

Profil schärfen

Servicequalität zählt für Flottenkunden mehr denn je. Die Fuhrparkmanagementgesellschaft Fleetcar + Service Community, ein Zusammenschluss händler eigener VW- und Audi-Betriebe, feilt deshalb weiter an ihren Dienstleistungen, Kooperationen und Produkten. Manfred Sensburg meldet als neuer Leiter Operatives Geschäft erste Erfolge.

Kundenorientierung scheint in manchen Autohäusern nach wie vor nur eine leere Worthülse zu sein. Beispielhaft dafür ist das Erlebnis eines Dienstwagenfahrers beim Versuch, eine Probefahrt mit dem gewünschten Firmenwagen zu vereinbaren. In froher Erwartung, eine Schnuppertour unter-

nehmen zu können, marschiert er schnurstracks an die Empfangstheke im nahe gelegenen Autohaus und bittet die Dame um einen Fahrtermin. Sie ruft daraufhin einen Verkäufer. Er lehnt das zur Überraschung des Fahrers barsch ab, weil das Unternehmen nicht Kunde des Hauses sei. Daraufhin meldet sich die Führungskraft umgehend beim Flottenmanager und beschwert sich über den Vorfall.

Solche Ereignisse sorgen für eine Menge Ärger im Unternehmen, bleiben aber meist offen im Raum stehen. In diesem Fall konnte der Fuhrparkmanager jedoch auf Hilfe bauen. Als Kunde der Fleetcar + Service Community, kurz F+SC, hat er den Großkundenberater seines VW- und Audi-Autohauses angerufen. „Er hat zur Freude der Beteiligten sofort dafür gesorgt, dass ihm das Fahrzeug zur Verfügung gestellt wird“, erzählt Manfred Sensburg, Leiter Operatives Geschäft der F+SC. Er fügt hinzu: „Unsere Devise lautet, den Vorsprung im Wettbewerb durch Services suchen und sichern.“ Dadurch erhöhen die Fuhrparkmanagementgesellschaft und damit auch die Partnerbetriebe die Bindung.

Der markenübergreifende Service, Probefahrten bundesweit zu organisieren, gehört deshalb zu den Kernleistungen (siehe

Manfred Sensburg, neuer Leiter Operatives Geschäft der F+SC, feilt mit den Gesellschaftern an neuen Produkten und Ideen.

auch Kasten „Leistungen und Nutzen“). Gleichwohl feilt auch die F+SC an der Optimierung ihrer Services.

Neue Struktur und Konsequenzen

Der Impuls, die Prozesse und Produkte unter die Lupe zu nehmen, bei Bedarf neu auszurichten und voranzutreiben, kam gleichermaßen von den Gründern und Gesellschaftern. Eine neue Schlagkraft soll vor allem die Bündelung der Kräfte erzeugen.

Aus diesem Grund hat F+SC die Position des Leiters Operatives Geschäft ausgeschrieben und am 1. Januar des vergangenen Jahres mit Manfred Sensburg besetzt. Bei ihm laufen seither die Fäden zusammen. Seine zentralen Aufgaben sind, nicht nur die Vertriebs- und Servicestandards in die Fläche zu bringen, für die notwendigen Schulungen in den Autohäusern und die Qualitätskontrolle zu sorgen, sondern auch bisher nicht realisierte und neue Ideen in die Praxis umzusetzen.

Dafür hat der 51-jährige Jurist und Versicherungsfachwirt im ersten Schritt die Ist-Situation genauer analysiert, indem er im Laufe des vergangenen Jahres unter anderem alle

Partner besucht und den Kundenservice vor Ort erlebt und beurteilt hat.

Ergebnis: Die Mitarbeiter in den Autohäusern haben die Standards mehrheitlich erfüllt. „Es gab aber auch Betriebe, die die einzelnen Leistungsversprechen auf unserer Intranetplattform einfach nur angekreuzt und nicht mit Leben gefüllt haben“, sagt Sensburg. Die Konsequenz: F+SC hat sich von einigen Händlern inzwischen getrennt, aber auch neue aufgenommen. „Mit anderen haben wir intensive Gespräche geführt, was zu einer spürbaren Verbesserung geführt hat“, so der Leiter Operatives Geschäft.

