DER PROFI ÜBERNIMMT

Schadenfälle in der Flotte sind immer ärgerlich, aber eben nie ganz zu vermeiden. Da ist es wichtig, alles, was folgt, professionell und möglichst effizient abzuwickeln. Nicht selten lagern Flotten diese Arbeit aus und greifen auf Schadenmanagement-Dienstleister zurück. Wir haben uns den Markt näher angeschaut.

Einen Schaden an einem Flottenfahrzeug abzuwickeln kann viel Aufwand bedeuten und dementsprechend auch viel Zeit kosten. Da ist es praktisch und kann – insbesondere bei größeren Flotten – durchaus sinnvoll sein, das komplette Prozedere an einen externen Dienstleister abzugeben. Frank Feist, Hauptgeschäftsführer der Roland Assistance GmbH, erklärt: „Hierbei handelt es sich um eine klassische Make-or-buy-Entscheidung. Das heißt, die Fuhrparks stellen sich die Frage, ob sich der Aufbau von eigenem Know-how und eigenen Mitarbeitern im Bereich der Schadenabwicklung lohnt oder nicht." Rainer Hansen, Geschäftsführer der Consense GmbH, hat dazu eine klare Haltung: „Die Beispiele am Markt zeigen, dass ein Schadenmanagement nach externem Vorbild nicht in gleicher Qualität intern umgesetzt werden kann. Die wachsende Komplexität der Dienstleistung Schadenmanagement kann man nicht nebenbei in einer Abteilung abbilden." Und er fügt an: „Würde dies funktionieren, gäbe es keinen Markt für Schadenmanagement, oder?"

Was sind also die erwähnten Qualitätsmerkmale der Profis? Henning Schick von der ARI Fleet Germany GmbH bringt sie auf den Punkt: „Für größere Fuhrparks können externe Dienstleister die Leistungen durch Standardisierung und Automatisierung in Verbindung mit den höheren Fallzahlen deutlich wirtschaftlicher und aufgrund ihrer Spezialisierung in der Regel effektiver erbringen als der Auftraggeber. Ein konsistenter Prozessablauf ohne Systembrüche gewährleistet Schnelligkeit und Zuverlässigkeit in der Abwicklung und hält die Ausfallzeiten gering." Und weiter: „Zum Standard qualifizierter Dienstleister gehören vor allem elektronische Schadenakten. Diese ermöglichen eine jederzeitige Fortschritts- und Qualitätskontrol-

le. Sie dokumentieren präzise und rechtssicher alle schadenrelevanten Daten wie den Unfallhergang, Gutachten, Kostenvoranschläge und Rechnungen, Versicherungs- und Anwaltskontakte“, so Schick. Matteo Carlesso, Geschäftsführer der carmobility GmbH, ergänzt: „Besonders geeignet ist ein externes Schadenmanagement für Fuhrparks, die ihre Flotte bei verschiedenen Leasinggesellschaften leasen. Ein Schadenmanager, der die komplette Flotte in Schadenfällen betreut, ermöglicht einheitliche mit dem Kunden abgestimmte Prozesse und ein komplettes Reporting über die gesamte Flotte.“

Nicht jeder Flottenmanagement-Anbieter, wie zum Beispiel Imperial Fleet Management, wickelt dabei das Schadenmanagement im eigenen Haus ab. So ist es durchaus üblich, sich dafür auch professionelle externe Partner mit ins Boot zu holen. „So können wir bei Imperial Fleet Management mit Unterstützung eines kompetenten Kooperationspartners auch den gesamten Service rund um das Schadenmanagement anbieten“, sagt Guido Grewe, Senior Specialist Sales Fleet bei Imperial Fleet Management.

