SERVICE STEHT AN ERSTER STELLE

In der dienstlichen Mobilität spielen Service und Wartung insofern eine wichtige Rolle, als dass der Fahrzeugpool möglichst hürdenfrei mit frischem Öl oder neuen Reifen ausgestattet werden muss. Dass der Bereich Fahrzeugservice insbesondere für große Unternehmen relevant zu sein scheint merkt man an dem Umstand, dass die große Mehrheit (59,2 Prozent) der Umfrageteilnehmer aus Firmen mit über 501 Mitarbeitern besteht. Und der zweitgrößte Anteil (24,1 Prozent) wiederum entfällt auf Unternehmen mit einer Mitarbeiteranzahl von 101 bis 250.

Wenn es um Wartung eines Fahrzeugpools geht, spielt die Größe des Servicenetzes eine große Rolle (Grafik 1). Schließlich ist Zeit Geld – beides wird eingespart, wenn ein Auto im Wartungsfall bloß eine kurze Strecke zur nächstgelegenen Werkstatt zurücklegen muss. Klingt logisch, und die Umfrageergebnisse zeigen es auch überdeutlich. Mit 54,5 Prozent der Umfrageteilnehmer sagt eine große Mehrheit, dass ein dichtes Servicenetz eine große Rolle spiele. Die Unternehmen begründen das mit dem bundesweiten Einsatz ihrer Firmenwagen – demnach ist die flächendeckende Verfügbarkeit von Servicedienstleistung nötig. Immerhin 30,9 Prozent der Befragten argumentieren, ihre Autos seien an verschiedenen Niederlassungen und Standorten stationiert. Eine Minderheit (12,8 Prozent) der Befragten dagegen ist der Meinung, die Größe des Servicenetzes spiele bloß eine geringe Rolle. Diese Unternehmen argumentieren, ihre Fahrzeuge würden nur im Umkreis des Firmensitzes bewegt.

Grafik 1 (großes Servicenetz)

Welchen Stellenwert hat ein großes Servicenetz des Herstellers (> 500) für Sie?

54.5%	Einen hohen Stellenwert, da unsere Fahrzeuge in ganz Deutschland unterwegs sind.
30.9%	Einen hohen Stellenwert, da unsere Fahrzeuge an verschiedenen Niederlassungen und Standorten stationiert sind.
12.8%	Einen geringen Stellenwert, die Anzahl der Servicestandorte ist für uns nicht entscheidend, da unsere Fahrzeuge nur in einem gewissen Umkreis bewegt werden.
1.8%	Einen geringen Stellenwert, da wir auf freie/eigene Werkstätten zurückgreifen können.

Grafik 2 (Serviceleistungen)

Welche der oben genannten Serviceleistungen vergeben Sie an spezialisierte Dienstleister und nicht an den Herstellerservicebetrieb?

75.9%	Autoglas-Service
7.4%	Batterie und Elektronik
7.4%	Fahrzeugcheck
9.3%	Inspektion
7.4%	Ölwechsel
68.5%	Räder- und Reifenleistungen
11.1%	Reparaturen, jeglicher Art
0%	Services für Elektrofahrzeuge
66.7%	Smart-Repair
14.8%	Verschleißarbeiten

Nicht für jede Art von Servicedienstleistungen wird ein Firmenwagen offensichtlich zu herstellereigenen Betrieben, also zu Vertragswerkstätten, gebracht (Grafik 2). Stattdessen lassen Fuhrparkmanager bestimmte Reparaturarbeiten von spezialisierten Betrieben durchführen, von denen es jede Menge gibt. Mit knapp 76 Prozent führt der Autoglas-Service – hierbei handelt es sich um eine kompetente engagierte Branche, die innerhalb ihres Fachbereichs flexibler agieren kann als konventionelle Vertragswerkstätten und hohe Kompetenz auf sich vereint. So erklärt sich letztlich der hohe Wert bei der Umfrage. Doch auch den Tausch von Reifen oder die Montage spezieller Felgen übernehmen bei 68,5 Prozent der befragten Unternehmen spezialisierte Dienstleister statt der markengebundenen Werkstatt. Hier spielt sicherlich auch eine Rolle, dass bestimmte Zubehörfelgen von herstellereigenen Betrieben gar nicht angeboten werden. Oftmals wird der Gang zum freien Händler interessant, wenn es um die Winterbereifung geht – hier winken Einsparungen. Ebenfalls hoch im Kurs bei Fuhrparkleitern stehen Unternehmen, die sich auf Smart-Repair-Arbeiten spezialisiert haben. Immerhin 66,7 Prozent der Umfrageteilnehmer geben das an. Dann aber wird es deutlich dünner. Bei Verschleißarbeiten traut man offenbar eher Vertragswerkstätten, denn hier sind es nur magere 14,8 Prozent der Befragten, die ihre Autos zu spezialisierten Betrieben bringen. Ähnlich verhält es sich beim Punkt „Reparaturen jeglicher Art" – für diesen Zweck bringt eine deutliche Minderheit (11,1 Prozent) die Firmenautos nicht zum Herstellerservicebetrieb. Das macht Sinn, denn solche Arbeiten gehören schließlich zu den Kernkompetenzen konventioneller Servicebetriebe mit Markenbindung. Allein bei den elektrisch angetriebenen Fahrzeugen scheint die Lage klar: Diese traut niemand wie auch immer spezialisierten Betrieben an. Hier steht vermutlich die Sicherheit im Fokus – insbesondere bei den Arbeiten an Komponenten mit hoher Spannung. Fehlbedienungen könnten zur tödlichen Gefahr werden.

