

Sicherheit ist erlernbar

Schutzkonzept | Das Unternehmen hat die Flottenversicherung an ein umfassendes Riskmanagement gekoppelt und damit die Schadenszahlen und -aufwendungen in den vergangenen drei Jahren massiv gesenkt.

— Mehr Standorte, mehr Mitarbeiter, mehr Umsatz, mehr Firmenwagen: Die Bauking AG ist über Akquisitionen und dem Ausbau der Geschäfte Jahr für Jahr gewachsen. Und zwar schnell, wie Andreas Lürer als Leiter des Kunden-, Forderungs-, Sanierungs- sowie Versicherungsmanagements im Unternehmen konstatiert.

Aspekte wie die Entwicklung der Schäden im Fuhrpark sind so aus dem Blickfeld geraten. Vor etwa sechs Jahren hat Lürer dann sein Augenmerk intensiv darauf gerichtet. Dabei stellte er fest, dass die Schadenszahlen und -aufwendungen eine Belastung sowohl für die Versicherungsbeiträge als auch für das interne Fuhrparkmanagement darstellen. „Wir haben daraus den Schluss gezogen, dass wir uns in diesem Bereich neu aufstellen müssen, um die Schadenszahlen langfristig zu senken und unsere Ausgangssituation für die Gespräche mit dem Versicherer zu verbessern“, sagt Lürer.

Phase der Neufindung | Außerdem wollte der Versicherungsfachmann die Geschäftsverbindung zur Zurich als Bestandsversicherer nicht beenden, obwohl er zu dieser Zeit in den regelmäßigen Ausschreibungen im-

mer wieder ein günstigeres Angebot für den Fuhrpark bekommen hat. Er ergänzt: „Schließlich muss ein Wechsel wohl überlegt sein und die Ersparnis schon sehr hoch, um die dadurch entstehenden Kosten und Aufwände wie für die Umdeckung zu kompensieren.“ Deshalb ist das Unternehmen mit dem hauseigenen Makler auf den Versicherer zugegangen und hat ein Paket entwickelt, das den Flottenschutz für die inzwischen rund 720 Firmenwagen mit einem Riskmanagement-(RM-)Konzept zur Schadenprävention verbindet.

Lohn der Anstrengung | Gestartet ist das neue Modell mit dem Vertrag über die Flottenversicherung für das Jahr 2010. Seither fehlen Lürer und das Fuhrparkmanagement gemeinsam mit dem Dienstleister Riskguard an der Umsetzung der RM-Strategie. Ziel ist es, die Schadensursachen zu ermitteln und Maßnahmen zu ergreifen, diese künftig nicht entstehen zu lassen. Und die Rechnung geht auf.

So zeigen die Auswertungen, die heute quartalweise erstellt werden, dass die Anzahl der Schäden innerhalb von drei Jahren von 260 in 2010 auf 124 Schäden in 2013 zurückgegangen sind. Und das bei weiter steigen-

der Fahrzeugzahl. Zugleich sind laut Lürer die Aufwendungen pro Schaden gesunken. Wenn er auf seine Daten schaut, dann ist er sich sicher, dass er das Niveau 2014 hält oder sogar verbessert, wenn nichts Unvorhergesehenes dazwischenkommt. Dieses Ergebnis führt Lürer insbesondere auf die intensive

Bauking AG | In Kürze

Bauking ist ein Unternehmen im Baustoff- und Holzhandel, das dafür ein Versorgungs- und Beratungsnetz mit mehr als 130 Standorten in Nord-, West- und Ostdeutschland betreibt. Innerhalb der Gruppe gibt es außerdem 55 Hagebau-Märkte im Einzelhandel und 79 Fachhandelsstandorte. Aktiv ist Bauking generell in Berlin, Brandenburg, Bremen, Hamburg, Hessen, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Sachsen, Sachsen-Anhalt und Schleswig-Holstein. Insgesamt hat die Gruppe hierzulande einen Umsatz von rund 900 Millionen Euro in 2012 generiert, wobei 75 Prozent aus dem Fach- und 25 Prozent aus dem Einzelhandel kommen. Hauptaktionär ist seit Dezember 2010 die Cement Roadstone Holding plc (CRH) in Irland. Sitz der AG ist Hannover.

