

Auf geradem Weg

Als Unternehmen mit dezentraler Organisationsstruktur ist der Maschinenbauer Meiko Anfang 2010 dazu übergegangen, das Schadenmanagement für den Fuhrpark auf den Leasinggeber zu übertragen. Unabhängig davon läuft die Flottenversicherung weiterhin direkt über den Kfz-Versicherer, mit dem die Fuhrparkverantwortlichen vor Kurzem an der Stellschraube der Selbstbeteiligung gedreht haben.

Jürgen Sachs, Leiter Beteiligungscontrolling und Fuhrparkmanagement bei der Meiko Maschinenbau GmbH, und Fuhrparkmanagerin Bettina Rendler müssen genau überlegen, wie lange sie mit ihrem Flottenversicherer zusammenarbeiten. Schließlich besteht die Geschäftsbeziehung schon einige Jahre. Genauer gesagt: Die rund 270 Fahrzeuge werden inzwischen seit 2005 beim selben Versicherungspartner eingedeckt. Und bis Ende vergangenen Jahres hat sich auch an den Konditionen und Rahmenbedingungen wenig geändert. „Die Prämien und Leistungen sind relativ konstant geblieben“, konstatiert Sachs.

Zu Beginn dieses Jahres hat es nun eine Neuerung gegeben. „Aufgrund einer steigenden Anzahl an Glasschäden haben wir die Selbstbeteiligung von 150 Euro in der Teilkasko auf 500 Euro angehoben.

Dadurch hat sich die Schadenquote wieder deutlich verbessert“, erläutert Rendler.

Damit die Schäden respektive Schadenmeldungen generell keinen Mehraufwand in der Verwaltung verursachen, hat Meiko darüber hinaus bereits vor gut zwei Jahren entschieden, das Schadenmanagement in eine Hand zu legen.

Koordination der Prozesse

Die Wahl unter den Dienstleistern ist dabei auf die Leasinggesellschaft gefallen, bei der mit Ausnahme der Kfz-Versicherung alle Servicebausteine eingekauft sind. „Unsere dezentrale Organisation, die aus dem Hauptsitz in Offenburg und zehn weiteren eigenständigen Niederlassungen im Bundesgebiet besteht, hat eine Bündelung mit festen Zuständigkeiten und Ansprechpartnern erfordert“, sagt die Fuhrparkmanagerin. Sie ergänzt: „Über den

Leasinggeber haben wir klare Kommunikationskanäle für alle Gesellschaften und halten die Wege extrem kurz – vor allem bei der Schadensabwicklung.“

Die Zentralisierung des Schadenmanagements sorgt übergreifend für transparente Prozesse, weil auch die Fahrer wissen, dass sie bei einem Unfall oder Schaden nicht nur Bettina Rendler oder die anderen zuständigen Fuhrparkverantwortlichen in den zehn Niederlassungen kontaktieren, sondern sich im ersten Schritt mit der Schadenhotline in Verbindung setzen müssen. „Dort erhält der Mitarbeiter Hilfe und Instruktionen, wie er sich verhalten soll“, sagt Rendler. Die Ansprechpartner kümmern sich dann bei Bedarf ums Abschleppen, stellen den Fahrer wieder mobil und managen die Rückholung des Fahrzeugs nach Reparatur.

Zusätzliche Optimierung schafft der Leasinggeber, indem er alle Schäden über Partnerwerkstätten wieder instandsetzt lässt. Auch wenn der Fahrer zum Beispiel nur einen Parkschaden meldet, bekommt er sofort einen Vorschlag, wo er das Fahrzeug zur Reparatur hinbringen soll. Gleiches gilt für Glasschäden, die von speziellen Dienstleistern behoben werden. Im Falle von Kumulschäden, wie Hagelschäden, besorgt sie auch den Gutachter.

Flottenversicherung bei Meiko

Die über 270 Firmenfahrzeuge von Meiko sind seit 2005 über einen Versicherer mittels Stückprämien versichert. Grundsätzlich sind auch alle Schadensarten über den Rahmenvertrag eingedeckt. Es gibt keine explizit vereinbarten Ausschlüsse oder Einschränkungen. Vielmehr nutzt das Unternehmen die Selbstbeteiligung (SB) in der Kasko als Steuerungsinstrument. Deshalb hat Meiko die SB in der Teilkasko seit Beginn des Jahres von 150 Euro auf 500 Euro erhöht. Damit fallen viele Kleinschäden und Glasschäden, welche die häufigste Schadensart im Unternehmen bilden, in die Eigentragung.

Damit die Prozesse insbesondere bei der Reparatur immer eingehalten werden, stehen auch die Fahrer in der Pflicht. Sie müssen etwa bei jedem Schaden ein Meldeformular ausfüllen und bei der Werkstatt einen Reparaturauftrag abgeben, der nur ausgeführt wird, wenn die Leasinggesellschaft hierzu eine Freigabe erteilt hat.

So kommen bei Meiko durch das Outsourcing nur noch die Abrechnungen der Selbstbeteiligung und durch den Schaden entstandene mögliche Wertminderungen an, die der Leasinggeber monatlich weiterreicht. „Für die Schadenabwicklung braucht es damit in der Regel nur wenige Tage und bis zur kompletten Glattstellung inklusive Endabrechnung vier bis maximal acht Wochen“, hat die Fuhrparkleiterin registriert. Alles in allem ist sie daher mit der Lösung zufrieden.

