



Management der Flotte in der Gries-Deco-Gruppe | CFO Matthias Schob, Fuhrparkleiterin Sylvia Horlebein und Geschäftsbereichsleiter Dieter Dix (von links)

Stufenweise effizienter

Konsolidierungsphase | Nach massiver Expansion in der Flotte arbeitet das Handelsunternehmen an seinem Schaden- und Riskmanagement. Zu diesem Zweck optimiert das Management die internen Prozesse.

— Nur rund 20 Firmenfahrzeuge zählte die Gries-Deco-Gruppe vor sechs Jahren im Fuhrpark. Dann baute das Unternehmen sein Geschäft in großen Schritten Jahr für Jahr aus. Inzwischen zählt es über 400 Filialen. Im Zuge dessen sind auch immer mehr dienstwagenberechtigte Mitarbeiter hinzugekommen, die das Team verstärken. So ist die Flotte bis heute auf insgesamt 123 Firmenwagen in Deutschland, Österreich und der Schweiz gewachsen, von denen alleine 43 Einheiten in 2011 beschafft wurden.

Der rasante Anstieg hat aber auch dazu geführt, dass einige Bereiche im Flottenmanagement noch in den Kinderschuhen stecken. Einer ist das Schaden- und Riskmanagement. Das soll sich ändern.

Denn derzeit tritt die Gries-Deco-Gruppe bei der Expansion bewusst auf die Bremse und konsolidiert vor allem die Prozesse. Das schließt den Fuhrpark ein. Deshalb will Sylvia Horlebein als zertifizierte Fuhrparkmanagerin des Hauses nun auch das Schadenmanagement (SM) in die richtigen Bahnen lenken. Gemeinsam mit Dieter Dix, dem Geschäftsbereichsleiter Retail und verant-

wortlich für die Flottenversicherung, feilt sie an der Optimierung. „Wir haben den Fuhrpark und die dazugehörigen Bausteine wie die Flottenversicherung und das Schadenmanagement auf der Agenda, weil die Fahrzeuge und Prozesse rundlaufen müssen, um nach dem Luftholen auf solider Basis wieder voll durchstarten zu können“, sagt Dix.

Transparenz zur Schadenverhinderung | Auf das SM und die Schadenprävention richtet sich aber aus einem weiteren Grund das Augenmerk: 2012 haben drei große Schäden ins Kontor geschlagen und die Schaden-

bilanz belastet, darunter ein Diebstahl sowie der Totalschaden eines neuen Pkw. Dadurch sind die Stückprämien für die Fahrzeuge nach oben geklettert (siehe „Flottenversicherung | Daten und Fakten“).

Horlebein und Dix halten sich jetzt permanent auf dem Laufenden über die Entwicklung der Schadensituation. Dabei liefert der Makler alle Informationen über die selbstverschuldeten Unfälle. Alle fremdverschuldeten Unfälle erfasst die Fuhrparkleiterin, da die Fahrer auch jeden Schaden bei ihr melden müssen.

Gries-Deco-Gruppe | In Kürze

Die Gries-Deco-Gruppe wurde vor 65 Jahren von Oskar Gries als „Fabrikation von künstlichen Früchten und Christbaumschmuck“ gegründet. In den letzten Jahren ist das Unternehmen vor allem mit den beiden Marken „Depot“, unter deren Dach verschiedenste Design-Artikel vertrieben werden, sowie „ipuro“ für Raumdüfte gewachsen. Heute wird die Gruppe mit inzwischen rund 400 Depot-Filialen, von denen sich mehr als 300 in Deutschland befinden, in der dritten Generation von Christian Gries als Mit-Eigner geführt. Hauptanteilseigner ist die Migros-Gruppe, das größte Handelsunternehmen der Schweiz. Weitere etwa 40 Filialen gibt es in Österreich und um die 25 in der Schweiz. Hinzu kommen rund 30 Repräsentanzen über Kooperationspartner in Möbelhäusern. Sitz der Gries-Deco-Gruppe ist in Niedernberg bei Aschaffenburg. 2012 erwirtschaftete Gries über alle Gesellschaften einen Umsatz von zirka 300 Millionen Euro und beschäftigte rund 6.000 Mitarbeiter.



