

# Kampf der Komplexität

**Flottenporträt** | Der Fuhrpark der Bundeswehr ist schwer mit anderen zu vergleichen. Die internen Lösungen für einige Probleme bergen indes Ideen für andere Flotten. Wie das Beispiel der Fahrzeugleihe zeigt.



Foto: Bw Fuhrparkservice

**Nur so viel wie nötig** | Papier spielt bei der Fahrzeugverwaltung eine große Rolle – was sich ändern soll

— Es ist eine besondere Beziehung, die die Bw Fuhrparkservice mit ihrem Auftraggeber führt. Was in erster Linie darin liegt, dass die Bundeswehr – um deren Flotte es hier geht – nicht irgendeine Behörde ist, sondern in gesellschaftlicher, politischer, sicherheitsrelevanter und finanzieller Art eine Sonderrolle einnimmt. In Prozessen rund um den Fuhrpark mit seinen gut 27.000 Einheiten gedacht, kanalisiert sich dies zu einem Wort: Komplexität. Davon weiß Elisabeth Unold ein Lied zu singen.

**Berg von Formularen** | Sie ist seit 13 Jahren für die Unternehmenskommunikation zuständig. Dabei ist sie nicht einmal direkt bei den Streitkräften, sondern Angestellte beim Bw Fuhrparkservice, einem Joint Venture des Verteidigungsministeriums (75,1 Prozent) und der Deutschen Bahn (24,9 Prozent). Der Bw Fuhrparkservice kümmert sich zwar hauptsächlich um bundeswehreigene Autos mit Y-Kennzeichen, eines möchte sie sich allerdings nicht zu eigen machen: die komplizierten Prozesse der Behörde in Tarnfleck. Ein Beispiel? „Die Bundeswehr ist relativ papier- und formularlastig und hat uns rahmenvertraglich vorgegeben, wie Übergaben und

Rücknahmen von Fahrzeugen zu erfolgen haben“, beginnt Simon Mühlratzer, Leiter Vermietung, zu berichten: „Dazu wurde vor Einführung der elektronischen Übergabe („eÜbergabe“) ein fünfseitiges Durchschlagpapier benötigt. Das ist der Konstellation aus – im Wesentlichen – drei Parteien geschuldet.

**An den insgesamt 87 Mobilitäts- oder Servicestellen sind gut 140 Handhelds im Einsatz.**

Wir haben einen Fahrzeugnutzer, in der Regel einen Soldaten. Dann gibt es die zivile Stelle der Bundeswehr, die das Fahrzeug anmietet oder bezahlt und schließlich uns, die wir das Fahrzeug bereitstellen. Alle drei Beteiligten brauchen selbstverständlich dieselben Infos.“ Nach Effizienz, dem Zauberwort jedes Flottenmanagers, klingt dies nicht.

Basierend auf dem bereits eingeschlagenen Weg der „Elektronifizierung von Dokumenten“ konnte der logische Schritt nur sein zu versuchen, auch dieses Durchschlagdokument durch einen elektronischen Prozess zu ersetzen. Dies war die Geburtsstunde

der „eÜbergabe“. Wo eben noch ein Formular mit vier Durchschlägen das simple Aushändigen eines Wagens dokumentierte, sollte auf einmal ein exakter, schneller und vor allem papierloser Prozess stehen. Die nötige IT und das Know-how für die Implementierung sollte ein alter Bekannter liefern: Exxcellent solutions aus Ulm. Die IT-Experten sind seit einigen Jahren Rahmenvertragspartner von Bw Fuhrparkservice und haben deren Kern-dispositionssystem DSW realisiert. DSW ist eine auf die Bedürfnisse von Bw Fuhrparkservice und der Bundeswehr zugeschnittene Anwendungssoftware zur Abbildung aller Geschäftsvorfälle (u. a. Disposition und Faktura) des Bereichs Mobilitätsmanagement.

**Keine Wolke** | Das Verständnis um die bestehenden Strukturen und die Sensibilität gegenüber den Daten war also von Anfang an gegeben. Aber auch ein guter Start verspricht nicht gleich eine schnelle Lösung, wie Martin Burger, Projektverantwortlicher bei Exxcellent solutions, berichtet: „Wir haben uns am Anfang Standardlösungen angeschaut, die es für solche Anwendungsfälle am Markt einige gibt. Die Anwendungsfälle hätte man nur mit gewissen Einschränkungen darüber abwickeln können, ebenso wären es teils Cloud-basierte Lösungen gewesen.“ Also musste man selbst aktiv werden und das System selbst zusammenstellen und mit eigenen Servern und einer eigenen mobilen Anwendung betreiben. Diese autarke Struktur dient nicht nur den Vorgaben des Datenschutzes, sondern hilft auch, eine der wichtigsten Vorgaben umzusetzen: die Offlinefähigkeit.

