



Klar strukturiert | Die Firmenwagenflotte von Pluradent umfasst rund 520 Pkw. Die Fahrer folgen im Schadenfall klar definierten Prozessen für die Instandsetzung

Foto: Annemarie Schneider/Autoflotte

An Unabhängigkeit gewonnen

Schadenmanagement | Fuhrparkleiter Thorsten Klein hat bei Pluradent die Reparatur- und Schadenprozesse mit externer Hilfe neu aufgestellt und dadurch innerhalb von sechs Jahren die Kosten messbar senken können.

— Bei Pluradent ist der Fuhrpark mit dem Unternehmen in den vergangenen Jahren auf rund 520 Pkw gewachsen. Und der bundesweit an verschiedenen Niederlassungen eingesetzte Bestand steigt weiter. Kostenkontrolle nimmt daher eine Schlüsselrolle im Flottenmanagement ein. Diese Aufgabe obliegt seit neun Jahren Thorsten Klein als Leiter Fuhrpark und seinen zwei Mitarbeitern am Standort in Karlsruhe. Einen Fokus richten sie dabei auf das Schadenmanagement (SM).

„Die Kfz-Schäden verursachen einen beachtlichen Teil der Gesamtkosten und sind nicht konstant, was das Handeln bei unserer dezentralen Struktur schwieriger planbar macht“, begründet Klein. Zudem haben die

Versicherer den Betriebswirt immer wieder mit Sanierungsforderungen konfrontiert. Ihm war schnell klar, dass eine Antwort darauf nur ein durchgängiges SM und Transparenz sein kann. Klein hat sich dazu vor etwa sechs Jahren Auto Fleet Control (AFC) als Dienstleister auf Empfehlung seines Maklers zur Verstärkung an Bord geholt und deren Aktive Schaden-Prozesssteuerung (ASPS) implementiert.

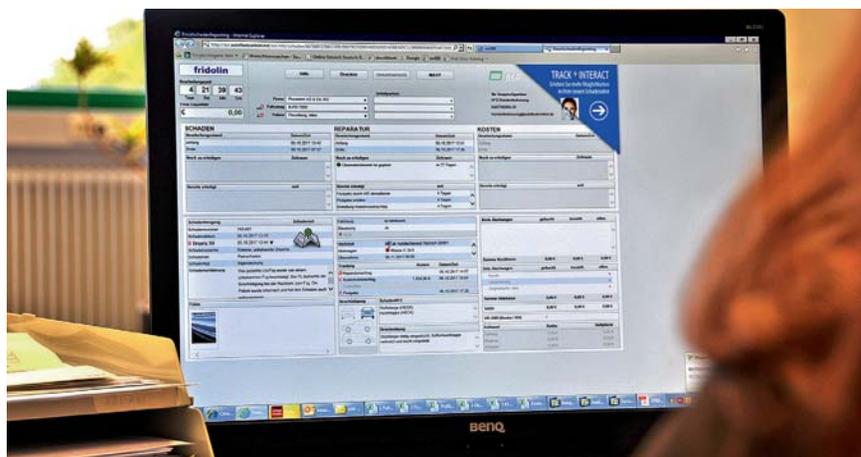
Mehr Eigenverantwortung | Das Hauptziel der Kooperation: durch Reparatursteuerung und feste Prozesse die Kosten zu senken, die Schadenverläufe zu stabilisieren und durch permanentes Monitoring abzusichern. Denn sobald dies erreicht ist, ergeben sich für

AFC-Geschäftsführer Michael Pfister weitreichende Konsequenzen: „Wenn der Fuhrparkleiter seinen Aufwand genau kennt, kommt automatisch die Frage auf, ob die Firmenwagen eigentlich auf die gegenwärtige Art und Weise versichert werden müssen.“

Das zeigt sich am Beispiel von Pluradent. Dort hat sich Klein vom Modell der Stückprämien in der Kraftfahrthaftpflicht (KH) plus Voll- und Teilkasko (TK) mit jeweils 1.000 Euro Selbstbehalt (SB) verabschiedet und deckt seit 2015 via Stückprämien nur noch die KH sowie die TK mit einer SB von 5.000 Euro ein. Inzwischen denkt der Fuhrparkleiter über einen Ausstieg aus der Kasko hin zur kompletten Eigentragung nach.