Falls gewünscht, ist es bei einigen Anbietern auch möglich, nur gewisse Bausteine zu buchen. So sagt Markus Stumpp, Geschäftsführer der Innovation Group Fleet & Mobility GmbH: „Möchte ein Unternehmen die Bearbeitung der eigentlichen Schadenakte, soll heißen, die Geltendmachung der Ansprüche bei einem Risikoträger, im Haus behalten, gibt es die Möglichkeit, nur das Reparaturmanagement zu nutzen, also die Schadenmeldung bei unserer Hotline und die anschließende Steuerung in unser Werkstattnetz zu den verbesserten Konditionen. Sobald die Reparaturrechnung vorliegt, wird diese dann zur weiteren Bearbeitung an den Fuhrpark übergeben.“ Und wer seinen Fuhrpark lieber inhouse regulieren möchte? Dem bieten viele der tabellarisch aufgelisteten Unternehmen eine individuelle Beratung an. Denn Kunden mit Inhouse-Regelungen arbeiten beim Schadenmanagement häufig mit Versicherungen oder Maklern zusammen, standardisierte Empfehlungen kann man daher in der Regel hier nicht aussprechen.

Riskmanagement

Unfälle oder Schäden sind – zumindest in großen Fuhrparks – keine Seltenheit. Spätestens aber, wenn es zu (ungewöhnlich) vielen Schadenmeldungen kommt, sollte gehandelt werden. Riskmanagement heißt das Zauberwort. Stephan Maleszka, Leitung Direktvertrieb bei der AFC Claims GmbH, sagt: „Zuerst gilt es, aufgrund unserer vollumfänglichen Datenanalysen aus dem Schadenmanagement die Ursachen für Kostenschwankungen zu identifizieren. Daraus leiten wir gemeinsam mit unseren Kunden sinnvolle Präventionsmaßnahmen ab, beurteilen das tatsächliche Risiko und optimieren daraufhin die Versicherungsprämie.“

Mattes Decker, Geschäftsführer Car Professional Fuhrparkmanagement und Beratungsgesellschaft mbH & Co. KG, geht ins Detail: Beim Riskmanagement gelte es, Schadenschwerpunkte zu analysieren und gegebenenfalls mit weiteren Fuhrparkparametern (zum Beispiel Abweichung vom durchschnittlichen Norm-Kraftstoffverbrauch, Einsatzorte, Fahrplanung) in Verbindung zu bringen. Aus diesen Informationen könne man dann entsprechende Handlungsvorschläge gemeinsam im Gespräch mit dem Kunden erarbeiten. Solche Handlungsvorschläge seien zum Beispiel präventive Maßnahmen. Thorsten Bertram, Group Director International Customer Relations bei der FleetCompany GmbH, Fleet Logistics, nennt hierfür unter anderem die Einführung von Fahrtrainings, Online-Fahrerunterweisungen sowie Anpassungen in der Dienstwagenordnung und ergänzt: Ein großer und nicht zu unterschätzender Punkt sei außerdem die Bewusstseinsförderung und Sensibilisierung mit dem Umgang des Firmeneigentums.

Durch Fahrsicherheitstrainings werden Fahrer entsprechend geschult und auch auf Extremsituationen im Straßenverkehr vorbereitet

Im Wandel?

Welchen Einflüssen unterliegt die Schadenmanagementbranche? Haben die Dienstleister in letzter Zeit auf Veränderungen reagieren müssen beziehungsweise sich neu ausgerichtet? Schnell stößt man hier auf das Dauerthema Digitalisierung. Gemäß Thomas Tietje, Leiter Geschäftskunden, A.T.U Auto-Teile-Unger GmbH & Co. KG, habe sich die Arbeit dadurch gewandelt. „Durch die Schadenaufnahme via App ist eine sofortige und digitale Schadenaufnahme möglich, welche die Vernetzung von der Filiale zum Gutachter bis hin zum Rechtsanwalt und zur Archivierung ermöglicht“, sagt er. Hinzu kommt: „Die Steuerung der Fahrzeugnutzer

SCHADENMANAGEMENT (AUSWAHL)

