



Fotos: Anemarie Schneider/Autoflotte

Für mehr innere Sicherheit

Die gemeinnützige Organisation stellt das Schadenmanagement neu auf. Seit März ist es zentralisiert und ausgelagert – mit messbaren Veränderungen.

„Leitplanken setzen“: Unter diesem Motto haben Ute Wolf, Leiterin der Stabstelle Organisations- und Unternehmensentwicklung sowie Philip Reizner, kaufmännischer Leiter und Prokurist der Rummelsberger Diakonie, im Februar 2021 begonnen, das Management der rund 450 Firmen-Kfz unter die Lupe zu nehmen. Das Ziel: Verbesserungspotenziale aufdecken und heben. Zu diesem Zweck haben sie die Beratungsgesellschaft Semase an Bord geholt. Gemeinsam wurde eine klassische Analyse sämtlicher Kosten, Prozesse und Risiken durchgeführt. Dabei haben sich eine Handvoll Themen herauskristallisiert, bei denen Handlungsbedarf besteht. Mit an vorderster Front: die Flottenversicherung und das Schadenmanagement (SM).

Reorganisation zweier Bereiche

Ein Knackpunkt beim Flottenschutz: die Schadenquote, bei deren Berechnung die Reserven deutlichen Spielraum gelassen haben. Dadurch hat die gemeinnützige Organisation in den Verhandlungen den Beitrag um mehr als 25 Prozent im Vergleich zum Vorjahr gesenkt. Zugleich haben Ute Wolf und Philip Reizner den Bereich reorganisiert und unter anderem die Selbstbeteiligung (SB) von 500 Euro in der Teilkasko und 1.000 Euro in der Vollkasko auf jeweils 1.000 Euro vereinheitlicht.

Da die Prämien für die Kfz-Deckung eng mit den Schadenrisiken und -frequenzen

verbunden sind, haben die beiden Führungskräfte mit den Beratern auch das SM durchleuchtet. „Im Vorfeld haben wir dazu beim Versicherer vorhandene Daten eingeholt sowie Informationen aus unserem IT-System, wie Reparaturrechnungen, erhoben“, sagt Philip Reizner. Ute Wolf fügt hinzu: „Auf diese Weise haben wir Rückschlüsse auf Schadenarten und -höhen ziehen können.“ Der große Kostenblock hat sich ohne SB auf rund 160.000 Euro in 2019

belaufen – ohne indirekte Kosten wie Kfz-Ausfall und interne Bearbeitungszeit in den rund 230 Dienststellen in Bayern. Dadurch wurde schnell klar, dass das SM neu strukturiert werden muss und dabei professionelle Unterstützung gefragt ist.

Zentralisierung mit Regeln

Infolgedessen ist die Entscheidung gefallen, die bisher rein dezentrale Schadenab-



Hinten (v.l.): Philip Reizner, Hans-Jürgen Höpcke, Uwe Seitz (Semase), Lukas Freimann (alle Rummelsberger/RD), vorn: Benjamin Heidbrink (Semase), Monika Lanwer und Ute Wolf (beide RD) sowie René Dietzel (Innovation Group)



Die eigene Werkstatt ist bei Schäden im Umkreis teilweise erste Anlaufstation

wicklung zu konzentrieren und das SM auszulagern. Dieser Schritt sollte zum einen den Mitarbeitern und Dienststellenleitern größeren Komfort und Sicherheit bringen und zum anderen die Ausgaben senken. Eine Ausschreibung unter sechs SM-Anbietern hat dafür den Grundstein gelegt. Darin wurden qualitative und quantitative Leistungen gecheckt. Eine Anforderung: eine zentrale Hotline zu schalten, die für alle rund 6.500 Mitarbeiter nicht nur im Schaden-, sondern auch im Pannenfall rund um die Uhr erreichbar ist und besondere Herausforderungen managen kann.

„Wir haben verschiedene Szenarien durchgespielt und beispielsweise wissen wollen, ob unsere Ansprüche erfüllt werden, wenn ein Bus mit behinderten Menschen auf der Autobahn liegen bleibt“, so Ute Wolf. Daneben sollte bei Schäden im Umkreis von Rummelsberg möglichst die eigene Kfz-Werkstatt eingebunden werden, die als Auszubildendenbetrieb in der Jugendhilfe fungiert. Aber auch für die konkrete Schadenbearbeitung sind klare Parameter definiert. Demnach sind etwa Schäden an den Kaffahrzeugen, die rund drei Viertel des Fuhrparks stellen, ab einem Alter von vier Jahren und Reparaturkosten von mehr als 3.000 Euro respektive größer 50 Prozent des aktuellen Wiederbeschaffungswertes freizugeben.

Neues Modell in der Praxis

Nach schriftlicher Beantwortung eines Fragenkatalogs und einem anschließenden

ATU PRO - IHR KOMPETENTER PARTNER FÜR IHRE FLOTTE!

WIR BIETEN DIGITALE LÖSUNGEN AN!



