



Flotten management

SPECIAL:
Europäische
Lösungen

MANAGEMENT:
Ausblick 2016

FLOTTEN-STRATEGIEN:
Kia, Porsche

ERSTER TEST:
Opel Astra

KOSTENVERGLEICH:
Mittlere SUV



Risikoverteilung

Den Fuhrpark sinnvoll gemäß dem zu erwartenden Schadenaufkommen zu versichern, hat neben reiner Mathematik auch mit einer gewissen Risikobereitschaft zu tun. Ein neutraler Dienstleister kann helfen, das optimale Versicherungsmodell zu finden.



Die Risikobewertung eines Fuhrparks muss individuell erfolgen

Lösungen im Fuhrpark, die aus einer Hand kommen, sind dann gefragt, wenn sie der Entlastung des Fuhrparkleiters dienen und sich zudem noch mindestens durch Kosteneinsparungen selbst tragen. Das Schadenmanagement aus einer Hand kann solch ein Aufgabengebiet sein. Dann sollte es auch beinhalten, dass der Dienstleister sich nicht nur im Falle eines Unfalles um die Instandsetzung und alles, was dazugehört, kümmert, sondern ebenfalls die Situation vorher und nachher im Blick hat. Denn über Versicherungs-optimierung lassen sich langfristig deutlich mehr Kosten einsparen als beispielsweise durch gut verhandelte Werkstattkonditionen. Die Spezialisierung des Dienstleisters muss dafür aber wesentlich tiefer gehen, als nur Schadensteuerungsprozesse gut zu beherrschen. Kostensenkung funktioniert dann optimal, wenn die Schäden ganzheitlich im ganzen Fuhrpark angepackt werden, also die Deckung von Schäden genau auf den Fuhrpark zugeschnitten ist, flankierend Riskmanagementmaßnahmen greifen, die Schadenverläufe überwacht werden und letztlich auch die Schadensteuerung in leistungsfähige

Reparaturnetzwerke kostenoptimiert abläuft. Wenn das Schadenmanagement eines neutralen Dienstleisters die Versicherungsberatung beinhaltet, kann er nicht nur eine gute Lösung finden, sondern auch unabhängig von Provisionen agieren. Denn sein Geschäft ist die langfristige Dienstleistung bei einem zufriedenen Kunden. Auch wenn das Versicherungsthema sehr komplex ist, sollte der Fuhrparkleiter bereit sein, neue Wege einzuschlagen und mit einem neutralen Dienstleister die Möglichkeiten, die für seine Flotte bestehen, durchgehen.

Während der überwiegende Teil der Flotten über die klassischen Voll- und Teilkaskoversicherungen geschützt ist, stellen alternative Schadendeckungslösungen eine Quelle für Kosteneinsparungen vor allem bei selbst verschuldeten Unfällen dar. Verschiedene Modelle mit unterschiedlichen Selbstbehalten können je nach Risikobereitschaft des Flottenbetreibers und je nach Flottengröße zur Anwendung kommen. Für kleinere Fuhrparks bieten sich Kasko-Modelle mit Selbstbeteiligungshöhen zwischen 500 und 2.500 Euro an beziehungsweise Modelle der Abzugs- oder Integralfranchise (Definition siehe Kasten). Je mehr Fahrzeuge der Fuhrpark aufweist und je größer der Selbstbehalt (SB) ist, umso mehr verschiebt sich aber auch das Risiko. Ab einem SB von 5.000 Euro sollten Elementarschäden unbedingt mit der Versicherung abgedeckt sein, da sie nicht prognostizierbar sind, einzeln unter dem SB bleiben, in der Summe aber zu bösen finanziellen Überraschungen führen würden. Bei Großflotten ab 800 Einheiten kann ein Stopp-Loss-Modell Sinn machen, also die Jahresüberschadendeckung, bei der Schäden erst oberhalb einer vorher vereinbarten und festgelegten Grenze von der Versicherung getragen werden. Bei wesentlich größeren Flotten kann sich sogar der Ausstieg aus der Kasko rechnen. Ganzheitlich betrachtet ergeben sich weitere Einsparungsmöglichkeiten in der Haftpflichtversicherung durch Selbsttragungs-Modelle, bei denen die Versicherungssteuer nicht anfällt. Uwe Jäschke, stellvertretender Leiter Industriebereich Kraftfahrt-Versicherungen bei der Funk Gruppe GmbH, beobachtet derzeit ein starkes Interesse an Rückkaufs- oder Aggregats-

modellen insbesondere bei größeren Flotten. „Die meisten Flottenversicherer stehen Fragen des alternativen Risiko-Transfers positiv gegenüber“.

