

Foto: rufair/fotolia



Schadenmanagement mit Bedacht |
Wie das im Motivationsfuhrpark zu Einsparungen führt, zeigt Jean Gasch als Flottenmanagerin bei Capgemini

Eine Frage der Balance

Sparpotenziale | Die Unternehmensberatung hat die Flottenversicherung mehrerer Gesellschaften in einem Vertrag gebündelt. Dazu hat sie an einer kleinen Stellschraube gedreht und den Jahresbeitrag reduziert.

— Wenn Unternehmen variable Vergütungssysteme einführen, haben sie die Motivation ihrer Mitarbeiter im Blick. Gehalt, Boni und Zusatzleistungen wie der Firmen-Pkw sind damit Teil einer Führungsphilosophie, die zu Höchstleistungen anspornen soll. Auch bei Capgemini sind die rund 700 Firmenwagen ein attraktives und emotionales Element innerhalb dieses Paketes. Aus diesem Grund geht das Fuhrparkmanagement stets eine Gratwanderung, wenn es Änderungen oder Neuerungen einführen will. In jedem Fall müssen diese ausführlich kommuniziert werden, um die notwendige Akzeptanz zu erreichen.

Jean Gasch, Flottenmanagerin und Spezialistin für Beschaffung bei Capgemini in Deutschland, hat daher mit Bedacht vor

Capgemini | In Kürze

Capgemini ist ein weltweit tätiger Anbieter von Management- und IT-Beratung, Technologie-Services sowie Outsourcing-Dienstleistungen. Das Unternehmen hat seinen Sitz in Paris und hat im vergangenen Jahr einen Umsatz von rund 9,7 Milliarden Euro (+ ca. 11,4 % zum Vorjahr) generiert. Davon steuert die Region Central Europe mit insgesamt fast 9.000 Mitarbeitern rund 758 Millionen Euro bei. Hierzu zählt auch Deutschland mit 13 Büros im Bundesgebiet plus Hauptsitz in Berlin.

mehreren Jahren ein Bonus-Malus-System für Schadensfälle in der Car Policy verankert. Demnach erhalten alle fahrzeuggesteuerten Mitarbeiter, die ihr Leasingfahrzeug nach vereinbarter Leasinglaufzeit unfall- und schadenfrei zurückgeben, als Bonus wahlweise einen Gutschein für eine Hotelübernachtung oder für Bücher. „Das ist zwar keine große zusätzliche monetäre Leistung, es rückt aber das Thema Schadenvermeidung ins Bewusstsein“, sagt Gasch.

Daneben gibt es auch Malus-Regelungen. Darin ist festgelegt, dass die Selbstbeteiligung (SB) in der Kasko für Schäden selbst zu tragen ist, wenn diese auf Privatfahrten oder bei dienstlichen Reisen durch nachweisbar grob fahrlässiges Verhalten verursacht wurden. Laut Jean Gasch hat es hier in den vergangenen Jahren einige Fälle gegeben, insbesondere wegen Schäden auf Privatfahrten. Das ausgelotete System haben die Fahrer folglich angenommen.

Effektive Mengenbündelung | Fingerspitzengefühl und Geschick hat Jean Gasch auch gebraucht, als sie im vergangenen Jahr die Flottenversicherung neu verhandelt hat. Denn durch die Zentralisierung des Fuhrparkmanagements und Zukäufe von Unternehmen hat sich die von Gasch betreute Flotte innerhalb von drei Jahren etwa verdoppelt mit unterschiedlichen Rahmenvereinbarungen sowie Konditionen im Schlepp-

tau. Die oberste Priorität lautete deshalb, dem Wildwuchs ein Ende zu bereiten. „In diesem Kontext haben wir über alle Leasingverträge eine Fuhrparkmanagement-Glocke inklusive einheitlicher Flottenversicherung und Schadenmanagement gehängt“, erläutert die Flottenmanagerin.

Speziell für die Flottenversicherung hieß es außerdem, einen Vertrag mit bestmöglichen Stückprämien über alle Fahrzeuge zu bekommen (siehe dazu auch „Daten und



Foto: Capgemini

Rund 700 Firmenwagen bei Cap Gemini in Deutschland | Jean Gasch managt die Flotte

Fakten“) ohne höhere SB oder irgendwelche Schadensarten wie Glasschäden auszuschießen. Dieses Ziel hat Gasch durch eine verbindliche Maßnahme realisiert: Alle Mitarbeiter können ihre Schäden künftig nicht mehr in der Werkstatt ihrer Wahl reparieren lassen, sondern nur noch bei den Partnerbetrieben des Kfz-Versicherers oder der Leasinggeber. Dabei handelt es sich beim Versicherungsgeber hauptsächlich um freie zertifizierte Karosserie- und bei Glasschäden um spezialisierte Glasbetriebe.

Zudem gibt es bei selbstverursachten Schäden nur noch Kleinwagen als kostenfreie Ersatzfahrzeuge und bei fremdverschuldeten Schäden maximal dieselbe Fahrzeugklasse des eigenen Firmenwagens. Aus diesen Steuerungsmaßnahmen erwartet das Unternehmen spürbare Verbesserungen, die sich auf der Kostenseite allein für die Behebung von Schäden auf geschätzte 20 bis 30 Prozent pro Fall belaufen.

