

„Brandaktuelle Daten“

Interview | Knut Krösche, Sprecher der Geschäftsführung von Carmobility, über das neue Telematik-Angebot des Fuhrparkmanagers und die Kooperation mit AFC und F+SC beim Schadenmanagement.

– **Herr Krösche, seit Anfang des Jahres bietet Carmobility ein telematikbasiertes Flottenmanagement an. Welche Überlegungen gaben den Anstoß für das Angebot?**

Knut Krösche: Wir glauben, dass die Telematik das Fuhrparkmanagement auf eine neue Stufe heben wird. Telematik versetzt uns in die Lage, neue, aber auch bewährte Ideen umzusetzen. Nehmen sie als Beispiel genaue Fahr- und Mobilitätsprofile, die eine viel bessere Grundlage für unsere Beratung sein können. Auch zum Beispiel mit Blick auf den Einsatz von E-Fahrzeugen, wenn wir ganz genaue Nutzungsprofile analysieren können. Damit sind wir ganz konkret in der Lage, Reichweitenängste zu nehmen.

– **Wie kommt die Telematik bei Ihnen ins Auto?**

K. Krösche: Wir haben uns für eine Nachrüstlösung von Tomtom entschieden. Tomtom bringt mit bislang europaweit rund 600.000 verbauten Telematikeinheiten die Erfahrung mit, die wir uns wünschen. Das ist das Thema Hardware. Bei der Software ist es so, dass wir einerseits fertige Anwendungsfälle, sogenannte Use-Cases, nutzen, auf dieser Grundlage aber auch eigene Angebote entwickeln.

– **Um welche der vordefinierten Lösungen handelt es sich konkret?**

K. Krösche: Konkret geht es um das Fahrten-Reporting, das elektronische Fahrtenbuch, die Predictive Maintenance, also die vorausschauende Wartung, und das Schadenmanagement. Was bedeutet das nun im Detail? Beim Fahrten-Reporting ist das einfach, da geht es eben um klassische Daten wie gefährere Geschwindigkeiten oder tatsächliche Routen. Daraus ergeben sich direkte Einsparpotenziale: Zum Beispiel sank der Spritverbrauch von Kunden in den Niederlanden, die unser System nutzten, in den ersten drei Monaten um bis zu fünf Prozent. Die haben das Fahrverhalten ihrer Mitarbeiter

ohne den bösen Zeigefinger optimiert. Einfach, indem die Fahrer direktes, aber anonymisiertes Feedback zu ihrem Fahrstil auf das Smartphone bekommen. Das alleine bewegt viele von selbst dazu, ihr Fahrverhalten und die Routenwahl zu ändern.



Knut Krösche, Sprecher der Geschäftsführung von Carmobility, zur Kooperation mit AFC und F+SC | „Spart den Fuhrparkleitern Zeit und Geld und bringt sie auch gegenüber Versicherungen in eine bessere Verhandlungsposition“

– **Da gibt es ja bereits Überschneidungen zum elektronischen Fahrtenbuch, richtig?**

K. Krösche: Richtig, das elektronische Fahrtenbuch basiert natürlich in wesentlichen Teilen auch auf diesen Daten. Die Hardware ist übrigens als CAN-BUS-Lösung fest mit dem Fahrzeug verbaut und nicht abziehbar wie ein Dongle beispielsweise, der über die OBD-Schnittstelle mit dem Fahrzeug verbunden ist. Das gewährleistet eine permanente Verbindung zum Backend, was eine andauernde Datenaufzeichnung und damit die Anerkennung durch die Finanzämter garantiert, weil die sogenannte Zwangsläufigkeit der Daten gewährleistet wird. Gerade

Vielfahrer im Außendienst können über die genaue Abrechnung und Zuordnung der Fahrten ja durchaus ein paar Tausend Euro im Jahr sparen.

– **Wie sieht es beim Fahrtenbuch mit dem Datenschutz aus?**

K. Krösche: Wir haben seit Juni eine Privacy-Funktion integriert. Wenn der Fahrer eine Privatfahrt einstellt, zeichnet das System nicht auf.

– **Welche Vorteile bietet der Baustein Predictive Maintenance den Kunden?**

K. Krösche: Über die Predictive Maintenance können wir neben den Basisleistungen, wie der Fahrzeugortung, Aussagen über den weiteren Fahrzeugzustand treffen. Wir können im Winter zum Beispiel darauf hinweisen, dass die Batteriespannung für die herrschenden kalten Temperaturen nicht mehr ausreichend und ein Werkstatttermin sinnvoll ist. Oder dass der Ölstand zu niedrig ist.