Voraussetzung dafür, dass der Fuhrparkmanager überhaupt ein Modell ohne Voll- oder Teilkasko wählen darf, wie es die meisten Leasinganbieter in ihren AGB vorschreiben, ist die Einwilligung des Eigentümers der Fahrzeuge. Liegt diese vor, kommt gegenwärtig noch limitierend für die Versicherungsberatung seitens der Schadedienstleister hinzu, dass es lediglich eine überschaubare Anzahl an Risikoträgern gibt, die Stopp-Loss-Modelle anbieten. Denn diese müssen prozessual abgebildet und begleitet werden können. „Wir betrachten Business-Intelligence-Systeme als unverzichtbar, die über einen längeren Zeitraum sämtliche Schadeninformationen aufnehmen, um anschließend die Wirtschaftlichkeit der unterschiedlichen Modelle seriös kalkulieren zu können“, erklärt Lars Mesterheide, Geschäftsführer der MRH Group. In der MRH Group mit Niederlassungen im gesamten Bundesgebiet sind unterschiedliche Kompetenzen gebündelt. So gehört zur Gruppe ein Versicherungsmakler und ein auf Fuhrparkdienstleistungen spezialisiertes Beratungs- und Dienstleistungsunternehmen zur Abwicklung modernster Schadenmanagementlösungen. Die Datenaufbereitung ist nicht nur für den Flottenbetreiber, sondern auch für den Risikoträger essentiell, denn eine revisions sichere Datenbasis mit entsprechenden Management Dashboards in Echt-Zeit ist nötig, damit ein Versicherer überhaupt bereit ist, ein solches Modell abzubilden und wirtschaftlich sinnvoll ausgestalten zu können. „Das kann den Weg bereiten, die zögerliche Haltung der Versicherer bezüglich der Stopp-Loss-Modelle aufzubrechen“, so die Einschätzung von Michael Pfister, Geschäftsführer der AFC Auto Fleet Control GmbH. Die AFC kann auf langjährige Erfahrung als Full-Service-Schadedienstleister zurückblicken.

Für welche Flotten eignen sich also nun die alternativen Schadendeckungsangebote? Lars Mesterheide betont, dass die Schadenquote einer Flotte an sich nicht so erheblich sei. Die Flotten-

Selbstbeteiligungs-/Franchisemodelle in Kürze:

BEGRIFF: vertraglich vereinbarte Beträge oder Anteile, denen gemäß der Versicherungsnehmer (VN) versicherte Schäden selbst trägt. Eine Franchise kann entweder pro Schadenfall oder pro Jahr mit einem festen Betrag oder mit einem prozentualen Anteil am Schaden oder an der Versicherungssumme vereinbart werden. Wirtschaftlich handelt es sich bei der Franchise um eine bewusste Unterversicherung.

ARTEN VON FRANCHISEN:

Absolute Abzugsfranchise: Der VN trägt von jedem Einzelschaden oder vom Gesamtschaden eines Jahres einen bestimmten Betrag selbst; der Versicherer zahlt nur den Teil des Schadens, der die Franchise übersteigt.

Relative Abzugsfranchise/prozentuale Selbstbeteiligung: Der VN trägt von jedem Schaden einen prozentualen Anteil selbst; der Versicherer ersetzt nur den ‚restprozentualen‘ Teil des Schadens. Häufig werden zusätzlich aus Verwaltungskostengründen Mindestbeträge und aus Gründen der Zumutbarkeit für den VN Höchstbeträge für die Selbstbeteiligung vereinbart.

Integralfranchise: Der VN trägt jeden Einzelschaden oder den Gesamtschaden eines Jahres bis zum Betrag der Franchise selbst. Übersteigt der Schaden jedoch die Franchise, ersetzt der Versicherer den vollen Schaden ohne Abzug.

größe wiederum stelle einen entscheidenderen Aspekt aufgrund der besseren Risikoverteilung dar. Wichtig sei aber auch, dass der Fuhrpark über eine gute Datenbasis hinsichtlich der verbuchten Schäden, also Art, Menge und Kosten der Schäden, verfüge, aus der sich eine haltbare Schadenprognose ableiten lasse. „Hilfreich ist ein relativ konstanter Schadenverlauf, denn so können wir mithilfe unserer Software genau die zu erwartenden Schäden kalkulieren und die Flotte in einer passenden Konstellation absichern. Wenn nötig und sinnvoll unterteilen wir den Fuhrpark in logische Business-Units, denen unterschiedliche Franchisekonstellationen zugeordnet sind. Hier spielt es eine wichtige Rolle, dass alle Informationen IT-seitig in Echtzeit verfügbar sind, sowohl für den Fuhrparkmanager als auch für die Versicherung.“