Daneben hat die Fuhrparkmanagementgesellschaft auch ihre Organisation neu strukturiert, um vor allem die Entscheidungsprozesse zu beschleunigen. Seit 2009 gibt es einen Gesellschafterbeirat, der sich aus fünf Vertretern unter der Führung von Dr. Alexander Tiedtke als Beiratsvorsitzenden zusammensetzt. Gleichzeitig ist eine neue Marschrichtung beim Ausbau des Autohausnetzes ausgerufen worden. So haben sich die VW- und Audi-Händler von der noch in 2007 geplanten Verbreiterung der Basis auch auf Betriebe anderer Premiummarken verab-



schiedet. F+SC will künftig ein reiner Zusammenschluss von Großkundenleistungszentren des VW-Konzerns sein. „Manche unserer Händler haben zwar auch weitere Marken im Portfolio, aber deren Fokus liegt auf den Kernmarken des Konzerns“, so Sensburg.

Hintergrund für diese Entscheidung ist die strategische Kooperation mit Volkswagen Leasing. Sensburg erläutert: „Schließlich ist es unser Ziel, bis Ende dieses Jahres alle unsere Fahrzeuge in einem neuen System auf Basis von Fleet-Cars zu verwalten, was die Zusammenarbeit mit Vertragshändlern anderer Marken so gut wie ausschließt.“

Kooperationen und Perspektiven

Unabhängig davon baut F+SC die Partnerschaften im Dienstleistungssektor für Flottenkunden weiter aus. Jüngstes Beispiel sind die Rahmenverträge mit der Avis Autovermietung und Enterprise, auf die alle Partnerbetriebe zurückgreifen können, um die Interimsmobilität für ihre Großkunden zu bundesweit einheitlichen Konditionen und Mietbedingungen abzudecken. Diese Leistung ist den Händlern wichtig, weil sie im vergangenen Jahr unisono einen starken Anstieg des Bedarfes verzeichnet haben. Zudem müssen teilweise lange Lieferzeiten überbrückt werden. „Wir haben hierfür bei verschiedenen großen Autovermietern angefragt. Aber nur Avis und Enterprise konnten uns sicher gewährleisten, dass ausschließlich Fahrzeuge aus dem VW-Konzern zum Einsatz kommen“, sagt Sensburg.

Derzeit arbeitet der Leiter Operatives Geschäft nach eigenen Angaben zudem an einer weiteren wichtigen Neuerung. So sollen künftig die Großkundenbetreuer in den Autohäusern die Flottenmanager auch bei der ökologischen Ausrichtung des Fuhrparks beraten und bei Bedarf mit dem ADAC und EcoConsult Fahrertrainings durchführen können. Ein wesentlicher Baustein soll darüber hinaus die Analyse und Einstufung des Fuhrparks anhand der sogenannten „EcoTest“-Kriterien des ADAC sein.

„Wir prüfen momentan, ob dann Fuhrparks, die nur Firmenwagen ab drei bis fünf Sterne fahren, das Umweltsiegel des Automobilclubs erhalten“, so Sensburg. In den kommenden Monaten will er dieses Paket rund 150 Flottenkunden versuchsweise anbieten. Auf die Resonanz ist er heute schon gespannt.