Beklebte Lieferwagen |

Das Riskmanagement umfasst Transporter und Pkw



Zusammenarbeit und die ständige Begleitung des Riskmanagers zurück, ohne den ein wesentlicher Teil der Maßnahmen nicht umgesetzt und das RM im Alltagsgeschäft wohl in den Hintergrund gedrängt worden wäre.

Einführung von RM | Mit der Implementierung des RM haben vor allem übergeordnete Strukturen und Workflows Einzug gehalten, die extern und intern wirken. Im Verhältnis nach außen bedeutet das zum Beispiel, dass im Schadenfall nun immer ein zweites Angebot für die Reparatur eingeholt wird und auch freie Werkstätten einbezogen sind. Daneben ist bei Glasschäden ein Dienstleister eingeschaltet, der sich jeden dieser Art vor Ort ansieht und bewertet, ob die Scheibe noch repariert werden kann oder ausgetauscht werden muss. „Es hat sich gezeigt, dass viele davon repariert werden können“, betont Lürer. Im Schadenfall arbeitet Bauking überdies mit einem Fachanwalt für Verkehrsrecht zusammen, der Schadensansprüche abwehrt und durchsetzt.

Parallel dazu hat Bauking die internen Prozesse auf ein neues Fundament gestellt. Das benötigte seine Zeit. „Gerade in der Anfangszeit haben wir uns zwei bis drei Mal im Monat getroffen, um zu klären, welche Prozesse wir in welcher Form umsetzen. Bei Bedarf haben wir auch entsprechend nachjustiert, bis die Workflows funktioniert haben“, so der Leiter Versicherungsmanagement.



Schadenzahlen gesenkt | Als Leiter des Versicherungsmanagements hat Andreas Lürer den Flottenschutz auf ein neues Fundament gestellt

Mittlerweile bilden die Geschäftsprozesse alle Schritte automatisiert ab und schaffen dadurch Transparenz.

Herzstück ist das IT-System des RM-Dienstleisters, das unter anderem den Schadensauswertungen dient. Seither kann Lürer direkt in Erfahrung bringen, welcher Fahrer welche Schäden mit welchen Kosten verursacht, wer zum Beispiel einen zweiten Schaden in einem Jahr verbucht oder den zweiten Glasbruch in einem Jahr meldet. Auch wenn es sich bei den Pkw-Schäden vor allem um Parkrempler, Spurwechsel- oder Auffahrunfälle ohne Personenschäden handelt, bleibt das Unternehmen am Ball und startet beispielsweise bei jedem Schadenfall einen definierten Abwicklungsprozess.

Neue Prozesse | Während ein Mitarbeiter die Schäden früher lediglich abgewickelt hat, werden heute im Laufe des Vorgangs mehrere Sachverhalte geprüft: Wie und wo wird die Reparatur durchgeführt? Trifft den Fahrer ein Verschulden? Was ist die Ursache? Wie hoch ist der Schadenfall? Und was müssen Unternehmen und Fahrer tun, damit er das nächste Mal nicht mehr eintritt? Diese Prozesse sind alle zentralisiert, sodass das Fachwissen bei einer Stelle gebündelt ist. „Das bedeutet aber auch, dass der Schaden erst bearbeitet wird, wenn alle Unterlagen inklusive ausführlicher Schadensanzeige vorliegen“, sagt Lürer.

Im Anschluss findet ein Unfallanalysegespräch des Vorgesetzten vor Ort mit dem Fahrer statt, das via Protokoll dokumentiert wird. Abschließend gibt es ein Schreiben an den Fahrer, wie viel der Schaden dem Unternehmen inklusive der indirekten Kosten für

Faktoren wie Arbeitszeitausfall und Regulierungsaufwand gekostet hat und wie ein solcher Schaden künftig zu vermeiden ist.

Eine weitere Maßnahme: Lürer belastet den Beitrag für die Flottenversicherung in Abhängigkeit von den Schadenszahlen intern anteilig an die Kostenstellen der jeweiligen Betriebe weiter. Auf diese Weise nimmt er auch die Führungskräfte vor Ort in die Verantwortung, Schäden künftig zu vermeiden.

