

Multitalente gefragt

Im Fuhrpark von Meiko sind rund 150 Transporter zentrale Arbeitsmittel, um hierzulande einen flächen-deckenden Kundendienst zu gewährleisten. Das Maschinenbauunternehmen legt daher nicht nur Wert auf die Leistungsmerkmale und den maximalen Nutzen, sondern auch auf die Außenwirkung der Fahrzeuge.

Seit Jahren wächst die Außendienstorganisation bei Meiko. Entsprechend steigt auch der Bedarf an Firmenwagen. Vor allem die Zahl an Transportern, die den Mitarbeitern im Serviceaußendienst als Montagefahrzeuge dienen, nimmt kontinuierlich zu. „Diesem Wachstum sind wir mit zunehmend standardisierten Abläufen, einer einheitlichen Organisation und dem Aufbau von dezentralen Fuhrparkverantwortlichen begegnet“, sagt Jürgen Sachs. Er ist als Leiter Beteiligungscontrolling mit Fuhrparkmanagerin Bettina Rendler bei Meiko für die Fahrzeugbeschaffung sowie das Fuhrparkmanagement in der Offenburger Zentrale zuständig.

Kriterien für die Modellauswahl

Die Abteilung gibt aber auch die Leitlinien für die dezentralen Fuhrparkverantwortlichen in den zehn Werksvertretungen. Ein Eckpfeiler sind die Vorgaben bei der Fahrzeugauswahl. Sie beschränkt sich auf die vier deutschen Hersteller Ford, Mercedes-Benz, Opel und Volkswagen, wo wiederum nur bestimmte Modelle mit elf verschiedenen Dieselmotorisierungen geordert werden dürfen. Diese sind der Mercedes-Benz Vito 113 mit 136 PS, der VW T5 mit 102 PS, Opel Vivaro mit 114 PS, Ford Transit Connect mit 90 PS, Mercedes-Benz Sprinter mit 150 oder 163 PS, VW Caddy mit 75 oder 140 PS, Opel Combo mit 75 oder 94 PS und der Ford Transit als Kastenwagen mit 115 PS. „Aus diesem Produktmix können unsere Gesellschaften dann die präferierten Modelle wählen“, erläutert Bettina Rendler. Sie fügt hinzu: „Ausschlaggebend für diese Zusammensetzung sind das Preis-Leistungs-Verhältnis in Verbindung mit der Fahrzeugqualität, die Nutzungskapazitäten, die Berücksichtigung lokaler Geschäftsbeziehungen und die Bündelung für die Rahmenabkommen.“

Die beliebtesten Modelle vor Ort sind insbesondere der Mercedes-Benz Vito mit 57 und der VW T5 mit 45 Einheiten. Danach folgen im Ranking 19 Opel Vivaro und 14 Ford Transit Connect.



Ausgeklügeltes Bestückungssystem in der Werksvertretung Rhein-Main: Damit die Meiko-Techniker möglichst alle Service- und Reparaturarbeiten beim ersten Kundenbesuch durchführen können, haben die Transporter stets die elementaren Teile an Bord.

Neben der Motorisierung stehen bei den Transportern die Ausstattung und die Möglichkeiten bei den Ein- und Ausbauten im Fokus. Dabei soll das Fahrzeug den Mitarbeitern sowohl Komfort bieten und die Außenwirkung stärken als auch optimale Einbaulösungen am jeweiligen

Standort gewährleisten. Deshalb setzt Meiko seit Neustem unter anderem auf eine weiße Lackierung der Nutzfahrzeuge mit auffälliger CI-konformer Firmenschriftung. Alle Modelle enthalten außerdem stets Navigationsgerät, Freisprecheinrichtung oder Bluetooth, Sitzpakete mit Lendenwirbelstütze und Armlehne, Klimaanlage, Einparkhilfe und Trennwand.

Darüber hinaus kommen in die Transporter Einbauten von Sortimo oder Würth, die Dienstleister dann für Meiko installieren (siehe hierzu Kasten „Basis für guten Kundenservice“ rechts unten). „Die Einrichtungen sind im Gegensatz zu den Fahrzeugen, die wir bis auf wenige Ausnahmen leasen, gekauft und werden idealerweise über mehrere Leasingzyklen verwendet“, sagt Bettina Rendler. Vor der Auslieferung und am Ende der Leasinglaufzeit gehen die Fahrzeuge daher zum Umrüster, der die Einbauten entnimmt, gegebenenfalls repariert oder um weitere Module ergänzt und die neuen Modelle einrichtet.