Anbieter	AFC Claims GmbH	ALD AutoLeasing D GmbH	ARI Fleet Germany GmbH	Athlon Germany GmbH	A.T.U Auto-Teile-Unger GmbH & Co. KG	BFE Fleet Concepts GmbH	carmobility GmbH	Car Professional Fuhrparkma-nagement und Beratungsges. mbH & Co. KG	CARSYNC GmbH	Consense GmbH	
Internetadresse	www.autofleetcontrol.de	www.aldautomotive.de	www.arifleet.de	www.athlon.com/de/unternehmen	www.atu.de/pages/unterneh-men.html	www.bfe-fleet.de	www.car-mobility.com	www.carprofessional.de	www.carsync.de	www.consense-fahrzeug-flotten-schadenmanage-ment.de	w eu
Fuhrparkmin-destgröße	50 Fzg.	1 Fzg.	100 Fzg.	20 Fzg.	1 Fzg.	20 Fzg.	mehr als 50 Fzg.	50 Fzg.	50 Fzg.	2 Fzg.	5(
Schadenfälle pro Jahr	90.000	k. A.	9.154 (2018)	k. A.	k. A.	500	k. A.	k. A.	k. A.	5.000	k.
Werkstattnetz-dichte in D	70	k. A.	57	k. A.	k. A.	1.500	rund 3.800 Händlerpartner des Volkswagen Konzerns u. rund 200 Mc Car-Betriebe	k. A.	290	550	5(
Zentraler An-sprechpartner	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Gutachter	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Vorfinanzierung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja	k.
Reportings	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Onlineschaden-akte	ja	teilweise	ja	ja	ja	ja	ja	teilweise	ja	ja	ja
Schnittstellen zur Fuhrpark-software	ja	ja	ja	in Abstimmung	nein	ja	ja	ja	ja	ja	ja
App	ja	ja	ja, in Entwicklung	nein	ja	ja	ja – über AFC Auto Fleet Control	ja	ja	nein	Fa (H
Kontakt für Fuhrparkleiter	Stephan Maleszka Tel.: 040/796860350 E-Mail: kam@autofleetcon-trol.de	Versicherungs-Service E-Mail: carpool@aldautomotive.com	Henning Schick Tel.: 06196/700-1085 E-Mail: sales@arifleet.de	individueller Ansprechpartner	A.T.U-Flottenhotline Tel.: 0961/63186666 E-Mail: flotte@de.atu.eu	Jörn Kater Tel.: 05571/9169981 E-Mail: joern.kater@bfe-fleet.de	Tel.: 0531/212-86422 E-Mail: info@car-mobility.com	Versicherungs-Service E-Mail: info@carprofessional.de	Timo Bungardt Mobil: 0172/7186237 E-Mail: timo.bungardt@carsync.de	Stefan Ihling Tel.: 089/904201880 E-Mail: stefan.ihling@consense-as.de	M Te 0(E- eu

durch definierte Prozesse und Abläufe mittels einer App ist heute deutlich erfolgreicher als bisherige Ansätze mit Formularen und Flyern“, so Horst Hirte, Business Development Manager, Fleetcar + Service Community GmbH & Co. KG.

Auch bei den Schäden selbst und den Reparaturkosten haben die Profis Veränderungen festgestellt. So berichtet Oliver Biehl, Director Maintenance and Damage bei der Sixt Mobility Consulting GmbH, von einer Verschiebung von Großschäden zu Kleinschäden in den letzten fünf Jahren. „Dabei haben sich die Reparaturkosten pro Unfall aufgrund der baulichen Gegebenheiten und der gesetzlichen Vorgaben für die Hersteller zum Unfallschutz erhöht“, so Biehl weiter. Guido Kalter, Vorstand Schadenmanagement der Eurogarant AutoService AG, untermauert dies: „Es gibt einerseits kleine Schäden, die zunehmend im Rahmen von Smart Repair abgewickelt werden, und andererseits werden größere Schäden immer teurer aufgrund der komplex verbauten Systeme in den Schadenzonen. Dies liegt vor allem an der technischen Aufrüstung der Fahrzeuge durch Assistenz- und Komfortsysteme und den extrem steigenden Ersatzteilpreisen. Faktoren, die wir leider durch Schadenmanagement nur bedingt beeinflussen können.“