**Ohne WLAN geht es auch** | Seit März dieses Jahres sind die kleinen Handcomputer (PDA) als mobile Version der DSW deutschlandweit im Einsatz – im Regelfall in Kasernen. In den 17 Mobilitätscentern, wie die großen Mietstationen bei Bw Fuhrparkservice heißen, und weiteren 70 Serviceelementen sind momentan gut 140 dieser Handhelds im Einsatz. Sie regeln rund 1.500 Übergaben pro Woche.

Die kleinen Computer haben sich dafür ihrer Umgebung angepasst: robuste Hülle und gut geschützter Datenkern. Das heißt, es gibt mit dem Gerät jeweils nur Zugriff auf jene Fahrzeuge, die vor Ort ein- oder ausgesteuert oder vermietet werden. Wenn der Handcomputer in die Dockingstation gesteckt

wird, aktualisiert er sich mit den Daten der kommenden sieben Tage. Ausgestattet sind die Geräte, die denen von Paketdiensten ähneln, mit Scanner, Kamera, großem Display und eben der Schnittstelle zum Dockingstation. So weit die Technik, die Hardware. Entscheidend ist aber die Software. Denn statt nur die Verleihprozesse der Fahrzeuge exakt zu dokumentieren, kann das System eine entscheidende Sache auch, so Mühlratzer: „Das ist der kaufmännische Wareneingang und damit die Information an das Rechnungswesen, dass für ein spezielles Fahrzeug offiziell der Gefahrenübergang quittiert wurde und dass dieses nunmehr in unserer Obhut ist. Das ist für das Rechnungswesen und natürlich für den Einkauf, insbesondere bei Kauffahrzeugen, von großem Interesse, da von diesem Datum an Lieferanten bezahlt werden müssen und die Abschreibung beginnt.“

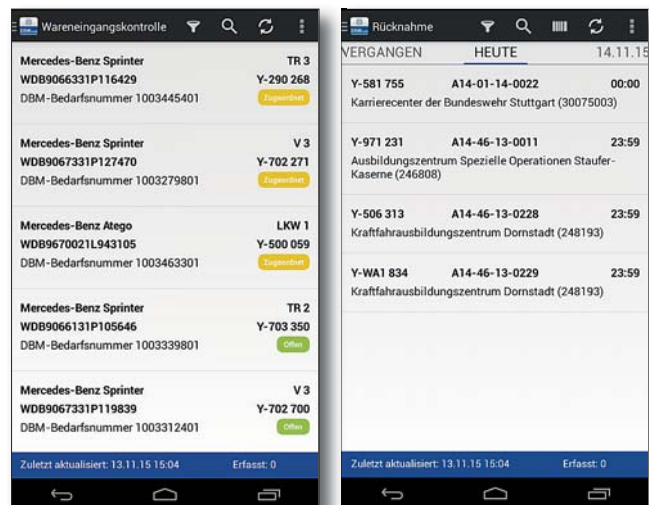
**Digitales Autoleben** | Einsteuerung, Vermietung (Übergabe/Rücknahme) sowie die finale Rücknahme – die Schritte im Leben eines klassischen Flottenfahrzeugs lassen sich mit dem Gerät und der darauf aufgespielten Software komplett digital abbilden. Diese Ergänzung zum bereits in Nutzung befindlichen elektronischen Abruf und der seit 2011 zur Verfügung gestellten elektronischen Abrechnung sowie das Reporting sind für Elisabeth Unnold ein Riesenfortschritt: „Wir haben nun wirklich ein allumfassendes elektronisches Medium, über das der Kunde Bundeswehr alle Informationen über den Anmietvorgang erhält.“ Mehr Transparenz geht nicht.

Ist der Papierberg damit also passé? „Vom Grundsatz her haben wir das System deutschlandweit ausgerollt“, beginnt Mühlratzer sein Zwischenfazit. „Lediglich an kleinen Stand-

### Digitales Autoleben

Die Nutzeroberfläche des PDA wurde komplett neu entwickelt.

Nun können alle Schritte eines Autolebens digital erfasst werden. So etwa die wichtige Wareneingangskontrolle (I.) zum Start im Fuhrpark oder die fast tägliche Rückgabe eines Leihfahrzeugs (r.)