In Kürze | Pluradent Deutschland

Pluradent ist ein Dentalfachhandelsunternehmen mit Sitz in Offenbach, das europaweit Zahnärzte, -kliniken und Dentallabore mit Materialien, Einrichtungen und Zähnen inklusive Service- und Dienstleistungen beliefert. Entstanden ist das Unternehmen aus einem Zusammenschluss mehrerer Dentaldepots im Jahr 2001. Die ehemaligen Eigentümerfamilien bilden heute den Gesellschafterkreis. Pluradent ist hierzulande an über 30 Standorten vertreten und beschäftigt rund 1.100 Mitarbeiter, darunter etwa 280 Techniker, 120 Fachberater, 40 Mitarbeiter im Einrichtung-Innendienst und über 30 Planer und Innenarchitekten. Der Umsatz im Geschäftsjahr 2015/2016 lag bei rund 302 Millionen Euro.



Controlling in Echtzeit | Das Team im Fuhrparkmanagement bei Pluradent ruft bei Bedarf alle aktuellen Schadendaten online auf und kann schnell und zuverlässig die Steuerung vorantreiben

Auf einen Blick | Der Pluradent-Fuhrpark

- ▶ ca. 520 Fahrzeuge in Deutschland
- ▶ Marken und Modelle: ca. 200 Ford (Focus, Mondeo, S-Max, C-Max), ca. 70 VW (Golf, Touran, Passat), ca. 90 Opel (Astra und Zafira), ca. 40 Škoda (Octavia und Superb), rund 30 Audi (A4 und A6), 40 BMW (3er und 5er), gut 40 Mercedes-Benz (C-Klasse, CLA) und einzelne Volvo sowie Range Rover
- ▶ dienstwagenberechtigt sind sechs Gruppen qua Funktion und Zugehörigkeit bzw. Umsatzhöhe; daraus ergeben sich Budgets für die Finanzleasingrate, welche die Mitarbeiter

ohne Deckelung überschreiten können und selbst zahlen. Zudem gelten Motorenbegrenzungen in den Klassen

- ▶ ca. 50 Prozent technischer Außendienst, 35 Prozent Vertrieb, 15 Prozent Führungskräfte
- ▶ Kfz im Finanzleasing inkl. Service und Tankkarte; 42 Monate, 160.000 km Gesamtleistung (im Durchschnitt), oft Vielfahrer mit 45.000 km p. a.; zwei Leasinggesellschaften
- ▶ Leistungen wie Kfz-Versicherung, GEZ, Kfz-Steuer, Räder/Reifen in Eigenregie; Schadenmanagement mit Dienstleistern

Zu diesem Punkt ist das Unternehmen gelangt, indem mit ASPS neue Regeln und Abläufe im SM Einzug gehalten haben. Hierzu zählt das Verfahren der Schadenmeldung für die Fahrer. Sie wenden sich im Schadensfall ausschließlich an die Hotline des Dienstleisters. Rund 90 Prozent der Schäden werden telefonisch aufgenommen. Lediglich bei komplizierten Sachverhalten werden zusätzlich mittels elektronischer Webformulare schriftliche Informationen angefordert, so dass die Abwicklung gemäß den abgestimmten Prozessen gewährleistet ist.

Ersatzmobilität | Klein resümiert: „Die Fahrer haben dadurch nicht nur zu Bürozeiten einen Ansprechpartner, sondern rund um die Uhr. Außerdem hat es bei uns im Fuhrparkmanagement eine große Arbeiterleichterung gebracht, weshalb wir kein zusätzliches Personal benötigen.“ Schließlich sorgen die externen Helfer auch für Hol- und Bring-Service und machen den Fahrer bei Bedarf mit Mietwagen mobil. Positiver Nebeneffekt: Bei Letzterem mündete die zentrale Prozesssteuerung darin, dass in rund 70 Prozent der Schadenfälle kein Mietwagen nötig ist oder dieser kostenlos gestellt wird.

„Des Weiteren haben wir mit AFC ein Best-of-Werkstattnetz zusammengestellt. In unserer Region haben wir über die Jahre sehr gute Beziehungen zu Betrieben aufgebaut, die wir weiterhin nutzen. Überall dort, wo wir keine Werkstätten hatten, greifen wir auf die Partner des Dienstleisters und dessen optimale Konditionen und Services zurück“, erläutert der Betriebswirt. Alle Werkstätten sind an die AFC-Systeme angebunden.