ANNEMARIE SCHNEIDER 

Kurzporträt: Wer ist F+SC

Die Fleetcar + Service Community GmbH & Co. KG mit Sitz in Eschborn ist eine Fuhrparkmanagementgesellschaft, die am 1. Januar 2007 von einem Zusammenschluss rein inhabergeführter VW- und Audi-Betriebe gegründet wurde. Ziel ist es, damit den Flottenkunden bundesweit einheitliche Vertriebs- und Servicestandards bieten zu können. Aus diesem Grund hat das Unternehmen hierzulande ein Netz aus 27 Händlern mit 46 Standorten gesponnen. Davon sind neben den Autohäusern Christl, Knubel, Luft und Pattusch als Gründungsmitglieder weitere 18 Händler sogenannte Voll-Partner, die sowohl Vertriebs- als auch Serviceleistungen den Fuhrparkbetreibern offerieren, plus fünf Service-Partner. Um Voll-Mitglied zu werden, müssen die Händler zwei zentrale Punkte der Unternehmensatzung erfüllen: Erstens, sie müssen Großkundenleistungszentrum des VW-Konzerns sein. Und zweitens, alle F+SC-Partner müssen einer Aufnahme zustimmen. In Regionen, in denen kein Großkundenleistungszentrum zu finden ist, versucht F+SC, die Lücke mit Service-Kooperationen zu schließen. Die Anzahl der F+SC-Flottenkunden beläuft sich derzeit auf rund 3.500 Unternehmen, von denen nach Angaben der Fuhrparkmanagementgesellschaft rund 60 Prozent einen überregionalen und rund 40 Prozent einen regionalen Fuhrpark unterhalten. Dahinter verbirgt sich wiederum ein Fahrzeugbestand von insgesamt rund 70.000 Fahrzeugen. Zu den Kunden zählen beispielsweise Lufthansa, Deutsche Bank, Vattenfall, EnBW, RWE und Jenoptik.



Partnerbetriebe der F+SC: Zu den abgebildeten Standorten kommen seit Kurzem auch neue in Dortmund und Vilsbiburg.

F+SC: Leistungen und Nutzen

Die F+SC gibt als händler-eigene Fuhrparkmanagementgesellschaft ihren Großkunden ein Leistungsversprechen, das nicht nur Standards zur Entlastung der Flottenkunden im Alltagsgeschäft setzt, sondern auch deren Betreuung über das gesamte Leistungsportfolio beinhaltet – von der Beratung bis zur Verwertung aus einer Hand. Dabei soll ein bundesweit einheitliches Niveau für Fuhrparkmanager und Fahrer gewährleistet werden. Dreh- und Angelpunkt des Konzeptes sind daher die Großkundenberater in den – jeweiligen Autohäusern, die auch zertifizierte Fuhrparkmanagementberater sein müssen. Sie fungieren kundenseitig als zentrale Anlaufstellen, die bei Bedarf unter anderem kostenlos

- ▶ die dezentrale An- und Auslieferung der Fahrzeuge managen,
- ▶ die Beschaffung von Ersatzfahrzeugen sowie Probefahrten im gesamten Bundesgebiet übernehmen,
- ▶ das Abschleppen im Pannenfall organisieren,
- ▶ den Fahrer bei der Bestellung beraten und die Fahrzeugkonfiguration einschließlich Baubarkeitsprüfung durchführen.

Darüber hinaus bietet F+SC über die Berater folgende Dienste:

- ▶ Beratung bei der Entwicklung einer Dienstwagenordnung sowie von Gehaltsumwandlungsmodellen,
- ▶ Konditionsverhandlungen mit den Herstellern,
- ▶ Übernahme der gesetzlich vorgeschriebenen Prüfungen für den Fuhrparkverantwortlichen wie UVV und Führerscheinkontrollen,
- ▶ Rechnungsprüfung und Belegverwaltung,
- ▶ Reportingerstellung mit Überwachungs- und Erinnerungsfunktionen (z. B. Kraftstoffverbrauch, Reifenwechsel).

Zudem verpflichten sich die Betriebe, die Fahrer der F+SC-Kunden im Service zuvorkommend und privilegiert zu behandeln. Den Nutzen ziehen die Mitglieder vorwiegend daraus, dass die Firmenwagen in der jeweiligen Region ausschließlich in die Werkstatt des F+SC-Partners gesteuert werden.