Dieser Mix an Maßnahmen hat dazu geführt, dass nicht nur die Schadenszahlen, sondern auch die Versicherungsaufwendungen gesunken sind.

Trainings mit Pkw-Fahrer | Damit sich diese Entwicklung fortsetzt, will Lürer die Fahrer von Pkw und Lieferwagen in den kommenden Jahren mit Fahrsicherheitstrainings weiter sensibilisieren. Diese Schulungen sollen in erster Linie der Prävention und Risikominimierung dienen, weshalb neben den praktischen Fahrübungen zum Beispiel die Ladungssicherung von Laptops und anderen Gegenständen auf der Agenda ange-dacht ist. Veranstaltungsorte dafür sollen die Teilkonzernzentralen mit Schulungsräumen sein, in denen die Fahrer zusammengezogen werden. Zwei Schulungstermine für die Dienstwagennutzer hat Lürer bereits für dieses Jahr geplant. | Annemarie Schneider

Fuhrpark | Auf einen Blick

- ▶ rund 720 Fahrzeuge: 360 Pkw, 14 Lieferwagen, ca. 150 Lkw und 200 Anhänger
- ▶ Pkw: v.a. VW Touran, Golf und Passat sowie Audi A4 mit unterschiedlicher Motorisierung und PS-Leistung
- ▶ ca. 80 Prozent der Pkw im Außendienst-Einsatz
- ▶ Lieferwagen: beschriftete VW T5 2.0 TDI (140 PS)
- ▶ Ausstattung: grundsätzlich alle relevanten Sicherheitskomponenten wie Einparkhilfe hinten, Klimaanlage, Trennnetze in den Kombis, Navigationssysteme etc.; ansonsten freie Auswahl an Zusatzausstattung innerhalb eines festen Budgets je dienstwagenberechtigter Gruppe, da Fahrzeuge stets Gehaltsbestandteil sind.
- ▶ dienstwagenberechtigt: 1. Außendienstmitarbeiter, 2. regionale Vertriebsleiter, 3. Betriebsleiter, 4. Bereichsleiter und 5. Vorstand
- ▶ alle Fahrzeuge gekauft; Halte-dauer der Pkw: über eine Gesamtlauflistung von 200.000 bis 220.000 km – je nach Modell; i. d. R. folglich fünf Jahre
- ▶ Remarketing: in Eigenregie an gewerbliche Wiederverkäufer
- ▶ internes Fuhrparkmanagement
- ▶ Räder-/Reifenmanagement inkl. Beschaffung: in Kooperation mit regionalen Markenhändlern an den Standorten auf Basis von übergreifenden Rahmenverträgen
- ▶ Flottenversicherer: Zurich (siehe Infokasten rechts)

Flottenversicherung | Daten und Fakten

– Die Bauking AG hat ihre Firmenfahrzeuge über einen jährlichen Rahmenvertrag bei der Zurich mittels Stückprämien für die verschiedenen Fahrzeugtypen eingedeckt. Alle Fahrzeuge sind haftpflichtversichert. Die Pkw genießen ferner einen Kaskoschutz mit einer Selbstbeteiligung (SB) von 300 Euro in der Voll- und 150 Euro in der Teilkasko und die Lieferwagen in der Vollkasko mit 1.000 Euro und der Teilkasko mit 300 Euro. Darüber hinaus ist die Flottenversicherung an ein Riskmanagement geknüpft, um die Schadenfrequenz und -aufwendungen zu senken respektive im Griff zu behalten. Der schadenbasierte Vertrag beinhaltet auch eine Bonus-Malus-Regelung, die sich an Aufwendungsgrenzen pro Schaden und den Schadenszahlen an sich orientiert. Liegt das Unternehmen unterhalb einer maximal vereinbarten Anzahl an Schäden pro Jahr, erhält es einen Bonus. Reißt es die Latte, ist ein Malus zu entrichten. Zudem übernimmt Bauking bestimmte Schäden selbst, etwa bei Kleinschäden von 200 Euro. Dieses Konzept hat das Unternehmen mit dem Versicherungsjahr 2010 implementiert.