Neue Regeln für Reparaturen | Zugleich macht Pluradent Vorgaben für die Instandsetzung. „Bestimmte Schäden werden heute nicht mehr repariert, um von der günstigeren Minderwertabrechnung am Ende der

Leasinglaufzeit zu profitieren“, so der Fuhrparkleiter. Exemplarisch sind kleine Parkrempel bei Fahrzeugen mit hoher Laufleistung oder -zeit. Ist der Schaden zu reparieren, steuert der Dienstleister den Ablauf mit den vorgegebenen Werkstätten. Der Fahrer muss das Vorgehen folglich stets abprechen und eine Entscheidung einholen. Zur differenzierten Reparatursteuerung



Foto: AFC

AFC-Geschäftsführer Michael Pfister | Der Dienstleister hat bei Pluradent die Aktive Schaden-Prozesssteuerung im Einsatz

gehört ferner, dass seit etwa einem halben Jahr Glasschäden von einem Provider noch am Tag der Schadenmeldung direkt vor Ort beim Fahrer behoben werden. Diese Leistung sieht AFC als Alleinstellungsmerkmal, weshalb Michael Pfister den Namen des Glasspezialisten nicht nennen will.

Kosteneinsparungen | Klein schätzt, dass die Einsparpotenziale weitgehend ausgeschöpft sind. Er beziffert diese seit Start der Kooperation bei steigender Zahl an Firmen-Pkw insgesamt mit rund 25 Prozent, teils durch die Reparatursteuerung und teils bei Versicherungsprämien. In diesem Jahr rechnet er noch mal mit einer Verringerung um rund acht Prozent. Er bemerkt: „Nun sorgen wir dafür, dass dieses Niveau stabilisiert wird.“

Den Überblick behält Klein mittels Reportings, welches das ASPS flankiert. Auf der



Foto: Annemarie Schneider/Autoflotte

Thorsten Klein | Der Fuhrparkleiter bei Pluradent regelt im Flottenbetrieb viel in Eigenregie

Online-Plattform wird via Live-Reporting etwa jede Schadenmeldung wie in einem Management-Dashboard angezeigt, sobald sie eingegangen ist. Bei bestimmten Fällen wie Diebstahl, Total- oder Personenschäden schickt das System dem Fuhrparkleiter automatisch einen Alert inklusive Link zur webbasierten Schadensakte auf sein Smartphone. Diese umfasst die Beschreibung des Schadensgeschehens genauso wie Wetterdaten, Vorschäden, Belege und welche Kosten von wem übernommen wurden. Jeder Bearbeitungsschritt wird auf Einzelschadensebene in Echtzeit dokumentiert.

Ausreißer-Suche | Was Klein besonders interessiert, sind Mitarbeiter, die mehrere Schäden pro Jahr oder hohe Kosten bei der Fahrzeugrückgabe verursachen. Bei ihnen hat er begonnen, aktiv gegenzusteuern. Er oder der jeweilige Vertriebsleiter suchen in diesen Fällen das Gespräch mit den Fahrern, um sie für das Thema Schaden- und Kostenprävention zu sensibilisieren.

Alles in allem generiert der Fuhrparkleiter im Vergleich zum vorherigen Prozedere Mehrwerte, die er folgendermaßen beschreibt: „Wir haben jetzt ein einheitliches Schadenmanagement, das unabhängig von Leasinggeber und Versicherung ist. Alle Fahrer haben einen Prozess, unabhängig davon, wo das Fahrzeug geleast ist oder ob der Versicherer gewechselt wird.“ Zusätzlich würden saubere Schadendaten geliefert, welche die Analysen des Schadenaufkommens vereinfachen und das Team spürbar entlasten.

Klein ergänzt: „Die Unabhängigkeit von AFC ist außerdem wichtig, weil wir mittlerweile an vielen Stellen erkennen, dass wir unsere Interessen optimal gegenüber den Beteiligten vertreten sehen. Das gilt vor allem bei der Abwicklung fremdverschuldeter Schäden.“

| Annemarie Schneider