Nico Kuhnke, Leiter Netzwerk bei der Global Automotive Repair GmbH, bestätigt neue Einflüsse: „Betrachtet man beispielsweise die Entwicklung in der Elektromobilität und der alternativen Antriebe, so sieht man, dass der Fokus auf einer einheitlichen Schulung der Partnerbetriebe liegen sollte, um dem Wunsch der Kunden nach einem flächendeckenden und zertifizierten Netzwerk nachzukommen“, so Kuhnke. Die Ansprüche seitens der Kunden seien komplexer und umfangreicher geworden, berichtet Thorsten Meyer-Klimek, Geschäftsführer der mobility first GmbH, ein Teil der Carsync. „Der Austausch von Informationen zwischen Kunde und Dienstleister sowie immer kürzere Reaktionszeiten für die Abwicklung des heutigen Schadenmanagements verlangen von uns eine stetige Verbesserung der internen Prozesse und ein enges Zusammenspiel mit dem Kunden“ fügt er an.

Zukünftige Entwicklungen

Werfen wir abschließend noch einen Blick voraus. Christos Gkirtzalis, Key Account Manager beim TÜV Süd, sieht künftig den Fokus weniger auf einzelnen Bausteinen im Schadenmanagement, sondern vielmehr in der gesamtheitlichen Prozessunterstützung beim Fahrzeuglebenszyklus. Das sei auch bedingt durch die rasant ansteigende Anzahl der Nutzerwechsel innerhalb klassischer Fuhrparks und insbesondere bei Carsharing und Fuhrparks mit Ausrichtung auf (multi)modale Mobilität.

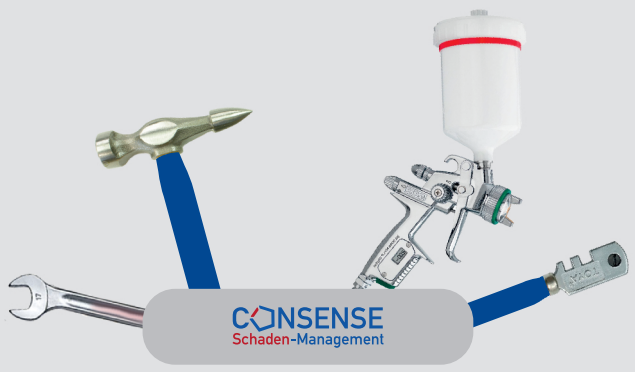
Der technologische Einfluss (Fahrer-Assistenten, steigende Automatisierung der Fahrzeuge) führt gemäß Guido Kalter von Eurogarant dazu, dass die Zahl der Spurwechsel-, Rangier- oder Auffahrschäden künftig abnehmen wird. Andere Schäden wie Beulen, Kratzer, Steinschläge und insbesondere zunehmende Unwetterschäden im Rahmen des offensichtlich präsenten Klimawandels würden sich aber auch durch moderne Systeme nicht oder nur geringfügig beeinflussen lassen, so Kalter weiter.

Auch wenn sie schon in der Gegenwart präsent ist, schreibt man der Digitalisierung in den nächsten Jahren eine noch bestimmendere Rolle zu. Denn durch sie und die damit verbundene Konnektivität der Fahrzeuge würden Daten noch feiner und exakter aufgenommen und böten damit eine validere Grundlage für weitere Maßnahmen. Das Schadenmanagement werde dadurch immer effektiver, sagt Roland Bauer, Leiter Technischer Service TraXall Germany. Philipp Berg, Commercial Director bei der Athlon Germany GmbH, schaut diesbezüglich schon etwas visionär voraus: „Künftig könnte es so sein, dass durch die Connectivity-Technologien unmittelbar nach Schadenereignis übertragene Daten nachfolgende Prozesse anstoßen, bevor der Schaden überhaupt durch den Nutzer gemeldet wird. So ist es denkbar, dass der Abschleppwagen Sekunden später beauftragt, die Werkstatt informiert, die beschädigte Achse bestellt und der passende Ersatzwagen reserviert ist und für den Kunden bereitsteht.“ Und wer weiß, vielleicht ist dieses „künftig“ schneller da, als so manch einer heute glaubt ...