– **Welche Rolle spielt das Schadenmanagement im Rahmen Ihres Telematikangebots?**

K. Krösche: Beim Schadenmanagement sehen wir großes Potenzial, die Prozesse und Kosten unserer Kunden zu optimieren. Und über unsere Kooperation mit

Auto Fleet Control (AFC) und unseren ausgewiesenen Fuhrparkexperten aus dem Netzwerk der F+SC-Partner unter den Vertragswerkstätten der Konzernmarken können wir unsere Kunden im Schadenfall professionell betreuen. Wobei wir es als unabhängig agierender Fuhrparkmanager unseren Kunden auch offenhalten, andere Werkstätten zu wählen.

– **Bevor wir das Thema Schadenmanagement im Detail behandeln: Sie sagten, Sie nutzen derzeit vordefinierte Telematik-Use-Cases von Tomtom. Planen Sie mittelfristig individuelle Lösungen?**

K. Krösche: Ja. Besondere Relevanz wird dabei sicherlich das Thema Pay-per-Mile besitzen. Mit der Telematik können wir dann die Grundlage für eine kilometergenaue Leasingabrechnung schaffen. Das ist aber auch beim Carsharing oder bei der Vermietung interessant. Als zweites Beispiel können wir uns Angebote aus dem Bereich Pay-how-you-drive vorstellen, bei denen der individuelle Fahrstil zum Beispiel als Berechnungsgrundlage für Versicherungsbeiträge dient. In abgeschwächter Form könnte man hier aber auch einfach nur die real gefahrenen Kilometer für die Berechnung der Versicherungstarife heranziehen. Ob und welches Modell hier interessant ist, hängt natürlich immer vom individuellen Einsatz der Fuhrparks ab.

– Wie stellen Sie Ihren Kunden die Telematikdaten zur Verfügung?

K. Krösche: Es gibt ein Portal, in das sich die Kunden einloggen können. Im Vorfeld legen wir gemeinsam mit den Kunden fest, wer im Unternehmen welche Informationen einsehen darf. Fuhrparkleiter und Fahrer haben teilweise ja deutlich unterschiedliche Informationsinteressen. Die Fahrer erhalten die Daten dann direkt über eine Smartphone-App, die Fuhrparkleiter eben über das Portal, entweder auf dem PC oder dem Tablet. Ein besonderer Vorteil in beiden Fällen ist, dass die Daten immer brandaktuell sind.

– Wie ist Stand heute die Resonanz auf Ihr Telematikangebot?

K. Krösche: Wir sind Anfang des Jahres mit einem Piloten gestartet und verbauen die Telematik-Hardware derzeit noch kostenlos. Sinn macht der Einsatz aus unserer Sicht für Fuhrparks mit mindestens 25 Fahrzeugen und über zwei Jahre Laufzeit. Das Interesse an dem Angebot ist groß. Mittelfristig haben wir uns zum Ziel gesetzt, 50.000 Einheiten zu verbauen. Dann sind wir in diesem Bereich auch als Marke sichtbar und können quasi bereits von einer Schwarmintelligenz sprechen.

– Welches Preismodell haben Sie für die Telematiklösungen an sich hinterlegt?

K. Krösche: Das Fahrtenreporting und das Fahrtenbuch sind im derzeitigen Piloten für maximal 25 Fahrzeuge pro Kunde kostenlos. Ansonsten startet das Standardpaket bei zwölf Euro mit Fahrtenreporting und Fahrtenbuch. Inklusive Predictive Maintenance liegen wir bei rund 14 Euro, und wer zusätzlich das Schadenmanagement wählt, erhält alle vier Use-Cases für etwa 20 Euro pro Auto

und Monat. Damit haben wir uns äußerst wettbewerbsfähig positioniert.

– Beim Schadenmanagement kooperieren Sie seit Ende 2016 mit AFC und F+SC. Auch unabhängig vom Telematikangebot?

K. Krösche: Das stimmt. Natürlich verknüpfen wir das Schadenmanagement auch mit unserem Telematikangebot. Grundsätzlich ist es aber eine Leistung, die für sich steht und die wir selbstverständlich auch ohne unsere Telematiklösungen anbieten.

– Welche Vorteile bietet diese Kooperation?