Das Verfahren ist ein wesentlicher Grund für die Werksvertretungen, meist beim gleichen Modell zu bleiben. Gleichwohl kommt das Leasing der Ausstattung nicht infrage. „Wir haben uns schon überlegt, die Einbauten mit dem Fahrzeug zu leasen und über die Laufzeit voll zu amortisieren. Der Bedarf vor Ort verlangt aber jedes Mal eine ganz standortspezifische Lösung, sodass keine Mengeneffekte in der Beschaffung zu erzielen wären“, erklärt Jürgen Sachs.

Meiko im Kurzporträt

Die Meiko-Gruppe ist Hersteller von gewerblichen Spülmaschinen inklusive Förder- und Entsorgungsanlagen, Krankenhausgeräten und Spülmitteln. Das Unternehmen wurde 1927 in Offenburg gegründet, wo sich auch heute noch der Stammsitz befindet. Meiko hat mit insgesamt rund 1.800 Mitarbeitern im vergangenen Jahr einen Umsatz von 219 Millionen Euro erwirtschaftet, von denen etwa 1.050 in Offenburg und rund 750 in den Außenorganisationen wie den zehn Werksvertretungen in Deutschland sowie elf ausländischen Tochtergesellschaften beschäftigt sind. Zu den Kunden zählen nicht nur Hotellerie und Gastronomie weltweit und Großcaterer, sondern auch Betriebsverpflegung bei zahlreichen Industriefirmen, Banken und Versicherungen, Cateringgesellschaften für Flughäfen, Betreiber von Kreuzfahrtschiffen, Bahngesellschaften, Krankenhäuser und Altenheime.

Ständige Optimierung

Unabhängig davon laufen die Bestellung und die Auslieferung über die Zentrale in Offenburg. Hier verhandelt das Team auch die Rahmenverträge mit den Herstellern und Leasinggesellschaften, aus denen sich die Werksvertretungen bedienen.

Meiko arbeitet dabei seit 2007 ausschließlich mit LeasePlan zusammen, wo die Fahrzeuge im Full-Service inklusive Instandhaltung, Reifen, Schadenmanagement, Tankkarten, GEZ und Kfz-Steuer geleast sind. Ausnahme: die Kfz-Versicherung der Flotte. Sie ist bei der HDI-Gerling über Stückprämien mit Selbstbeteiligungen von jeweils 500 Euro in der Teil- und Vollkasko eingedeckt.

Die Entscheidung für den Leasinggeber aus Neuss als exklusivem Partner ist aufgrund einer Ausschreibung gefallen. „Diese hat LeasePlan durch das Preis-Leistungs-Verhältnis, Vertrauen und die Abwicklung im täglichen Geschäft gewonnen“, sagt Sachs. Wichtig sei unter anderem die IT gewesen, über die eine Angebots- und Bestellabwicklung erfolgen könne. „Denn mit dem E-Manager sind zeitnahe und mehrfache Berechnungen der Fahrzeuge und Varianten möglich“, berichtet Rendler, „zugleich findet eine ständige Optimierung der Modelle in Rücksprache mit dem Transporterspezialisten bei LeasePlan und den Händlern statt.“

Da insbesondere bei den Nutzfahrzeugen die Kosten-Nutzen-Relation für den Einsatz und die Auswahl im Einklang stehen soll, beobachten die Fuhrparkverantwortlichen die Entwicklung im Flottenmarkt. So haben sie eine kontinuierliche Kostensteigerung bei der Beschaffung durch regelmäßige Preiserhöhungen der Hersteller oder durch die kontinuierlich verbesserte Grundausstattung der Fahrzeuge registriert. „Trotzdem haben wir im Laufe der Jahre die Einkaufspreise über höhere Mengen verbessert“, sagt Sachs.