Fotos: Excellent solutions

orten, an denen die Netzanbindung fehlt oder die Nutzungsrate nicht so hoch ist, wird noch das alte Verfahren angewendet. Zu berücksichtigen gilt es jedoch auch, dass wir immer eine sogenannte Fall-Back-Option anbieten müssen. Im Fall eines technischen Ausfalles muss gewährleistet sein, dass jederzeit die Leistung weiterhin erbracht wird. Will heißen: Ganz ausschließen und ganz ablegen kann ich das Papier nicht.“

**Spareffekte** | Da ist sie wieder, die etwas kompliziertere Beziehung zwischen Flottenbetreiber und Fuhrparkmanager. „Aber es ist ja auch der Auftrag von Bw Fuhrparkservice, Kosten einzusparen“, betont Mühlratzer. „Und wenn man dann sagen kann, dass das Ganze wesentlich günstiger ist, wenn man es papierlos macht, habe ich natürlich ein Argument, um genau das zu sagen: Es ist sinnvoller, das so zu machen.“

Bei den gesparten Kosten sieht er zwei wesentliche Ansatzpunkte. Zum einen spart das Abschaffen von Durchschlägen Papier und zum anderen spart die Automatisierung von Prozessschritten Zeit und Geld ein. „Alle Informationen wie Rückgabezeitpunkt, Kilometerstand und Schäden wurden bis dato auf Papier festgehalten und anschließend ins System eingegeben. Dass dabei Fehler passieren können, ist klar. Ein Tippfehler oder Zahlendreher und schon haben Sie einen Reklamationsfall. Heute wird das Fahrzeug zusammen mit dem Kunden aufgenommen, der den Vorgang am Ende quittiert. Und dann läuft es automatisiert durch. Also im Prinzip eine klassische Prozesseinsparung.“ Und ein weiterer Teilerfolg im Kampf mit der Komplexität. |rs

e | Ein ausführlicheres Porträt finden Sie in der E-Paper-Ausgabe der Autoflotte 1/2016.

### Auf einen Blick | Der Fuhrpark

- ▶ Anzahl der Fahrzeuge und Mietstationen: über 27.000 Einheiten an 17 Mobilitätscentern und 70 Vermietstationen im Inland sowie zwei Mobilitätscenter und drei Serviceelemente im Ausland
- ▶ Art der Finanzierung: sowohl Kauf als auch Leasing der Fahrzeuge. Dies hängt letztendlich davon ab, welche Finanzierungsform für den Kunden die bessere ist.
- ▶ Laufzeiten der gängigen Modelle: Die Leasingdauer und die Anzahl der Jahreskilometer richten sich nach der Vermietart und liegen zwischen 10.000 und 50.000 Kilometern pro Jahr sowie zwischen 24 Monaten und zehn Jahren (Sonderfahrzeuge)
- ▶ Tankkartenmanagement: bargeldlose Abwicklung von Zahlungen an mehr als 54.000 Akzeptanzstellen im In- und Ausland
- ▶ Instandhaltungsmanagement: bargeldlose Abwicklung von Wartungs- und Reparaturrechnungen, bei Bedarf Beauftragung des Schadengutachtens, Rechnungsprüfung, Reifen- und Glasservice, Reparatursteuerung und -vergabe, Schadenbehebung, bei Bedarf Organisation eines Abschleppdienstes, Abholung des beschädigten Fahrzeugs, Zustellung des Ersatzfahrzeugs und Lieferung des reparierten Fahrzeugs
- ▶ Schadenmanagement: Abrechnung des abgeschlossenen Vorgangs mit dem Kunden, Abwicklung respektive Regulierung mit Versicherungen und Dritten, Aufnahme der Unfalldaten, Bearbeitung von Rücknahmeschäden, einheitliche Versicherungsprämien für die gesamte Flotte, Fahrer-Hotline zur Betreuung des Fahrers nach einem Unfall, gesamte Abwicklung aller Schadenfälle, Rechnungskontrolle, Schadensabwicklung
- ▶ Abrechnung: konsolidierte monatliche Abrechnung für alle Waren und Dienstleistungen, die für alle Fahrzeuge des Fuhrparks bezogen wurden, Anpassung der Abrechnung an gewünschte Kostenstellen und an die Organisationsstruktur, Auswertungen nach abgestimmter Anforderung, elektronische Abrechnung
- ▶ Fuhrparkmanagement-Software: Software zur Auswertung der Fuhrparkkosten und Reporting als Basis für Managemententscheidungen, Abstimmung auf die Organisationsstruktur, vollständige Kostentransparenz durch Kraftstoffanalyse, Ausreißerlisten, Analyse der Betriebskosten usw.
- ▶ Mietpartner: Nutzung aller gängigen Hersteller
- ▶ Anzahl der Mitarbeiter des Flottenteams: 348 Mitarbeiter sowie 758 beigestellte Zivilkraftfahrer und 33 beigestellte Mitarbeiter in weiteren Funktionen