Grafik 3 (Gründe von Outsourcing)

Was sind die Gründe für das Outsourcen an spezialisierte Dienstleister?

38.9%	höhere Expertise bei einem spezialisierten Dienstleister
83.3%	geringere Kosten im Vergleich zum Herstellerservice
16.7%	herstellerunabhängig
35.2%	Serviceleistungen werden am Unternehmensstandort erbracht (mobiler Service)
35.2%	Hol- und Bringservice werden angeboten

Interessant ist die Frage, warum Firmenwagen zum Austausch bestimmter Verschleißteile oder zur Wartung bestimmter Komponenten an spezialisierte Dienstleister gegeben werden (Grafik 3). Fakt ist, dass die stark diversifizierte Servicebranche im Bereich automobiler Wartung umtriebig ist. Sicherlich locken die attraktiven Preise der herstellerunabhängigen Betriebe. Kein Wunder also, dass die Kostenersparnis ein Hauptgrund zu sein scheint. Das sehen nämlich 83,3 Prozent der befragten Firmen so. Knapp 39 Prozent der Befragten sind der Auffassung, spezialisierte freie Betriebe hätten eine bessere Expertise. Wichtig für viele Unternehmen (rund ein Drittel) scheint zu sein, dass es mobile Services gibt. Mit anderen Worten: Die Serviceleistung wird am Unternehmensstandort durchgeführt. Ebenso viele Unternehmen schätzen den Hol- und Bringservice, den spezialisierte Betriebe mitunter anbieten. Solche Maßnahmen sparen den Unternehmen Zeit, die sie besser in andere Prozesse investieren können.

Grafik 4 (Predictive Maintenance)

Wie stehen Sie dem Thema „predictive maintenance" (vorausschauende Wartung) in Ihrer Flotte gegenüber?

3.7%	Einige unserer Fahrzeuge verfügen über diese Möglichkeit und wir richten die Wartungen dementsprechend aus.
13%	Einige unserer Fahrzeuge verfügen über diese Möglichkeit, werden aber gemäß den entsprechenden Wartungsintervallen gewartet.
35.2%	Unsere Fahrzeuge werden gemäß der entsprechenden Wartungsintervalle gewartet, wir stehen dem Thema aber offen gegenüber.
22.2%	Unsere Fahrzeuge werden gemäß der entsprechenden Wartungsintervalle gewartet und wir werden dieses Thema kurz-/mittelfristig nicht in unsere Flotte aufnehmen.
25.9%	Mit dem Thema haben wir uns bisher noch nicht beschäftigt