Schwieriger gestaltet es sich mit den Unterhalts- und Kraftstoffkosten. Downsizing bei den Motoren und Modellen sowie eine Sensibilisierung der Fahrer sollen helfen, dafür kostensparendere Lösungen zu erzielen. Diese Maßnahmen haben jedoch ihre Grenzen. „Es ist wichtiger, dass die Techniker ein Modell zur Verfügung haben, das sie mühelos durch die Landschaft trägt und bestmöglich ausgestattet ist“, betont Bettina Rendler. Schließlich soll auch der Fuhrpark den Anspruch als Qualitätsführer der Branche im Kundenservice vor Ort widerspiegeln. A. SCHNEIDER 



Bei Jürgen Sachs, Leiter Beteiligungscontrolling, und Fuhrparkmanagerin Bettina Rendler laufen die Fäden der Offenburger Meiko-Zentrale zusammen.

Meiko-Fuhrpark im Überblick

- ▶ 147 Transporter bis 3,5 Tonnen
- ▶ vier Hersteller: Ford, Mercedes-Benz, Opel und VW
- ▶ v. a. 57 MB Vito 113 CDI (136 PS), 45 VW T5 (102 PS), 19 Opel Vivaro (114 PS), 14 Ford Transit Connect (90 PS)
- ▶ sieben Nfz gekauft, 140 im Full-Service bei LeasePlan geleast, Ausnahme: Kfz-Versicherung über Rahmenvertrag bei HDI-Gerling
- ▶ Laufzeiten und -leistungen bei 20.000 bis 40.000 km p.a.: 48 Monate + bei 45.000 bis 76.000 km p.a.: 36 Monate; durchschnittliche Laufleistung: 35.000 km p.a.

„Basis für guten Kundenservice“

In der Meiko-Werksvertretung Rhein-Main fahren die Servicemonteur 15 Nutzfahrzeuge, von denen 14 VW T5 und ein VW Caddy sind. „Hintergrund ist, dass die Transporter größtmögliche Flexibilität und Zuladungskapazität mitbringen“, sagt Stefan Nocht, Kundendienstleiter und Fuhrparkverantwortlicher am Sitz in Eschborn. Denn nach dem Motto „First time fix“ gilt es, alle Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten mit dem ersten Besuch erledigen zu können. In den Fahrzeugen führen die Mitarbeiter daher permanent Ersatzteile im Wert von zirka 25.000 Euro mit. „Dafür ist ein enges Bestückungssystem bei optimaler Ladungssicherung ausgeklügelt worden, weshalb wir konsequent auf VW-Transporter setzen. Zudem ist ein VW-Händler direkt neben dem Standort, so dass sich nochmals Synergieeffekte einstellen“, erklärt Roland Engelke, Geschäftsführer der Werksvertretung.

Damit die Transporter auch immer mit den richtigen Teilen bestückt sind, werden vierteljährlich Kontrollen durchgeführt, in denen die Nutzung der Ersatzteile bewertet und bei Bedarf entsprechend verändert wird. „Ein einwandfrei ausgestattetes Technikerfahrzeug ist die Basis für einen guten und schnellen Kundenservice“, resümiert Engelke.

Weißer Transporter mit blauem Firmenlogo: Der neueste Zuwachs für Stefan Nocht (links), Kundendienstleiter und Fuhrparkverantwortlicher, sowie Roland Engelke, Geschäftsführer der Meiko-Werksvertretung Rhein-Main



Markenübergreifende Beratung

Matthias Martwich verantwortet als Abteilungsleiter mit einem Team aus fünf Mitarbeitern die Nutzfahrzeugsparte bei LeasePlan Deutschland. Im Interview erläutert er den Kundenbedarf im Transportersegment sowie die Anforderungen an einen markenunabhängigen Leasinggeber.

Af: Herr Martwich, wie hat sich bei LeasePlan das Transportergeschäft in den vergangenen Jahren entwickelt?

Martwich: Wir haben als spezialisierte Mannschaft für Nutzfahrzeuge 1996 mit rund 700 Einheiten im Portfolio begonnen, das bis heute kontinuierlich auf rund 10.000 Nutzfahrzeuge gestiegen ist. Damit sind wir bisher jedes Jahr gewachsen. Der Bestand setzt sich dabei zu rund 90 Prozent aus Transportern bis 3,5 Tonnen wie Lieferwagen, Kombis und Kastenwagen zusammen.

Af: Welche Anforderungen stellen Kunden wie Meiko im Transportersegment?

Martwich: Der Bedarf bei den Transportern ist sehr unterschiedlich und komplex. Bei Meiko ist beispielsweise unser Know-how bei markenübergreifenden Vergleichen der Modelle besonders gefordert. Generell lässt sich aber sagen, dass hier bei allen Kunden der Kosten-Nutzen-Aspekt sowie die Prozesssicherheit in diesem Fahrzeugsegment deutlich im Vordergrund stehen.