Durch eine andere Risikoverteilung ergeben sich mit den vorgenannten Modellen Kostenvorteile gegenüber der klassischen Kaskoversicherung: „All diese Modelle dienen der Optimierung der Gesamtrisikokostensituation. Es sind Instrumente, die eingesetzt werden, um die Versicherungsprämie zu reduzieren, da der Kunde eine Eigentragung übernimmt und durch die reduzierte Anzahl von Schäden ein administrativer Vorteil aufseiten der Risikoträger entsteht. Sofern sämtliche Schäden gut und intelligent begleitet werden, ist der Kunde hinsichtlich Flottenmodell und Kostenoptimierung gut aufgestellt“, fasst Oliver Sehm, Geschäftsführer der im Oktober in der Aon Holding neu gegründeten Motor Versicherungsmakler GmbH, zusammen.

Ein Umstieg auf alternative Schadendeckungslösungen will gut vorbereitet sein. „Nachdem wir zunächst mit unserer Basisdienstleistung des Schadenmanagements die Schadenkosten stabilisieren, begleiten wir die Flotten, sobald die Schadenverläufe konstant sind in neue Modelle, bei denen der Versicherer am Ende nur noch das schwer kalkulierbare Risiko als echter Risikoträger trägt und der Kunde den Rest in Eigentragung übernimmt. Das ist für alle Seiten sinnvoll und spart eine Menge Geld“, so Michael Pfister von AFC. „Dank der jederzeit und in Echtzeit dargestellten Schadenslage kann der Fuhrparkleiter bereits unterjährig bei aus dem Ruder laufender Schadenquote rechtzeitig eingreifen und gegensteuern.“ Das ist noch ein weiteres von vielen Argumenten für eine intelligente Softwareunterstützung. Denn die Anwendung solcher innovativer Versicherungslösungen ist nur haltbar, wenn sich die zugrunde gelegte Prognose des Schadenverlaufs bewahrheitet. Und diese ist nur möglich mittels einer modernen Software, die die Fuhrparkdaten für einen Benchmark und eine möglichst präzise Vorhersage verwenden kann und jederzeit einen Einblick in die aktuelle Schadenslage ermöglicht. Jegliche Konstellationen müssen jederzeit abrufbar und analysierbar sein, für den Fuhrparkleiter gleichermaßen wie für den Schadenmanager und den Versicherer. Entsprechend erhöht sich für alle Beteiligten die Transparenz.

Ist der Fuhrparkleiter überzeugt von der Konzeption des Versicherungsmodells, der Unterstützung seitens des Dienstleisters und der Schadenbearbeitung durch ihn und die angeschlossenen Part-

Full-Service-Schadendienstleister mit Versicherungsberatung (Auswahl):

AFC Auto Fleet Control GmbH:
Kontakt: Michael Pfister,
Tel.: 040/79686020,
E-Mail: kam@autofleetcontrol.de

Funk Gruppe GmbH:
Kontakt: Uwe Jäschke,
Tel.: 040/35914608,
E-Mail: u.jaeschke@funk-gruppe.de

Motor Versicherungsmakler GmbH:
Kontakt: Oliver Sehm,
Tel.: 040/253357910,
E-Mail: o.sehm@motor-versicherungsmakler.de

MRH Group:
Kontakt: Lars Mesterheide,
Tel.: 06631/911450,
E-Mail: Lars.Mesterheide@mrh-group.com

SchneiderGolling IFFOXX Assekuranzmakler GmbH: Elisabeth Vielhuber,
Tel.: 08031/356628,
E-Mail: e.vielhuber@iffocx.de

ner, sodass er sich für diese Lösung entscheidet, schlägt sich die Kosteneinsparung deutlich in gesunkenen Schadenquoten, Versicherungsprämien und Schadenkosten nieder und wirkt sich somit positiv auf die Bilanz des Unternehmens aus. Doch es braucht vorher schon eine Kombination aus der Bereitschaft des Flottenbetreibers, neue Wege zu gehen, einem guten Dienstleister und dem Vertrauen darin, die Flotte richtig zu steuern.

