

Macht der Informationen

Schadenprävention | Das IT-Unternehmen Infor will Schadenzahlen und -kosten senken, indem es die Transparenz steigert und Fahrer sensibilisiert. Dazu nutzt es die Dienste von Auto Fleet Control.

— Das Flottenmanagement von Infor verbindet mit dem Kfz-Versicherungsschutz ein Ziel: Firmenwagen und Fahrer bestmöglich abzusichern und dabei die Kosten unter Kontrolle halten. Zu diesem Zweck holt Fer Derwort, Flottenmanager EMEA, auch die Mitarbeiter ins Boot und entlässt sie nicht komplett aus der Eigenverantwortung.

Die Jahrespauschale mit prozentual gestaffelter Bonus-Malus-Vereinbarung bei Über- beziehungsweise Unterschreitung einer Schaden-Kosten-Quote von 74 Prozent für den gesamten deutschen Fuhrpark wird daher flankiert von einer Selbstbeteiligung (SB) mit jeweils 500 Euro in der Voll- und Teilkasko pro Firmenwagen. Diese trägt bei einem selbstverschuldeten Unfall pro Jahr das Unternehmen. Kommt ein zweiter hinzu, sucht Derwort das Gespräch mit dem Fahrer und schlägt ihm vor, die SB zu übernehmen. Ausgenommen davon sind Steinschläge und Schäden an der Windschutzscheibe, die als Verschleiß eingestuft werden.

Kfz-Rückgabe legt Schäden offen | Bisher läuft alles in geordneten Bahnen, da die Schadensarten nur Blechschäden wie Parkrempler und keine Personenschäden sind. Nichtsdestotrotz muss der Flottenmanager feststellen, dass die Schaden-Kosten-Quote zu hoch ist. „Wir sehen zwar eine kontinuierliche Besserung, aber es reicht noch nicht aus“, sagt Derwort.

Eine wesentliche Ursprungsquelle dafür hat er ermittelt: Die meisten Schäden kommen erst mit Rückgabe des Leasingfahrzeugs nach Bewertung und Protokollierung des Kfz-Zustandes durch einen Gutachter aufs Tablett. Das betrifft zwischen 15 und 20 Prozent aller Schadenfälle. Für Derwort ein viel zu hoher Anteil.

Maßnahmen im Schaden- und Riskmanagement | Um hier Abhilfe zu schaffen, hat Infor die Mitarbeiter nun darauf verpflichtet, alle Schäden innerhalb von 48 Stunden zu melden. Dies ist in der Car Policy verankert und den Mitarbeitern über Intranet und Dokumente inklusive Schaden- und Bewertungskataloge der Leasinggesellschaft kommuniziert.

Im technischen Bereich bleibt die Strategie, mit den Vertragswerkstätten des OEM



Foto: Annemarie Schneider/Autoflotte

Fer Derwort, Flottenmanager EMEA bei Infor | Europaweit ist er für rund 1.000 Firmen-Pkw zuständig, von denen 325 in Deutschland laufen

Auf einen Blick | Der Infor-Fuhrpark

- ▶ ca. 1.000 Fahrzeuge in Europa, davon ca. 325 in Deutschland
- ▶ Flottenmanagement zentral angesiedelt in der Abteilung HR, da Dienstwagen v.a. Gehaltsbestandteile; den jeweiligen Ländern obliegen operative Aufgaben
- ▶ eine europäische Car Policy mit länderspezifischen Zusätzen; Kriterien: zugangsberechtigte Mitarbeiter – wenn Gehaltsbestandteil oder mind. 20.000 km p.a. beruflich gefahren werden
- ▶ europaweite Zusammenarbeit mit einem Leasinggeber und einem OEM auf Basis eines internationalen Rahmenvertrags
- ▶ alle Fahrzeuge im Full-Service-Leasing, ausgenommen Flottenversicherung in Deutschland (via Rahmenvertrag bei Saarland Versicherungen) und Tankkarten europaweit separat
- ▶ Grundausstattung für alle Kfz: Business-Pakete (wenn vorhanden) bzw. Navi und Freisprecheinrichtung
- ▶ Leasing: für max. 180.000 km bei Diesel und 150.000 km bei Benzinern respektive max. 4 Jahre; durchschnittlich 30.000 bis 35.000 km p.a.
- ▶ hierzulande v.a. VW Passat, Audi A4, A6 als Diesel; Richtwert für Motorisierungswahl: CO₂-Emissionen von maximal 120 g/km

