

# Die beste Lösung

**Pro Outsourcing** | Aufgrund einer stark wachsenden Flotte konnte der Personaldienstleister Hays Schäden nicht mehr selbst abwickeln. Ein externer Partner macht das jetzt schneller, schlanker und günstiger.



Foto: jeffy1139/AdobeStock

— Eigentlich ist Timothy Doerr jemand, der alle Prozesse gern im Haus behält. Weil sich aber der User-Chooser-Fuhrpark innerhalb von sechs Jahren von 170 auf 450 Fahrzeuge weit mehr als verdoppelte und den Dienstwagenfahrern auch zukünftig ein sehr hoher Standard geboten werden sollte, war dem Supervisor Fleetmanagement klar, dass er mit der gewohnten Zwei-Mann-Stärke die Administration der Flotte nicht in bisheriger Form weiterführen kann.

Als Erstes sollte das Schadenmanagement optimiert werden, das er bis dahin von der Schadenmeldung über die Reparatur bis zur Regulierungsprüfung mit einem Kollegen selbst abgewickelt hatte, aber immer auch ein bisschen nebenherlief. „Wir müssen ständig hinterher sein und in engem Kontakt mit Versicherern und Werkstätten stehen, um den Freigabe-Prozess zu überwachen und die Reparatur anzuschieben“, erinnert sich Dörr. „Wenn wir das nicht tun, zieht sich der Prozess oft sehr lange hin.“

**Vorteile durch das Werkstattnetz** | Ein maßgeblicher Grund für die Ausgliederung war auch das bundesweite Werkstattnetz, das der externe Schadenmanager in

die Partnerschaft einbringt, und die Sonderkonditionen, die dort für ihn hinterlegt sind. „Natürlich haben wir auch versucht, uns ein eigenes Werkstattnetz aufzubauen und die Konditionen zu verhandeln. Aber das war relativ schwierig, da wir mittlerweile 17 Nieder-

**Das Pilotprojekt mit dem externen Schadenmanager lief so gut, dass es vorzeitig beendet wurde.**

lassungen in Deutschland haben. Permanent on Tour zu sein und Gespräche zu führen, das wäre immens aufwändig“, erläutert Doerr.

Nachdem er anhand einer Bedarfsanalyse den Markt sondiert hatte, brachten Gespräche mit potenziell geeigneten Anbietern schnell Klarheit. „Wir hatten versucht, mit mehreren Anbietern Prozesse zu definieren, und dann abgewogen, was uns am besten gefällt und unserem Standard am nächsten kommt.“ So fiel die Wahl wegen der Flexibilität relativ schnell auf die Innovation Group. Anfang 2014 startete Hays mit ihr zunächst ein Pilotprojekt mit den 30 Poolfahrzeugen,

das aber so gut lief, dass es vorzeitig beendet und das Schadenmanagement im gesamten Fuhrpark implementiert wurde. „Wir haben festgestellt, dass wir aufgrund der Ausgliederung in dem gesamten Prozess wesentlich schneller sind: Die Freigabe hat wesentlich schneller funktioniert. Wir haben die Schäden schneller gemeldet bekommen und der Versicherer hat sie schneller anlegen können. Deshalb haben wir das Pilotprojekt nach einem knappen Vierteljahr abgebrochen und es komplett ausgerollt“, sagt Doerr.

**Mehr Zeit fürs Tagesgeschäft** | Daraufhin wurden die Abläufe sowohl mit dem neuen Schadenmanager als auch mit Werkstätten und dem Versicherer weiter abgestimmt und definiert, auch hinsichtlich der Kostenfreigabe, sodass die Fahrzeuge wesentlich schneller repariert werden als früher.

Der Prozess läuft heute digital ab. Wenn alles glattgeht, liegt die Freigabe nach ein, zwei Tagen vor. „Das Outsourcing des Schadenmanagements hat sich schnell positiv bemerkbar gemacht. Wir hatten deutlich mehr Zeit für das Tagesgeschäft und um die restlichen Prozesse im Fleetmanagement anzugehen und zu überlegen, was wir ver-

bessern können“, berichtet Doerr.

Für die Fahrer der Motivationsflotte von Hays ist die Innovation Group 24 Stunden lang an sieben Tagen in der Woche erreichbar und hilft auch bei einer Panne weiter. Schon wenn es klingelt, sehen die Assistance-Mitarbeiter, dass ein Dienstwagennutzer von Hays in der Leitung ist, und können den vereinbarten Prozess schon im Hintergrund starten. Der beginnt schon damit, dass sich die Hotline im Namen von Hays meldet. 95 Prozent der Dienstwagenfahrer von Hays äußerten sich positiv zur telefonischen Unterstützung des Dienstleisters.

**Positive Nebeneffekte** | Die Auswertungen, die er von seinem externen Schadenmanager bekommt, helfen ihm dabei, Maßnahmen zu ergreifen, um die Zahl der



Schäden in Zukunft zu reduzieren. „Aufgrund des guten Reportings, das wir erhalten, haben wir nun einen Hebel, um auf die Fahrer zuzugehen und sie zu sensibilisieren.“ Rechnet man die stark gestiegene Fahrzeugzahl in die Schadenstatistik ein, schlagen – relativ gesehen – Schäden weniger zu Buche als früher.

Am häufigsten sind nach wie vor „Kollisionen mit ruhendem Objekt“, wie es im Verwaltungsdeutsch heißt. Dagegen kann Doerr nun besser durch gezielte Maßnahmen vorgehen, und wenn es nur so eine Kleinigkeit ist wie der Tausch von Parkplätzen in der Tiefgarage.

Auch auf die Versicherungskosten habe sich die Zusammenarbeit mit einem professionellen Schadenmanager positiv ausgewirkt. „Unser Versicherer nimmt dies positiv wahr. Das spiegelt sich in der Prämienverhandlung wider, weil er registriert hat: Hays

ist in Sachen Riskmanagement aktiv geworden und tut vieles, um Schäden zu beeinflussen“, sagt Doerr.

Wenn der Fuhrparkverantwortliche alle Kosten berücksichtigt, die in das professionelle Schadenmanagement hineinspielen, ist Outsourcing – auch inklusive der Management-Fee, die er unabhängig vom Schadenseintritt pro Fahrzeug entrichtet – günstiger als das Selbermachen. „Die Ressourcen, die wir dafür benötigen, sind nicht unerheblich. Um Schadenmanagement zu betreiben, wie wir es jetzt tun, hätten wir neue Mitarbeiter aufbauen müssen“, argumentiert Doerr. Und der Fuhrpark wächst analog zur Mitarbeiterzahl weiter.

Der einzige Wermutstropfen für Doerr ist, dass er das Schadenmanagement nun nicht mehr selbst in der Hand hat. „Wenn ich die Möglichkeit gehabt hätte, wäre es sicher auch eine Option gewesen, intern ein Schadenmanagement aufzubauen. Aber da wir dies aus Kapazitätsgründen nicht schaffen, ist es so für uns die beste Lösung.“

| Mireille Pruvost

Anzeige

## MOBILE OFFICE? KÖNNEN WIR AUCH.

- Deutschlandweiter mobiler Fahrzeugglasservice
- Scheibenreparatur in nur 30 Minuten
- Neueinbau in Originalqualität, i. d. R. am gleichen Tag

Mehr auf [www.carglass4fleets.de](http://www.carglass4fleets.de)

Kostenlose 24-h-Hotline: **0800 - 08 87 355**

  
**CARGLASS®**  
4Fleets