Ein großes Thema ist der Punkt „Predictive Maintenance“. Dabei handelt es sich um die sogenannte vorausschauende Wartung. Hierbei geht es darum, frühzeitig zu erkennen, wann ein bestimmtes Verschleißteil ausgetauscht werden muss, bevor es wirklich am Ende seiner Laufzeit angekommen ist. Um solche Prognosen indes überhaupt treffen zu können, müssen Echtzeitdaten zur Analyse bereitgestellt werden. So kann der Rechner anhand diverser Belastungsparameter ermitteln, wann ein bestimmtes Verschleißteil voraussichtlich erneuert werden muss. Auch kann eine solche elektronische Überwachung übermäßigem Verschleiß vorbeugen. Status quo ist derzeit aber, dass die Firmenwagen meist nach planmäßigen Intervallen gewartet werden (Grafik 4). Rund 35 Prozent der Befragten bekunden allerdings, dem Thema „vorausschauende Wartung“ offen gegenüberzustehen. Interessant ist allerdings, dass das Thema bei vielen Fuhrparkmanagern noch nicht angekommen ist. Knapp 26 Prozent der Umfrageteilnehmer haben sich damit sogar noch gar nicht beschäftigt. Und 22 Prozent der interviewten Unternehmen bekunden, die vorausschauende Wartung kurz- bis mittelfristig nicht in die Planung aufnehmen zu wollen. Allerdings geben 13 Prozent an, dass ihre Firmenwagen gar schon über diese smarte Wartungsfunktionalität verfügten.

Grafik 5 (Geräte & Software)

Über zusätzliche Geräte und Software (Nachrüstlösungen) kann der Zustand des Fahrzeuges und seiner Komponenten in Echtzeit erfasst werden. Sind diese Art von Tools für Ihren Fuhrpark interessant?

18.2%	Ja, wir setzen in einigen unserer Fahrzeuge solche Tools bereits ein.
5.5%	Ja, wir denken kurz-/mittelfristig über den Einsatz solcher Tools nach.
29%	Grundsätzlich ja, aber wir haben uns mit diesen Möglichkeiten noch nicht ausreichend befasst.
1.8%	Grundsätzlich ja, aber wir haben noch nicht den passenden Anbieter gefunden.
45.5%	Nein, diese Möglichkeiten sind für unsere Flotte nicht relevant.

Essenziell für die vorausschauende Wartung sind verfügbare Daten in Echtzeit. Dafür gibt es softwareseitige Nachrüstlösungen – ein Run auf diese ist bisher jedoch ausgeblieben (Grafik 5). Demnach sehen 45,5 Prozent der befragten Unternehmen hier keine Relevanz. Immerhin 29 Prozent der Interviewten scheinen neugierig zu sein, bekunden ihr Interesse für derartige Tools – ausreichend befasst haben sie sich mit dem Thema indes noch nicht. Lediglich 18,2 Prozent der Umfrageteilnehmer setzen derartige Tools sogar schon ein.

Grafik 6 (Wartungskosten mit E-Autos sparen)

Wenn Sie rein elektrische Fahrzeuge in Ihrer Flotte haben: Ist durch die wartungsärmeren E-Fahrzeuge eine Kosteneinsparung im Bereich Service/Wartung eingetreten gegenüber Fahrzeugen mit Verbrennungsmotoren?

25.5%	Ja, die Kosten für Service/Wartung konnten gesenkt werden.
16.4%	Nein, die Kosten sind ungefähr auf dem gleichen Niveau geblieben.
5.5%	Nein, die Kosten sind im Vergleich zu Fahrzeugen mit Verbrennungsmotoren gestiegen.
29%	Unsere E-Fahrzeuge mussten noch nicht in die Wartung/Service.
23.6%	Wir haben keine rein elektrischen Fahrzeuge in unserer Flotte.

Spannend ist das Thema, ob sich die Unterhaltskosten des Fuhrparks mit elektrisch angetriebenen Autos reduzieren lassen (Grafik 6). Der Verdacht liegt nahe, denn statt teurem Öl müssen vielleicht nur ein paar günstige Filter für die Klimaanlage und gegen Pollen gewechselt werden. Und der Bremsbelagverschleiß fällt geringer aus, weil die Stromer im Regelfall über Bremsenergierückgewinnung verzögern und die Reibbremse nur bei kräftigem Tritt auf das linke Pedal nutzen. Noch spannender ist allerdings, dass sich die befragten Unternehmen in diesem Punkt nicht einig sind. Dass Elektroautofuhrparks offenbar ein noch eher junges Phänomen sind, erkennt man daran, dass 29 Prozent der Befragten sagen, ihre Elektroautos seien bisher noch nicht in Wartung gewesen. 25,5 Prozent der interviewten Unternehmen geben an, dass elektrisch angetriebene Fahrzeuge günstiger im Unterhalt seien. Mehr als 16 Prozent der Interviewpartner sagen dagegen, dass der Bereich Wartung beim Elektroauto nicht günstiger sei als beim Verbrenner – die Kosten würden auf dem gleichen Niveau liegen.