BMW 1er-Reihe und X1 | Beide Baureihen sind bei den Mitarbeitern sehr beliebte Firmenwagen

Die Daten fließen dann für interne Auswertungen in einer Excel-Datei zusammen. Anhand von Filterfunktionen kann der Nutzer zum Beispiel ermitteln, wer den Schaden verursacht hat, um welche Schadensart es sich handelt und welche Kosten daraus für das Unternehmen entstanden sind.

Mehr Technik, neue Prozesse | Um die Risiken von Schäden zu minimieren, greift das Unternehmen auf die Zurüstung technischer Helfer in den Fahrzeugen zurück. Als Standardausstattung sind daher etwa Einparkhilfe vorne und hinten sowie das Automatikgetriebe in der Car Policy definiert.

Für den Außendienst, der vorwiegend Skoda Superb und Octavia als Kombi sowie den Skoda Octavia Scout Allrad jeweils mit 2,0-Liter-Dieselmotorisierung und 140 PS

„Die technischen Helfer in den Fahrzeugen unterstützen die Schadenprävention.“

fährt, sind Ladungssicherungssysteme inklusive Antirutschmatten, Bodensicherungsnetze und Zurrgurte im Kofferraum neben dem doppelten Ladenboden obligatorisch.

Parallel dazu hat Sylvia Horlebein die Abwicklungsprozesse von der Schadenmeldung bis zur Bezahlung der Rechnung neu aufgestellt. Auf der einen Seite laufen zwar die Fäden für die Flottenversicherung und das SM bei ihr und Dieter Dix zusammen. Auf der anderen Seite haben sie aber auch verschiedene Dienstleister und Partner mit einzelnen Aufgaben betraut.

Die Kanzlei Momberger und Niersbach in Düsseldorf stellt etwa den Rechtsbeistand bei Unfällen und die Sachverständigen der Dekra fertigen im Schadenfall die Gutachten an. Daneben werden Carglass oder Euro-master speziell mit der Reparatur von Glasschäden beauftragt. Für die Pool-Fahrzeuge und Dienstwagen der Mitarbeiter in der Niedernberger Zentrale gibt es außerdem feste Werkstattpartner, welche die Instandsetzung der Schäden übernehmen.

Für jeden Werkstattbesuch hat Sylvia Horlebein auch eine bestimmte Vorgehensweise festgelegt, sobald es zu einem Unfall kommt. Demnach ist von den Fahrern für alle Arbeiten immer ein Kostenvoranschlag (KV) einzuholen und von der Werkstatt an die Fuhrparkleiterin zur Freigabe zu schicken. Daran orientiert sie sich wiederum,

Aon Risk Solutions

Halten sich Ihre Versicherungskosten noch im Rahmen?



Jetzt die günstigen Tarife für 2014 sichern!



Wenn die Anforderungen und Risiken für Ihren Fuhrpark komplexer werden, brauchen Sie die Unterstützung eines Experten. Diesen finden Sie bei Aon Risk Solutions, dem weltweit führenden Versicherungsmakler. Wir beraten Sie in allen Fragen des Risiko-, Versicherungs- und Schadenmanagements und halten Ihnen den Rücken frei. Damit Sie sich auf Ihr Geschäft konzentrieren können.

Wir sind für Sie da!

Aon Versicherungsmakler Deutschland GmbH
Ansprechpartner: Christos Sakalidis
christos.sakalidis@aon.de | Tel. 040 3605-3141

wenn die Rechnung der Werkstatt eintrifft. „Entweder wir überweisen den Betrag oder kürzen entsprechend, wenn die Rechnung den Kostenvorschlag um mehr als zehn Prozent übersteigt. Dieses Verfahren funktioniert mittlerweile sehr gut, so dass wir kontrollieren können, was an den jeweiligen Standorten passiert“, erläutert Horlebein.