PROFESSIONELLE FLOTTENLÖSUNGEN FÜR ALLE UNTERNEHMENSGRÖSSEN

Für die individuellen Anforderungen Ihrer Flotte stehen wir Ihnen gerne zur Seite:

Hotline: **+49 (0)961 63186666**

Internet: **atu.de/pro**

Mehr Infos finden Sie hier:



ATU



Schaden-Hotline für alle: Die Rufnummer hängt am Autoschlüsselbund

Gespräch mit den Anbietern hat die Rummelsberger Diakonie die Innovation Group gewählt und diese im SM zum 1. März eingebunden. Seither übernimmt der Dienstleister die komplette Abwicklung und begleitet die Betroffenen durch den Prozess – von der telefonischen Schadenaufnahme mit der Ansage, dass sie mit der Schaden-Hotline der Rummelsberger Diakonie sprechen, bis zur Reparatur und Abrechnung der Unfallschäden.

Der Dienstleister steuert nun den Schaden in sein Werkstattnetz, stellt ein Ersatzfahrzeug über die Reparaturzeit, übernimmt die Schadenbearbeitung, rechnet mit der Kasko ab oder nimmt den Gegner in Regress. Sind die Schäden in der Umgebung von Rummelsberg eingetreten, wird die hauseigene Kfz-Werkstatt eingebunden, wenn das Fahrzeug sich nicht mehr in der Gewährleistungszeit befindet und noch fahrbereit sowie verkehrssicher ist.

Digitale Schadenakte

In jedem Fall werden die Verantwortlichen in der Rummelsberger Diakonie über die Schadenmeldung via E-Mail informiert und bekommen am Schluss die Endabrechnung. „Wir können uns aber auch in die digitale Schadenakte einloggen und Informationen wie den Kostenvoranschlag und die Gutachten abrufen. Bei rund 150 Schäden pro Jahr ist das eine erhebliche Entlastung“, unterstreicht Ute Wolf einen der Hauptvorteile. „Zudem erhalten wir viele Kennzahlen, auf deren Basis wir Verhandlungen mit dem Versicherer führen können“, ergänzt Philip Reizner.

„Um die neuen Prozesse so gut wie möglich im Unternehmen und insbesondere an die Fuhrparkbeauftragten vor Ort zu kommunizieren, haben wir vor Einführung der Rummelsberger Schaden-Hotline sogenannte Empowerment Workshops durchgeführt“, erläutert Wolf. Das sei eine optimale Vorbereitung für den Start des professionellen Schadenmanagements gewesen.

In den ersten sechs Wochen wurden bereits 14 Schadenfälle gemeldet. Dabei handelte es sich um Unfälle sowie festgestellte Beschädigungen an den Fahrzeugen. „Und die Betreuung läuft gut. Bisher kam nur positives Feedback von den Mitarbeitern, da die Innovation Group ihnen konkrete Handlungsanweisungen gibt und die Formalitäten abnimmt“, berichtet Lukas Freimann, der seit dem 15. März als Fuhrparkmanager in der Zentrale unterstützt.

Erwartete Einsparpotenziale

Da das Outsourcing frisch ist, sind die Einsparungen im SM noch nicht monetär bezifferbar. Gleichwohl sind konkrete Erwartungen damit verknüpft, unter anderem bei Glasschäden. Hier wurde ermittelt, dass der Scheibentausch in der Vergangenheit häufig vorkam. Bei den hohen Selbstbeteiligungen hat das die Rummelsberger zusätzlich direkt belastet.

„Wenn nun ein Glasschaden vorliegt, der nicht im Sichtbereich liegt und keine Risse aufweist, gehen wir davon aus, dass die Schäden jetzt repariert werden. Das kostet dann nur noch einen Bruchteil im Vergleich zum Scheibentausch“, sagt der Semase-Geschäftsführer Uwe Seitz. „Ist ein Tausch notwendig, geben wir entsprechende Rabatte“, wirbt René Dietzel, Senior Business Development Manager bei der Innovation Group. Darüber hinaus rechnen Ute Wolf und Philip Reizner damit, dass die Kosten bei der Rückgabe von den Leasingfahrzeugen sinken werden, da die Schäden nun rechtzeitig gemeldet und vorher repariert werden können.

Schadenpräventionsaufgaben

Ein wichtiger Teil des Schadenmanagements ist die Schadenprävention, weshalb mittlerweile verschiedene Maßnahmen an den Standorten laufen. „Es werden bei-