K. Krösche: Ein großes Ärgernis im Schadenfall ist häufig die Schadenaufnahme. Das machen wir jetzt telefonisch über das AFC-Callcenter. Die meisten Fahrer empfinden es im Notfall als angenehmer, die Vorgänge zu erzählen. Und die AFC-Experten wissen genau, worauf es bei der Schadenannahme auch aus versicherungsrechtlicher Sicht ankommt. Dieser Prozess und die dahinterstehende Kompetenz sind ein Punkt. Ein zweiter Punkt ist die elektronische Schadenakte, mit der wir über eine vollständige Dokumentation jedes Schadenfalls verfügen. Die ist ebenfalls wichtig für die Kommunikation mit der Versiche-

„Als unabhängiger Flottenmanager müssen Sie Ihren Kunden immer die Wahl lassen“

Knut Krösche, Carmobility

rung, aber auch für den Fuhrparkleiter. Denn so kennt er zu jeder Zeit den Stand der Schadenabwicklung. Kurz gesagt: Die Schadenabwicklung übernehmen jetzt an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr Profis, was den Fuhrparkleitern letztlich Zeit und Geld spart und sie auch gegenüber Versicherungen in eine bessere Verhandlungsposition bringt.

– Welche Vorteile bringt die Kooperation mit F+SC in diesem Punkt mit sich?

K. Krösche: Da möchte ich zwei Punkte hervorheben. Erstens warten wir mit F+SC-Partnern an über 70 Standorten in Deutschland mit einem flächendeckenden Servicenetz auf. Zweitens sind diese Werkstätten explizit auf Großkunden eingestellt. Wir können so also auch auf Werkstattebene eine professionelle Kundenbetreuung gewährleisten.

– Das heißt, Sie steuern künftig automatisch in F+SC-Werkstätten?

K. Krösche: Nein, das legen wir im Vorfeld individuell mit dem Kunden fest. Aber natür-

lich weisen wir in den Gesprächen schon darauf hin, dass sich unsere F+SC-Vertragswerkstätten eben explizit auf Großkunden einstellen. Sie sind vielleicht nicht immer das billigste Angebot, stellen aber eine hohe Prozessqualität sicher – was sie vom Preis-Leistungs-Gedanken her doch oft zum günstigsten Anbieter macht.

– Arbeiten Sie im Schadenmanagement künftig ausschließlich mit AFC zusammen?

K. Krösche: Nein, als unabhängiger Flottenmanager müssen Sie Ihren Kunden immer die Wahl lassen. Deshalb ist unser bisheriger Partner Eurogarant weiterhin im Boot. Aber es ist eben wichtig, den Kunden eine Alternative zu bieten, weshalb wir unser Angebot nun eben durch die Kooperation mit AFC ergänzen.

– Wie teuer ist das Schadenmanagement, unabhängig vom Telematikservice?

K. Krösche: Das Standardpaket beginnt pro Monat und Fahrzeug bei 4,50 Euro. Für große Flotten bieten wir selbstverständlich individuelle Preismodelle an.

– Wie werden Sie das Schadenmanagement noch – digital – ergänzen?

K. Krösche: Wir werden die Schadenkalkulation in Zukunft so weit wie möglich automatisieren. Zusammen mit einem Kooperationspartner werden wir in Kürze ein Verfahren testen, mit dem wir anhand festgelegter Schadensschwerpunkte innerhalb von 45 Sekunden nach einem Unfall eine Kalkulation erstellen können. Dafür nutzen wir zum Beispiel Daten, wie den Aufprallwinkel oder die Aufschlagkraft, die wir über die Fahrzeugsensoren abrufen. Das erlaubt eine automatische Kalkulation auf dem Qualitätsniveau professioneller Gutachter. In Deutschland muss ein Gutachten immer noch von einem Sachverständigen unterschrieben werden, aber mit Hilfe dieses Verfahrens wäre es auch für Gutachter einfacher, ihre Ressourcen zu verplanen, denn oft fährt ein Gutachter unnötigerweise raus und stattdessen bleibt ein größerer Schaden länger liegen. Wir wären nun in der Lage, einen Korridor festzulegen, in welchem der Gutachter priorisieren und optimieren kann, um zu den wirklich relevanten Schäden rauszufahren. Das ist für den Fuhrparkleiter und den Gutachter mit signifikanten Zeit- und Kostenvorteilen verbunden.

– Herr Krösche, herzlichen Dank für das Gespräch. *| Interview: Christian F. Merten*