Damit auch die Fahrer über die Entwicklung der Schaden- und Kostensituation Bescheid wissen, sendet Horlebein entsprechende Infomails mit den relevanten Zahlen

„Ein Handbuch für die Fahrer bildet die Richtschnur für das Verhalten im Schadenfall.“

und Daten zum aktuellen Status quo. Ziel ist es, so die Mitarbeiter stärker für das Thema zu sensibilisieren und das Fahrverhalten positiv zu beeinflussen.

Leitlinie Fahrerhandbuch | In der ersten Hälfte dieses Jahres hat das Fuhrparkmanagement überdies ein Handbuch verfasst, das für die Dienstwagennutzer im In- und Ausland gilt. CFO Matthias Schob nennt sie auch die „Bibel“ für jeden Fahrer, der einen Firmenwagen zur Verfügung hat. Denn es ist das Nachschlagewerk für alle Fragen und

Fuhrpark | Auf einen Blick

- ▶ 123 Firmenautos, davon 107 in Deutschland (D), sowie je acht in Österreich und der Schweiz
- ▶ v.a. Pkw, Ausnahme: vier Nutzfahrzeuge wie Lkw und Hubwagen
- ▶ in D: 34 Motivationsfahrzeuge (für Führungskräfte), 63 Funktionsfahrzeuge (Außendienst) sowie 10 Poolfahrzeuge
- ▶ zugelassene Marken: Audi, BMW, Skoda und VW
- ▶ Kfz im dt. Bestand: 30 BMW (z. B. X1 20d, 320d, 330d, X3 2.0d, 10 Audi (v.a. A4 2.0 TDI und 3.0 TDI und 67 Skoda (v.a. Superb und Octavia als Kombi sowie Octavia Scout Allrad jeweils als 2.0 TDI mit 140 PS)
- ▶ Kfz-Ausstattung für alle: PDC vorne und hinten, Sitz mit Lordosstütze, Sitzheizung vorne, Dachreling, Automatik als Standard (Schaltgetriebe auf Wunsch), Tempomat, Freisprecheinrichtung, werkseitiges Navigationssystem
- ▶ alle Kfz in D und Österreich geleast, inkl. Wartung & Verschleiß, in der Schweiz gekauft; Leasinglaufzeiten und -leistungen in D: 36 bis 48 Monate mit 30.000 bis 60.000 km p.a.
- ▶ Leasinggeber in D: BMW Leasing und Deutsche Leasing
- ▶ Fuhrparkmanagement intern, angegliedert im Rechnungswesen – von Schadenmanagement über GEZ, Kfz-Steuer bis hin zur Bestellung und dem Controlling
- ▶ Kooperationen mit Dienstleistern: u.a. Räder/Reifen (mit Euromaster), Flottenversicherung (über regionalen Makler)

Flottenversicherung | Daten und Fakten

– Die Gries-Deco-Gruppe hat ihren jährlichen Rahmenvertrag über die Flottenversicherung in den vergangenen drei Jahren bei einem Versicherer via Makler abgeschlossen. Dabei sind die Firmenfahrzeuge mittels Stückprämien in der Haftpflicht sowie in der Kasko mit einer Selbstbeteiligung (SB) von 150 Euro in der Teilkasko (TK) und 300 Euro SB in der Vollkasko (VK) eingedeckt. Die SB in der VK hat das Unternehmen vor einigen Jahren von 150 auf 300 Euro erhöht, um eine Beitragssteigerung abzufedern.

Dieter Dix, Geschäftsbereichsleiter Retail und zuständig für die Versicherungen, holt sich über den Makler jedes Jahr Angebote ein, um die Möglichkeiten im Markt der Flottenversicherungen auszuloten. Dabei hat er festgestellt, dass die Anbieter in den vergangenen Jahren deutlich kritischer geworden sind. Aufgrund

von drei gravierenden Schäden in 2012 hat er auch eine leichte Steigerung der Stückprämien um 7,5 Prozent hinnehmen müssen.