Den Winter meistern.

Mit dem A.T.U.
Flottenmanagement!



A.T.U. - Ihr professioneller Partner für das Flottenmanagement

- Meisterqualität
- Instandhaltungs- und Wartungsarbeiten nach Herstellervorschrift - garantiert scheckheftgepflegt!
- Zugriff auf alle relevanten Fahrzeugdaten - überall, jederzeit, umfassend!
- Von Fachzeitschriften mehrfach ausgezeichnet
- Reifenmanagement
- Smart Repair
- Glas-Service (Austausch und Reparatur)
- UVV-Prüfung gemäß DGUV-Vorschrift 70 Prüfung
- Führerscheinkontrolle
- Online Terminvereinbarung
- Pauschalen für Reifen, Inspektion und Wartung - fragen Sie uns!

Mehr Infos auf atu.de/b2b oder unter 0180 - 6 27 27 28 981 *

* Vodafone 0,20 Ct. je Anruf aus dem dt. Festnetz, max. 0,60 Ct. je Anruf aus den dt. Mobilfunknetzen



Über 600 mal in Deutschland und Österreich.

A.T.U.
Die Nr. 1 Meisterwerkstatt



IMPRESSUM

Herausgeber, Verlag und Redaktion:



Flotte Medien GmbH
Theaterstraße 22, 53111 Bonn
Telefon: 0228/28 62 94-10
Fax: 0228/28 62 94-29
E-Mail: post@flotte.de
Internet: www.flotte.de

Geschäftsführer: Bernd Franke, Dipl.-Kfm.

Chefredakteur: Ralph Wuttke (V.i.S.d.P.)
E-Mail: rw@flotte.de

Redaktionsbeirat: Wolfgang Bock, Klaus Bockius, Stephan Faut, Egon Fortnagel, Thomas Herbstritt, Peter Insam, Burkhardt Langen, Andreas Nickel, Dieter Prohaska, Christian Scholz, Sven Schulze, Bernd Wickel

Redaktion:

Steven Bohg, Sebastian Heuft, Simon Pfost, Julia Rose, Patrick Broich, Christian Löffler
E-Mail: post@flotte.de

Layout:

Lisa Görner, E-Mail: lg@flotte.de

Schlusskorrektur: Christina A. Sieger

Mitarbeiter dieser Ausgabe:

Stefan Buhren, Natalia Ermakova, Lutz Fischer, Prof. Dr. Michael Schreckenberg

Fotos: Patrick Broich, Steven Bohg, Lizzy Geble, Sebastian Heuft, Simon Pfost, Melinda Rachfahl; arsdigital, B. Wylezich, Creativa Images, denismagilov, euthymia, fotomek, freshidea, Julien Eichinger, kerophotographer, kosmos111, Marco2811, Massimo De Candido, Matthias Buehner, niyazz, Peter Atkins, Trueffelpix, Two Brains Studios, /fotolia.com

Anzeigen:

Bernd Franke (Leitung)
Telefon: 0228/28 62 94-11, E-Mail: bf@flotte.de

Sven Thielmann
Telefon: 0228/28 62 94-12, E-Mail: st@flotte.de

Sekretariat und Leserservice:

Nathalie Anhäuser
E-Mail: na@flotte.de



Druckauflage: 31.700 Exemplare 3. Quartal 2015

Erscheinungsweise:

Flottenmanagement erscheint 6 x jährlich
Bezugspreise 2015: Einzelheft 4,- Euro
Inland jährlich 20,- Euro (inkl. MwSt.)
Auslandspreise auf Anfrage

Für unverlangt eingesandte Manuskripte und Fotos wird keine Haftung übernommen. Sie werden nur zurückgesandt, wenn Porto beigefügt ist. Beiträge, die mit Namen gekennzeichnet sind, stellen nicht unbedingt die Meinung der Redaktion dar. Alle Rechte, soweit nicht anders gekennzeichnet, liegen beim Verlag. Eine Verwertung ist nur im Rahmen der gesetzlich zugelassenen Fälle möglich, eine weitere Verwertung ohne Einwilligung ist strafbar. Alle Rechte vorbehalten. © by Flotte Medien GmbH, Bonn. Gerichtsstand ist Bonn.