	EUROGARANT AutoService AG	Fleetcar + Service Community GmbH & Co. KG	FleetCompany GmbH	Global Automotive Repair GmbH	Innovation Group Fleet & Mobility GmbH	mobility first GmbH	ROLAND Assistance GmbH	Sixt Mobility Consulting GmbH	Technology Content Services GmbH	TraXall Germany	TÜV Süd
	www.eurogarant-ag.de	www.fsc-fleetmanagement.de	www.fleetlogistics.com/de/	www.global-automotive-service.com/	www.innovation.group/de/ig-germany/fleet/	www.mobility-1.de	www.roland-assistance.de	www.mobility-consulting.com/de/	www.tcs-dienstleistung.de	www.traxall.de	www.tuev-sued.de
	50 Fzg.	k. A.	50 Fzg.	1 Fzg.	50 Fzg.	50 Fzg.	100 Fzg.	200 Fzg.	1 Fzg.	100 Fzg.	2 Fzg.
	k. A.	k. A.	ca. 15.000	k. A.	ca. 40.000	k. A.	> 50.000	55.000	5.000	1.200	k. A.
	550	76	eigenes Karosseriepartnernetz, kostenloser Hol- und Bringservice (bis 100 km)	k. A.	ca. 1.400 Karosserie- und Glaspartner	290	1.600 herstellergebundene Vertragswerkstätten u. 400 K+L-Betriebe; auf Wunsch auch eigenes Werkstattnetz des Fuhrparks	128 Karosseriepartner	350	550	k. A.
	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
	k. A.	ja	nein	k. A.	nein	nein	ja	ja	ja	ja	nein
	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
	ja	ja	ja	k. A.	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
	ja	ja	ja	auf Kundenwunsch	ja	ja	ja	auf Anfrage	ja	in Planung	ja
	Fahrer-Dashboard (HTML)	ja	ja (in der Weiterentwicklung)	k. A.	ja	ja	nein	ja	ja	in Planung	ja
	Marc Loibl Tel.: 06031/7792470 E-Mail: m.loibl@eurogarant-ag.de	Manfred Sensburg Tel.: 089/23711-831 E-Mail: manfred.sensburg@fsc-fleetmanagement.de	Silvio Broska Mobil: 0160/5763476 E-Mail: Silvio.Broska@fleetlogistics.de	Wolfgang Winkelmann Tel.: 0201/176730 E-Mail: wolfgang.winkelmann@global-automotive-service.com	René Dietzel Mobil: 0172/2426987 E-Mail: rene.dietzel@innovation.group	Thorsten Meyer-Klimek Mobil: 0151/24449191 E-Mail: thorsten.meyer-klimek@carsync.de	Tobias Möllers Tel.: 0221/82773368 E-Mail: tobias.moellers@roland-assistance.de	Max Leydecker Mobil: 0172/1035846 E-Mail: maximilian.leydecker@mobility-consulting.com	Niels Krüger Mobil: 0171/1628231 E-Mail: n.krueger@tcs-dienstleistung.de	Roland Bauer Tel.: 089/45228600 E-Mail: schaden@traxall.de	Christos Gkirtzalis Mobil: 0151-54333101 E-Mail: christos.gkirtzalis@tuev-sued.de

So bleibt Ihr Fuhrpark mobil

Die Consense GmbH ist im Bereich des Schadenmanagements dafür bekannt, flexibel, schnell und kundenorientiert zu agieren. Starre Paketlösungen sind uns ebenso fremd wie festgelegte nicht veränderbare Regeln. Wir geben unseren Kunden ein klares Leistungsversprechen, halten dieses ein und bieten so individuelle Dienstleistungen aus einer Hand.



Im Schadensfall hilft
unser Multifunktionsservice

WIR REGELN DAS FÜR SIE!

- Erreichbarkeit rund um die Uhr
- Vorfinanzierung aller Kosten
- Abschlepp-/ Pannenservice
- Technische Rechnungsprüfung
- Echtzeit-Reporting
- Persönliche Nutzerbetreuung
- Schadenhotline
- Hol- und Bringservice
- Garantierte Mobilität Ihrer Fahrer
- Originalersatzteile
- Herstellervorgabe
- 5 Jahre Garantie

CONSENSE
Schaden-Management

Consense GmbH • 52349 Düren • Victor-Gollancz-Str. 13
T +49 2421-480 59-0 • F +49 2421-480 59-99 • info@consense-as.de • www.consense-as.de