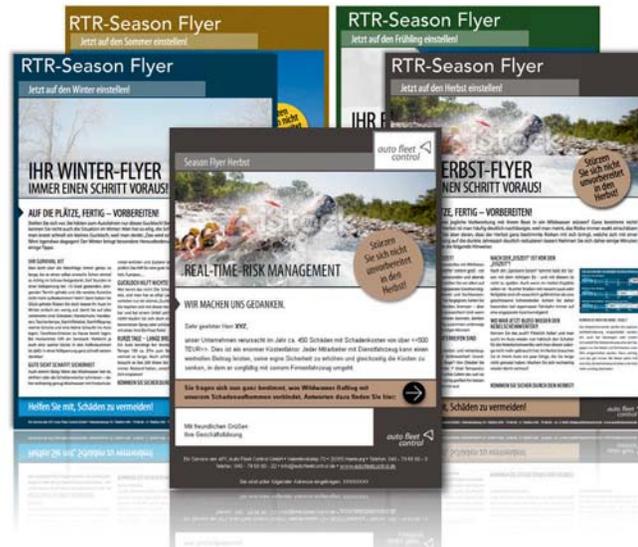
zusammenzuarbeiten. „Ich will keinen Mitarbeiter für die Inspektion ins Unternehmen A und für die Reifen beispielsweise ins Unternehmen B schicken. Das würde zusätzliche Zeit kosten, die unterm Strich keine wirklichen Einsparungen bringt“, so Derwort. „Zudem sind wir in der Gesamtbetrachtung von Schadensinstandsetzung und Smart Repair in Kombination mit den attraktiven Maintenance-Vereinbarungen und den Reifen-Konditionen gut aufgestellt, so dass wir die Flottenkosten auf europäischer Ebene reduziert haben.“

Expertise der Dienstleister gefragt | Generell ist das Schaden- und Riskmanagement einfach strukturiert. Und wo immer es notwendig ist, nutzt Infor die Expertise von Fachleuten. Hierzulande umfasst das im Schadenmanagement und Riskmanagement die Kooperation mit Auto Fleet Control (AFC). Das Infor-Flottenmanagement ist via Monitoring bis auf Ebene des einzelnen Fahrzeugs eingebunden.

Gestartet ist die Kooperation 2010 auf Empfehlung der Funk-Gruppe, dem Makler von Infor. Seither wickelt der Dienstleister mit Sitz in Hamburg das Schadenmanagement als Ansprechpartner für Flottenmanager und Fahrer ab. Begleitet wird das von regelmäßigen Reportings, um die Entwicklungen kontrollieren und bei Bedarf gegensteuern zu können. Das führt schrittweise zu Verbesserungen.

RTR-Flyer als neue Maßnahme | Neuester Baustein der Präventionsstrategie ist der Real-Time-Riskmanagement-(RTR-)Flyer von AFC. Hierüber bekommen die Fahrer nicht nur vier Mal im Jahr saisonbedingte Info-Mails mit Tipps und Tricks rund um das Fahrzeug und das richtige Fahrverhalten, sondern auch Mails, wenn sie einen Schaden hatten. Bei Infor ist diese Maßnahme letztes Jahr mit dem Frühlings-RTR gestartet. Anfang dieses Jahres hat der Dienstleister dann nach Versand des Winter-RTR und damit des vierten Flyers in 2015 erste Wirkungen analysiert und verglichen.

