reparierten und unreparierten Schäden inklusive der zugehörigen Fotos erkennen lassen“, beschreibt Katja Boedecker die Möglichkeiten des auf „Flotte! Der Branchentreff“ im März vorgestellten Tools. „Darüber hinaus wird über das integrierte Interaktionspanel direkt im Schaden kommuniziert. Das spart wertvolle Zeit und der Fuhrparkmanager hat alle relevanten Daten zur Hand.“

Die gesamte Schadenverwaltung- und steuerung liegt somit in den Händen des Dienstleis-

(Fortsetzung auf S. 26)



Martin Kaus (Mitte, Efaflex) und Katja Boedecker (li., AFC) erläutern Sebastian Heuft (re., Flottenmanagement), wie das Schadenmanagement bei dem Torfabrikanten in der Flotte abläuft

ters. Fuhrparkleiter wie Martin Kaus müssen diese Prozesse lediglich überwachen und bekommen die dafür nötigen Tools zur Verfügung gestellt. Der Nutzen für das Unternehmen ist dabei enorm. Neben der Zeitersparnis für den Fuhrparkleiter ergeben sich weitere Einspareffekte. So berichtet Martin Kaus: „Die Schadendurchlaufzeit konnte erheblich gekürzt werden. Des Weiteren sank die Schadenquote in den letzten Jahren. Es war also die richtige Entscheidung, das Schadenmanagement an einen Dienstleister zu übergeben.“

Doch wie ist es möglich, dass ein professionelles Schadenmanagement Einsparungen generiert und die Schadenquote senkt? Für Katja Boedecker ist dies ein mehrstufiger Prozess: „Zum Start der Zusammenarbeit verabreden wir mit dem Kunden erst einmal klare, einheitliche Prozesse zur Schadensteuerung. Diese setzen wir dann anschließend konsequent um und machen kontinuierlich konkrete Verbesserungsvorschläge, die sich bei anderen Flotten ähnlicher Struktur bewährt haben. Die Schadenkosten sinken dadurch zunächst, was – unter ansonsten gleich bleibenden Umständen – zu einer Verbesserung der Schadenquote führt, und stabilisieren sich anschließend. Parallel schaffen wir durch unsere Reportings die notwendige Echtzeit-Transparenz für den Schadenmanager. Hierdurch erkennen unsere Kunden die exakten Hebel für die weitere Optimierung ihrer Kosten.“

Die Mehrheit der Schäden im Fuhrpark von Efaflex sind beispielsweise Parkrempler und andere Vorfälle aus Unachtsamkeit. Dies kann Mar-

tin Kaus dank der Reportings von AFC Auto Fleet Control exakt für seine beiden Fahrergruppen und auf den Cent genau beziffern und entsprechende Maßnahmen anstoßen. Eine dieser Maßnahmen, die auf Grundlage der gesammelten Daten angestoßen wurden, war die Einführung von Rückfahrkameras bei den Montagefahrzeugen. Da diese komplett vorkonfiguriert sind, war hier eine Umstellung relativ einfach. Bei den Vertriebsfahrzeugen stellt sich jeder Fahrer, innerhalb bestimmter Richtlinien, sein Fahrzeug selbst zusammen. Eine Pflicht für Rückfahrkameras in der Motivationsflotte gibt es jedoch nicht. „Dennoch empfehlen wir unseren Mitarbeitern ausdrücklich, Parkassistenten mit in die Ausstattung ihrer Fahrzeuge aufzunehmen“, berichtet Martin Kaus.

Ein weiterer Teil der Schadenprävention sind regelmäßige Gespräche zwischen Fuhrparkleiter und Fahrer. „Einmal im Jahr bin ich unterwegs und unterweise die Fahrer in den einzelnen Standorten und Niederlassungen, dabei gehe ich auf deren Unfallhistorie ein und weise auch darauf hin, dass ein kleiner Parkrempler gut und gerne 2.000 Euro kosten kann. Ich versuche, die Fahrer durch Information ein wenig zu sensibilisieren“, erklärt Martin Kaus sein Vorgehen. Wenn man alle Kosten für einen Schaden zusammenrechnet, amortisieren sich die Ausgaben für den Schadenmanager bereits nach wenigen Monaten, lautet das Fazit von Martin Kaus.

Selbstverständlich wird die sechsjährige Zusammenarbeit beider Unternehmen fortgeführt und in manchen Punkten sogar noch ausgebaut

werden. So ist beispielsweise der Pannenservice ebenfalls an AFC Auto Fleet Control delegiert worden, sodass für den betroffenen Fahrer nur noch ein Ansprechpartner für Unfall oder Panne zur Verfügung steht – und nicht wie zuvor zwei verschiedene. Die unterschiedlichen Ansprechpartner führten oftmals zu Verwirrungen seitens der Fahrer, denn nicht immer wurde die Unterscheidung zwischen Unfall und Panne klar getroffen. Zudem hat Martin Kaus den Prototyp von TRACK+INTERACT bereits vor „Flotte! Der Branchentreff“ gesehen und zeigt sich begeistert von den detaillierten Möglichkeiten, den kompletten Schadendurchlauf zu beobachten. Der Ansatz des neuen Tools passt eben auch hervorragend zu dem Anspruch von Efaflex: Schnell und sicher!

#### EFAFLEX TOR- UND SICHERHEITSSYSTEME

Bei der Gründung 1974 war EFAFLEX das erste Unternehmen weltweit, das sich ausschließlich mit schnelllaufenden Toren beschäftigte. Heute ist EFAFLEX der marktpregende Hersteller von Schnelllaufotoren, erhältlich auch in vielen weiteren Sonderausführungen für zahlreiche Industrie- und Handelszweige. Das Unternehmen beschäftigt mehr als 1.000 Mitarbeiter weltweit und ist ein inhabergeführtes Familienunternehmen. Der Hauptsitz von EFAFLEX befindet sich im bayerischen Bruckberg und bietet innovative und kreative Ingenieurskunst aus Deutschland.