Af: Welche Beratungsleistungen bietet LeasePlan denn bei Transportern?

Martwich: Unser Team übernimmt nicht nur die Managementaufgaben bei Instandhaltung und Reifen, sondern optimiert auch die Konditionen beim Fahrzeugeinkauf, für Ersatzteile, Öl et cetera. Denn diese Bereiche gestalten sich anders als bei den Pkw und sind auch bei den Herstellern getrennt. Darüber hinaus managen wir im Rahmen des Full-Service auch die Prüftermine inklusive UVV über Kooperationspartner, bieten Alternativreparaturen über ein Netz von Werkstattpartnern an und bilden in einer Rate auch die Reifen und Zubehörkomponenten wie Einbauten ab. Neu vermitteln wir unseren Kunden auch Telematiksysteme für ihre Transporter, die sie dann beispielsweise auch zur Disposition und Verwaltung der Aufträge sowie zur Wartungsoptimierung einsetzen können. Die Telematik unterstützt außerdem die Übersetzung und Kontrolle von Eco-Fahrtrainings im Tagesgeschäft.

Af: Worin liegen denn Leistungsvorteile gegenüber dem Wettbewerb?

Martwich: Wir sind als Spezialisten einer freien Leasinggesellschaft ziemlich einmalig im Markt und bilden über unsere IT alle Modelle markenübergreifend nach Kosten-Nutzen-Gesichtspunkten ab. Dabei gliedern wir nach nutzfahrzeugrelevanten Kriterien wie Nutzlast, zulässigem Gesamtgewicht, Volumen, Maße, CO₂ und stellen auch Einbauten in der Online-Kalkulation individuell dar. Das heißt auch, dass unter anderem der jeweilige Einbau kundenindividuell online kalkulierbar ist und die Logistik wie Einbauort und -zeit mit dem Einbaulieferanten durch den Kunden oder durch LeasePlan direkt bei der Kalkulation oder

Bestellung initiiert werden kann. Als neutrale Berater erarbeiten wir außerdem Optimierungsansätze für unsere Kunden, die nicht nur Konditionen, sondern auch den Bedarf an Volumina, Ladelast, Analyse der Instandhaltungskosten und andere Kriterien betreffen.

Af: Welche Leistungen werden von den Flottenkunden besonders nachgefragt?

Martwich: Das sind zum Beispiel Werkstattanalysen zur Standzeitenminimierung, Fahrzeugvergleiche und das Aufzeigen von Alternativen, Konditionsabstimmung sowie reibungslose Abwicklungsprozesse und gutes Management. Letztere können wir vor allem über Online-Tools gewährleisten, die den Fuhrparkmanagern sofort die notwendigen Kalkulationsmöglichkeiten und Kostentransparenz liefern. Wichtig ist auch unser Beitrag zum optimalen Kostenmanagement durch die Betrachtung der Gesamtkosten inklusive der Standzeiten, Rücknahmebedingungen, fachspezifischen Werkstattsteuerung sowie durch fachorientiertes Reporting und gezielte Kommunikation mit dem richtigen Ansprechpartner beim Transporterhersteller.

Af: Wohin entwickelt sich Ihrer Meinung nach das Transportersegment in Flotten?

Martwich: Zum einen lässt sich der Trend erkennen, dass Dienstwagenberechtigte des Öfteren etwa einen Transporter oder Lieferwagen mit Pkw-Zulassung statt eines Pkw kalkulieren und auch ordern. Zum anderen werden die Transporter häufiger mit Kofferaufbauten bestellt, um das Ladevolumen zu erhöhen. Auch die Nutzung branchenspezifischer Komplettlösungen wie für die Sanitär- oder Elektrobranche sowie allgemein von Telematiksystemen nimmt zu. Insgesamt spüren wir eine hohe Nachfrage, die für uns weiteres Wachstumspotenzial bedeutet.

Af: Herr Martwich, vielen Dank für das Gespräch!

INTERVIEW: ANNEMARIE SCHNEIDER 

„Dienstwagenberechtigte ordern des Öfteren einen Transporter mit Pkw-Zulassung statt eines Pkw“, beobachtet Matthias Martwich, Leiter der Nutzfahrzeugsparte bei LeasePlan.