Abwicklung der Schäden | Seit Einführung der Regelung agieren die Fahrer somit nach Anweisung des jeweiligen Dienstleiters oder der Versicherung. Zuerst melden sie sich im Schadensfall daher nur noch bei den dortigen Ansprechpartnern oder im Fuhrparkmanagement von Capgemini. In der Regel wird aber mit Ersteren die komplette Schadensabwicklung erledigt – von der Meldung über die Stellung des Ersatzwagens bis zur Rückgabe des reparierten Fahrzeugs. Hierfür hat die Flottenmanagerin Unterlagen zusammengestellt, in denen beispielsweise alle relevanten Telefonnummern

Flottenversicherung bei Capgemini | Daten und Fakten

– Capgemini zentralisierte in Deutschland in den vergangenen Jahren das Fuhrparkmanagement seiner Geschäftseinheiten einschließlich neu übernommener Gesellschaften und führte im Zuge dessen auch die Flottenversicherung zusammen. Für rund 700 Fahrzeuge gibt es nun ein einheitliches Modell mit einer Vorgabe: Die bestehenden Konditionen für die Versicherung via Stückprämien mit einer Selbstbeteiligung (SB)

von 300 Euro in der Voll- und 150 Euro in der Teilkasko mindestens konstant zu halten. Fuhrparkmanagerin Jean Gasch hat dieses Ziel und darüber hinaus in Zusammenarbeit mit einem Makler eine Beitragssenkung um 15 Prozent über die gesamte Flotte im Vergleich zu vorher erreicht, indem alle die Schadenmanagementstrategie der Muttergesellschaft anwenden und für die Fahrer klare Regeln im Schadensfall gelten.

aufgelistet sind. Darin finden sich auch ein vorgefertigtes Blatt für die Schadensanzeige und ein Leitfaden, was in welcher Form bei einem Unfall vor Ort zu tun ist.

Läuft der Abwicklungsprozess reibungslos, hört Gasch erst wieder von dem Fall, wenn die endgültige Abrechnung auf ihrem Schreibtisch landet. Treten jedoch Schwierigkeiten wie Regressforderungen gegenüber Capgemini oder gegenüber dem Unfallgegner auf, ist sie sofort eingebunden und bleibt es, bis die Schadensakte zugeklappt ist. Wenige Male sei das bisher passiert und in der Regel gerichtlich mit einer Quotelung der Schadenkosten von 50 zu 50 entschieden worden, beispielsweise bei Unfallfall mit mehreren Beteiligten.

Controlling im Haus | Damit Jean Gasch über die Schadensituation im Bilde ist und bleibt, implementierte sie mit den IT-Experten im Haus eine eigene Datenbank, in der die Mitarbeiter unter anderem ihre vollständige

Schadenmeldung online abgeben, die nach Prüfung auf Vollständigkeit an den Flottenversicherer weitergeleitet wird. Mit Abgabe der Schadenmeldung fließen die Informationen gleichzeitig in ein Reporting-Tool, in dem Auswertungen etwa nach Schadensarten und Fahrzeugtypen möglich sind. Die virtuelle Schadensakte umfasst überdies zum Beispiel Unfallbeschreibung, die Kfz- und Schadenbewertung, wenn ein Gutachter eingeschaltet wurde, und Bilder. Der Versicherer schickt hierzu monatlich die entsprechenden Daten.

Wie in den meisten Fuhrparks dominiert bei Capgemini die Zahl der Park- und Rangierschäden mit einem Anteil von gut einem Drittel. Weitere 30 Prozent fallen in die Kategorie „Schäden gegen unbekannt“. Darunter sind etwa die zufällige Registrierung von Schäden nach Besuch der Waschanlage oder bei Kunden zu verstehen. Hagel- und Wildschäden summieren sich auf rund zehn Prozent. Auf diesem Niveau rangieren auch die beiden Schadensarten Glasschäden und Kollisionen mit Dritten. Die restlichen Prozent verteilen sich auf Einbruch, Diebstahl und anderes. Kollisionsschäden und Diebstahl verursachen dabei die meisten Kosten. Aber auch hier erwartet Jean Gasch nun durch die Vorgaben, dass die Anzahl und infolgedessen auch die Aufwendungen sinken. In diesem Fall ergäbe sich wohl weiterer Spielraum in den Verhandlungen mit dem Flottenversicherer. | Annemarie Schneider



Hauptsitz von Capgemini in Berlin | Hier laufen die Fäden im Flottenmanagement zusammen

Fuhrpark | Auf einen Blick

- ▶ ca. 700 Firmen-Pkw
- ▶ Gehaltsumwandlungsmodelle für alle Mitarbeiter
- ▶ zugelassen: alle Modelle dt. Hersteller + Volvo
- ▶ v.a. Modelle der Mittel- und oberen Mittelklasse
- ▶ Firmenwagen im Full-Service-Leasing: Ø insg. 36 Monate mit 30.000 km p.a.; Ausnahme: Flottenversicherung direkt bei Versicherer
- ▶ 4 Leasinggeber: 3 herstellergebundene + 1 freie
- ▶ hausinternes Management: Bestellung, Reporting, Rechnungskontrolle, Verhandlungen