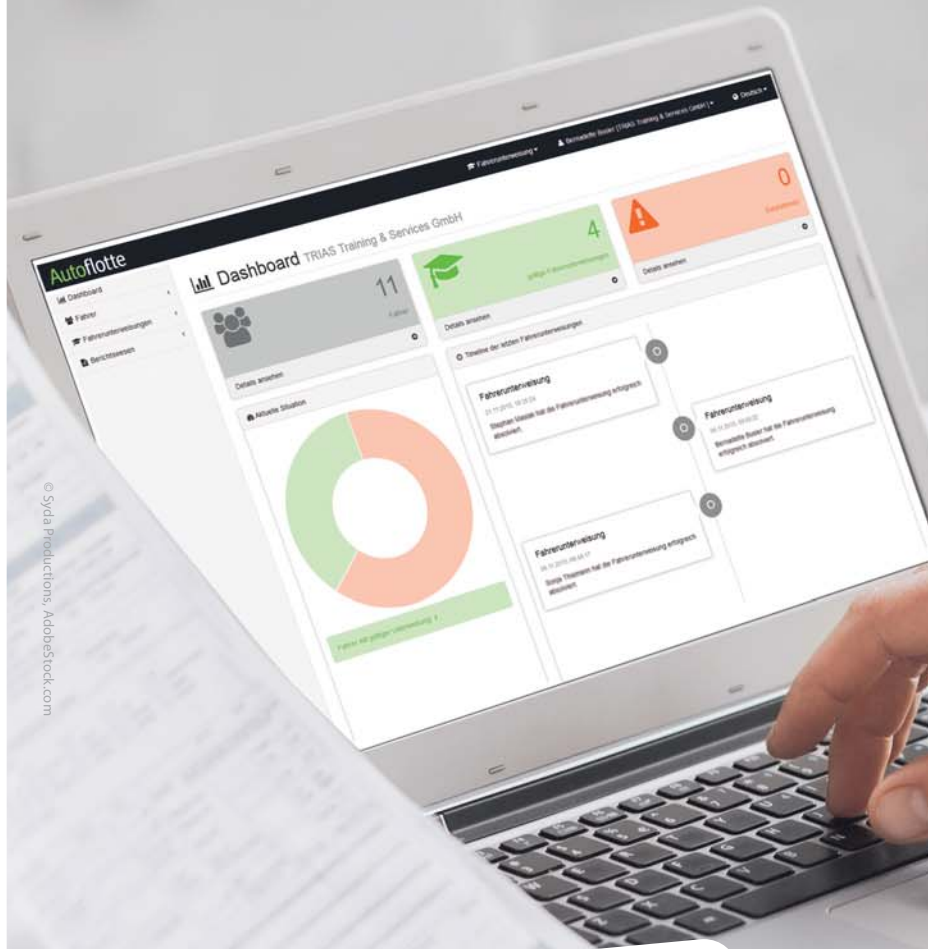
spielsweise Fahrtrainings angeboten, welche durch einen Eigenanteil und Zuschüsse der Berufsgenossenschaft finanziert werden. Ebenso finden in den einzelnen Dienststellen umfangreiche Fahrzeugeinweisungen statt“, sagt Ute Wolf. Eine weitere Maßnahme zur Schadenprävention ist aktuell ein Projekt von Studenten der Evangelischen Hochschule Nürnberg. „Darin definieren die Studenten Bereiche, in denen besonders häufig Schäden entstehen und stellen im nächsten Schritt Möglichkeiten vor, welche die Schadenaufkommen deutlich verringern sollen“, sagt Philip Reizner. Das kann von der Ausstattung mit zusätzlichen Fahrerassistenzsystemen bis hin zu speziellen Trainings zur besseren Einschätzung von Fahrzeugabmessungen oder dem Rangieren auf engem Raum reichen. Die Ergebnisse sollen spätestens im Herbst vorliegen.

Unabhängig davon soll mit Vorliegen der nächsten Schadenquote die Flottenversicherung neu ausgeschrieben werden. Das geschieht voraussichtlich im Sommer. Relevante Daten dazu liefert das SM. Wolf und Reizner wollen so das Fuhrparkmanagement fortentwickeln und weitere Leitplanken aufstellen. *A. Schneider*

Rummelsberger-Fuhrpark

- ca. 380 Firmen-Kfz, davon 335 Pool-Fahrzeuge, 45 personenbezogene Dienstwagen, 70 Sonderfahrzeuge und Anhänger
- ca. 60% Pkw, 40% Transporter
- ca. 25% der Kfz geleast (3 bis 4 Jahre, max. Gesamtleistung 150.000 km)
- Captives als Leasinggeber
- ca. 75% gekauft (Haltedauer im Schnitt 7 Jahre)
- Einkauf via WGKD + HKD
- Pool-Kfz: Auswahl nach Einsatzzweck, v.a. VW Up, Ford Transit
- zugeordnete Dienstwagen: Referenzmodell VW Passat sowie VW Golf je 2.0TDI/150 PS, zugelassene Marken: VW, Audi, Seat, Škoda und BMW

Managen Sie Ihren Fuhrpark einfach und sicher!



© Syda Productions, AdobeStock.com

§ Reduzierung des Haftungsrisikos

Autoflotte DriversCheck

Ihr praktisches Onlinetool für Fahrerunterweisung, UVV-Erinnerung und Führerscheinkontrolle

- ✓ rechtlich abgesichert mit Erfüllung der Unterweisungspflicht
- ✓ spart Zeit und Geld
- ✓ Fahrer lernen jederzeit und überall
- ✓ transparenter, digitaler Workflow
- ✓ jetzt auch in Englisch

Mehr Infos:

www.autoflotte.de/fahrerunterweisung



In Kooperation mit:

TRIAS
Smart Fleet Solutions

Autoflotte
DriversCheck