OUTSOURCING IM SCHADENMANAGEMENT



MICHAEL PFISTER,

Geschäftsführer AFC Auto Fleet Control GmbH

Der Bereich Schadenmanagement gehört in den meisten Fällen nicht zum Kernbereich der Unternehmen, da die eigentlichen Wertschöpfungsprozesse an anderer Stelle stattfinden. Somit legen viele Unternehmen nicht den notwendigen Fokus auf diesen Bereich, obwohl dieser ab einer gewissen Fuhrparkgröße einen erheblichen Kostenblock darstellt.

Das professionelle Management aller Schäden und die damit einhergehende Optimierung der Gesamtkosten können einem Unternehmen erhebliche Einsparungen in diesem Bereich bringen. Das ist Geld, welches wiederum in den Ausbau des eigentlichen Kerngeschäfts und somit in die Wertschöpfung fließen kann.

Was sind also die Gründe, warum viele Unternehmen diese Möglichkeit der Kosteneinsparung durch ein professionelles Schadenmanagement nicht vollumfänglich nutzen? Zunächst einmal gibt es drei unterschiedliche Ausgangslagen in Bezug auf das Schadenmanagement, in denen sich die meisten Unternehmen befinden:

1. Das Schadenmanagement wird im eigenen Unternehmen abgewickelt,
2. das Schadenmanagement ist auf mehrere Provider (zum Beispiel Leasinggeber des Fuhrparks) aufgeteilt,
3. das Schadenmanagement ist bereits an einen einzigen Provider (zum Beispiel Schadensteuerer, Versicherer) ausgelagert.

Unternehmen, die das Schadenmanagement selbst erbringen, haben zwar einerseits die komplette Kontrolle über alle Vorgänge und Daten ihres Fuhrparks, andererseits sollten sie sich selbstkritisch fragen, ob die Auslagerung an einen spezialisierten Dienstleister nicht ein wesentlich professionelleres, effizienteres und in Summe kostengünstigeres Schadenmanagement für sie erbringt. Zudem bietet ihnen das Outsourcing den Vorteil, sich mit Flotten gleicher Struktur und Größe zu vergleichen und von dieser Erfahrung zu profitieren.

Unternehmen, die ihr Schadenmanagement an mehrere Provider ausgelagert haben, verlieren hierdurch gleich mehrere wertvolle Vorteile: Durch die Verteilung auf unterschiedliche Anbieter haben sie weder die Kontrolle über alle Vorgänge noch stehen ihnen alle Daten ihres Fuhrparks vollumfänglich zur Verfügung, da diese bei den unterschiedlichen Providern liegen. Die verschiedenen Prozesse sorgen zudem für instabile Schadenverläufe und darüber hinaus gehen ihnen wertvolle Bündelungseffekte über den kompletten Fuhrpark verloren. In dieser Ausgangssituation sollten Unternehmen die Neuaufstellung ihres Schadenmanagements zwingend überdenken.

Wenn Unternehmen ihr Schadenmanagement an einen externen Dienstleister auslagern, sollten sie das Geschäftsmodell des jeweiligen Providers genau prüfen. So bieten viele Leasinggesellschaften, Versicherer und Fuhrparkmanagementgesellschaften ein „kostenloses“ oder extrem günstiges Schadenmanagement an. Wer sich mit den Grundlagen ökonomischer Prozesse auseinandergesetzt hat, weiß, dass kein Unternehmen Wertschöpfung dadurch betreiben kann, indem es seine Leistung kostenlos oder deutlich unter rational nachvollziehbaren Preisen anbietet.

Bei diesen Angeboten gibt es meist intransparente Nebenerwerbsquellen, sodass die Dienstleistungsgebühr gering oder sogar kostenlos ist, später explodieren dafür die Kosten an anderer Stelle – beispielsweise bei den Versicherungsprämien und/oder den Leasingrückgaben.

Für die meisten Unternehmen ist es schwierig, die komplexen Zusammenhänge der Kostenblöcke (Reparatur- und Mietwagenkosten, Versicherungsprämien, Leasingrückläuferkosten et cetera) zu durchschauen. Hierfür benötigen sie eine neutrale Instanz ohne Interessensverflechtungen und mit hoher Expertise, die ihnen transparent die Wechselwirkungen der Kosten aufzeigt. Nur so können die Kunden das tatsächliche Optimum ihrer Gesamtkosten erreichen. Unabhängig davon, in welcher der oben beschriebenen Ausgangslage sie sich befinden, sollten Unternehmen sich sehr kritisch mit ihrem bestehenden Schadenmanagementkonzept auseinandersetzen. Denn Geld zu verschenken kann sich kein Unternehmen erlauben.