Demnach stoßen die RTR-Flyer bei den Fahrern auf reges Interesse. Denn von den bisher versendeten Mails haben diese durchschnittlich 45,5 Prozent der Empfänger gelesen und rund 48 Prozent der Fahrer haben den zugehörigen Flyer geöffnet. Laut den Daten ist die Quote auch bei den einzelnen schadenbezogenen RTR-Flyern hoch. Diese Mail enthält neben dem Link zu einem Flyer, der zum Beispiel schadenbezogene Botschaften zum Thema Glätte und künftige Prävention vermittelt, auch einen zur eige-



Saisonale Info-Mails | Der Real-Time-Riskmanagement-Flyer von AFC ist der neueste Baustein der Präventionsstrategie von AFC. Er gibt Tipps rund ums Fahrzeug und zum richtigen Fahrverhalten

nen Schadensakte. Darin wird über die Schadenkosten informiert. In 57 Prozent der Fälle öffnen die Infor-Fahrer mindestens einen der beiden Links. Die Aufmerksamkeit der Fahrer ist dem Flottenmanager somit sicher.

Nach Einführung des Info-Flyers sind Schadensaufkommen und -Kosten signifikant gesunken.

Messbare Einflüsse auf Schäden | Darüber hinaus haben Erhebungen stattgefunden, ob es zu einem Umdenken bei den Fahrern gekommen ist und sich das Schadensaufkommen durch die RTR-Flyer mindert. Die Ergebnisse weisen in diese Richtung. So habe es bei Infor nach Initialversand des Frühlingsflyers im Mai 2015 16 Schäden gegeben. Im Vergleich zum kompletten Fünf-Jahres-Zeitraum seit 2010 sei dieser Wert nur einmal im November 2013 geringer gewesen.

Weiterer Aspekt: Während das Schadensaufkommen von Januar bis April 2015 lediglich um fünf Prozent gegenüber dem Ver-

gleichszeitraum in 2014 gesunken ist, ist es seit Einführung der RTR-Flyer Ende April bis Dezember 2015 um 39 Prozent gefallen. Zugleich sind die Schadenkosten um 38 Prozent gesunken.

Aufschlussreich ist auch ein Benchmark-Vergleich mit anderen Flotten. Gemessen an anderen AFC-Kunden mit vergleichbarer Flottengröße erzielt Infor mit 13,7 Prozent den Bestwert bei der Verringerung der Schadenfrequenz im Gesamtjahr 2015. Die statistischen Auswertungen deuten darauf hin, dass die Eintrittswahrscheinlichkeit von Schäden geringer geworden ist. Die Sensibilisierung der Fahrer trägt somit Früchte.

Zwischenfazit und weitere Schritte | Dass die Schadenzahlen und -aufwendungen sinken, spiegelt sich in den Kostenbudgets wider. „Allerdings befinden sie sich im Vergleich zum Länderdurchschnitt auf europäischer Ebene noch immer auf hohem Niveau“, betont Fer Derwort. Aus diesem Grund will er die aktive Einbindung der Fahrer mit direkten Gesprächen im Schadenfall und den RTR-Flyern fortsetzen. Er begründet: „Schließlich werden die Fahrer dadurch auf die Herausforderung aufmerksam und vorsichtiger in der Fahrweise und dem Umgang mit dem Fahrzeug. Und das ist der einzige Schlüssel zu weiteren Fortschritten. Denn die besten Prozesse nützen nichts, wenn die Fahrer nicht mitziehen.“

Letztlich sollen alle Bemühungen einen positiven Einfluss auf die Versicherungsbeträge und Prämien bewirken. Wenn es soweit ist, will Derwort die Fahrer teilhaben lassen. Sinkt die Versicherungsrate, dann soll auch die Selbstbeteiligung weniger werden. Würde sich der Betrag jedoch verschlechtern, steht eine Erhöhung auf 1.000 Euro zur Diskussion. | Annemarie Schneider

In Kürze | Infor

Infor Global Solutions ist eine weltweit tätige Software-Schmiede für spezielle Industriebedürfnisse. Die Palette reicht von CRM- über ERP- und SCM- bis hin zu Performance-Management-Lösungen. Nach Unternehmensangaben nutzen die Applikationen und Instrumente mehr als 70.000 Kunden in 194 Ländern. Infor beschäftigt weltweit rund 12.700 Mitarbeiter an 153 Standorten in 41 Ländern. Sitz des Unternehmens ist New York. Die deutsche Zentrale befindet sich in Friedrichsthal bei Saarbrücken.