Schadensentwicklung im Fokus

Nichtsdestotrotz setzen sich Bettina Rendler und Jürgen Sachs regelmäßig damit auseinander, ob die genutzte Variante des Schadenmanagements noch die richtige ist und ob es eine bessere gibt. „Bis jetzt sind wir aber immer zu dem Schluss gekommen, dass die Kooperation mehr Vorteile bietet als Angebote von Wettbewerbern und anderen Dienstleistern“, resümiert Jürgen Sachs. Zugleich bedeutet das Auslagern für ihn aber nicht, das Schadenmanagement und die -entwicklung aus dem Blick zu verlieren. Im Gegenteil. Die Daten aus den monatlichen Reportings, die zum Beispiel beinhalten, welcher Fahrer welchen Schaden gemeldet hat, bilden das Fundament, um den Bereich in den einzelnen Gesellschaften kontrollieren und schnell gegensteuern zu können. Gegenwärtig beobachten die beiden in Offenburg jedoch keine Auffälligkeiten. „Wenn wir aber sehen würden, dass ein Fahrer wiederholt eigenverschuldete Unfälle hätte, würden wir aktiv werden“, betont Sachs.

Sensibilisierung der Fahrer

Parallel zu den strengen Vorschriften baut Bettina Rendler auf die Sensibilisierung der Fahrer. Aus diesem Grund hat sie die Mitarbeiter etwa in Sachen Glasschäden informiert, welche Reparaturvarianten offen stehen, dass eine Reparatur möglichst dem Scheibenaustausch vorzuziehen ist und welche Gründe respektive Kostensparnis dies birgt. Um das Bewusstsein der Fahrer weiter zu schärfen, plant Meiko künftig Trainings für Fahrer, die Lehr-



Bündelung des Schadenmanagements in einer Hand: Damit haben Jürgen Sachs und Bettina Rendler als Flottenverantwortliche bei Meiko die Prozesse schlank aufgestellt.

stunden in spritsparender Fahrweise mit Übungen zur Erhöhung der Sicherheit kombinieren. Nach Abstimmung mit der Geschäftsleitung ist daher vorgesehen, demnächst ein Testtraining durchzuführen,

in dem die Wirksamkeit überprüft werden soll. Mündet der Test in einem positiven Ergebnis, wird es den Fahrern in Offenburg und an den anderen Standorten angeboten. A. SCHNEIDER 

Meiko im Kurzporträt

Als Hersteller von gewerblichen Spülmaschinen inklusive Förder- und Entsorgungsanlagen, Krankenhausgeräten und Spülmitteln wurde die Meiko-Gruppe 1927 in Offenburg gegründet. Dort ist auch heute noch die Zentrale. Insgesamt beschäftigt das Unternehmen rund 1.800 Mitarbeiter, von denen mit rund 1.050 Angestellten der Großteil in Offenburg und weitere 750 in den Außenorganisationen wie den zehn Werksvertretungen in Deutschland sowie elf ausländischen Tochtergesellschaften arbeiten. 2010 hat Meiko rund 219 Millionen Euro umgesetzt. In diesem Jahr liegt das Unternehmen nach eigenen Angaben sowohl bei Umsatz als auch beim Auftragsengang rund 20 Prozent über dem Vorjahr.

Zu den Kunden gehören beispielsweise Hotellerie und Gastronomie weltweit sowie die Betriebsverpflegung bei zahlreichen Industriefirmen, Banken, Versicherungen und Cateringgesellschaften für Flughäfen. Aber auch Betreiber von Kreuzfahrtschiffen, Bahngesellschaften, Krankenhäuser und Altenheime nutzen die Maschinen.

Meiko-Fuhrpark im Überblick

▶ circa 120 Pkw und 152 Transporter bis 3,5 Tonnen

zu Pkw:

- ▶ drei fahrzeuggestützte Gruppen: 1. Geschäftsführer, Prokuristen; 2. Vertrieb/ Außendienst + Kundendienstleitung, 3. Kundendienst
- ▶ Pkw der Marken Audi, BMW, Ford, Mercedes-Benz, Opel + VW
- ▶ Pkw v. a. im Vertrieb mit den Modellen: u. a. Audi A4 2.0 TDI, BMW 318 d, Ford Mondeo 2.0 TDCi, MB 200 CDI, Opel Insignia 2.0 CDTi + VW Passat 2.0 TDI
- ▶ fahrleistungsabhängig geleast zw. 36 und 48 Monate; Tausch der Pkw bei Laufleistung von max. 160.000 km

zu Transportern bis 3,5 Tonnen:

- ▶ vier Hersteller: Ford, Mercedes-Benz, Opel + VW
- ▶ v. a. 61 MB Vito, 6 MB Sprinter, 39 VW T5, 20 Opel Vivaro, 14 Ford Transit Connect
- ▶ neun Nfz gekauft, 143 Transporter im Full-Service geleast
- ▶ 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.
- ▶ Für alle Fahrzeuge: Leasing im Full-Service; Ausnahme: Kfz-Versicherung über direkten Rahmenvertrag mit Kfz-Versicherer