In diesem Jahr hat sich die Schadensituation allerdings deutlich verbessert. Zur Jahreshälfte hat der Geschäftsbereichsleiter Retail lediglich eine Schadenquote von 20 Prozent verzeichnet. Wenn das so bleibt, soll eine Senkung der Prämien zentrales Thema in den nächsten Jahresgesprächen werden.

Zugleich denkt Dix darüber nach, die SB als Stellschraube zu nutzen und bei Bedarf zu erhöhen, sodass bestimmte Schadensarten wie Glasschäden dann nicht mehr dem Versicherer gemeldet, sondern selbst reguliert werden. Fuhrparkleiterin Sylvia Horlebein erhebt dazu gegenwärtig die Daten, um Vergleichsrechnungen erstellen zu können.

Probleme rund um die Nutzung. Auf 30 folierten Seiten im DIN-A5-Format hat Horlebein hierin alle relevanten Informationen und Prozesse schriftlich festgehalten – von der Schadenmeldung über das richtige Verhalten der Fahrer gegenüber der Polizei bei einem Unfall sowie die Sicherstellung von Beweisen bis zur Mitteilung des Schadens an das Fuhrparkmanagement der Gries-Deco-Gruppe und das weitere Vorgehen wie die Beauftragung zum Abschleppen in die nächste Werkstatt, wenn das Fahrzeug nicht mehr fahrtüchtig ist.

Trainings für alle Fahrer | Das Handbuch als theoretisches Fundament ist allerdings nur ein Teil der Maßnahmen für ein besseres SM. Die Flottenverantwortlichen drehen zusätzlich an ganz praktischen Stellschrauben. Seit verganginem Jahr veranstaltet das Unternehmen beispielsweise Fahrsicherheitstrainings. Diese sind speziell auf die Bedürfnisse der einzelnen Fahrer, die ermittelten Schadensursachen sowie auf die registrierten Schadenarten zugeschnitten. Der Versicherer hat das mit 20 Prozent bezuschusst.

Da die klassischen Park- und Rangierschäden im Fuhrpark dominieren, hat der ADAC als Kooperationspartner mit seinen Experten vor allem Einparkübungen durchgeführt und die Fahrer intensiv trainieren lassen. „Rund 60 Prozent des ganztägigen Trainings hat sich um Rückwärtseinparken, Geschicklichkeit und Einschätzung von Abständen beim Rückwärtsfahren und Ähnliches gedreht“, sagt Horlebein. Und das hat nach ihren Messungen auch schnell Früchte getragen: „Parkschäden sind in den ersten Monaten danach

stark zurückgegangen.“ Das spiegelt sich in der aktuellen Schadenquote wider (s.o.: „Flottenversicherung | Daten und Fakten“).

Rund 20 Fahrer haben das Fahrsicherheitstraining nicht mitgemacht. Unter ihnen sind einige neue Mitarbeiter, die das Programm noch absolvieren müssen und an den kommenden Trainings teilnehmen. „Alle anderen haben das Training alle zwei bis drei Jahre zu wiederholen“, sagt CFO Matthias Schob. Darauf legt die Führungskraft Wert. Die Sicherheit der Fahrer und Schadenprävention ist bei der Gries-Deco-Gruppe folglich auch Chefsache.

Insbesondere die Trainings sollen auf diese Weise zu einem Ritual werden, das alle Fahrzeugnutzer für die unterschiedlichen Gefahren in konkreten Verkehrssituationen sensibilisiert. Schließlich wächst die Flotte voraussichtlich jedes Jahr um bis zu fünf Firmenwagen weiter. Das Schadenniveau soll dabei jedoch nicht steigen.

| Annemarie Schneider



Skoda | Die Marke stellt die meisten Fahrzeuge