

# Geprüft und besiegelt

**Das Versicherungsunternehmen AXA hat vom TÜV Rheinland die Qualität seines Riskmanagements prüfen und per Siegel bestätigen lassen.**

**A**XA hat als erster Flottenversicherer Ende Juli das Qualitätssiegel vom TÜV Rheinland für sein Riskmanagement erhalten. Vorausgegangen war dem eine intensive Prüfung der internen Prozesse sowie die Begleitung der Riskmanager durch die TÜV-Experten zu Terminen bei Flottenkunden.

Da die Prüforganisation damit Neuland im Bereich Riskmanagement betreten hat, haben sich die Riskmanager des Versicherers und die TÜV-Mitarbeiter noch im Vorfeld zusammengesetzt und einen Katalog entwickelt, der erfüllt werden muss, um überhaupt geprüft werden zu können. „Allein bis dieser Rahmen gesteckt war, hat es mehrere Mo-

nate gedauert“, sagt Uwe Hüholt, Abteilungsdirektor Kraftfahrt-Firmengeschäft bei der AXA.

Denn hierin wurden die Verfahren im Riskmanagement genau definiert. Das beginnt bei der ersten telefonischen Kontaktaufnahme des Kunden, bei der bereits ein persönlicher Ansprechpartner plus entsprechender Vertretung feststehen muss, und reicht über einen systematischen Fragebogen respektive eine Checkliste für das Coaching des Flottenkunden bis hin zu einem bestimmten festen Procedere in den Fahrerworkshops.

„Dieser Fahrplan bildet die Basis, um eine permanent hohe Qualität in der Kunden-

betreuung sicherzustellen“, resümiert Hüholt.

Ob der Versicherer die Versprechen auch einhalten kann, haben die TÜV-Prüfer anschließend unter die Lupe genommen. Sie haben dafür sowohl einige Tage im Haus des Versicherers verbracht als auch die Riskmanager bei Besuchen von Neu- und Bestandskunden in verschiedenen Phasen begleitet. „Nach diesen Prüfungen war klar, dass wir dem Kunden immer dieselbe hohe Qualität an Leistungen im Riskmanagement bieten. Und daran wollen wir uns künftig messen lassen“, so Hüholt.



**Uwe Hüholt, Abteilungsdirektor Kraftfahrt-Firmengeschäft der AXA, und sein Team wollen sich mit dem TÜV-Siegel fürs Riskmanagement vom Wettbewerb absetzen.**

Die jährliche Wiederholung der Prüfung für das TÜV-Siegel mit der ID 9105052124 ist deshalb keine Kür, sondern Pflicht. ASC Af

## LeasePlan: neue Reifen-Kooperationspartner

Um ihren Kunden beim Reifenbezug das optimale Preis-Leistungs-Verhältnis bieten zu können, hat LeasePlan Deutschland nach eigenen Angaben neue Verträge mit Reifenketten abgeschlossen. So kann der Reifenbezug ab sofort über die Reifenketten 4Fleet Group (Premio, Quick, HMI), FleetPartner (Vergölst, Reifen Reiff, Pneuhage), Servicequadrat (point S, Top Service Team), Driver Handelssysteme (Pneumo-

bil, Driver Fleet Solution) und Euromaster abgewickelt werden. Aufgrund der neuen Vereinbarungen bieten alle Kooperationspartner laut LeasePlan u.a. einen komfortablen und preisgünstigen Hol- und Bringservice für durchschnittlich 15 Euro, eine zentrale Hotline zur Terminvereinbarung, Mobile Fitting sowie die Reifenmontage auch am Samstag. Und: Mit First Stop, Pit Stop, A.T.U sowie VW-/Audi-Betrieben erfolgt ab 1. Januar nächsten Jahres keine Abwicklung mehr.

# Durchgängig elektronisch

**Mit der Eigenentwicklung TIM (TÜV SÜD in Motion) können die Gutachter von TÜV SÜD Auto Plus die Kfz-Wertermittlung nun direkt am Fahrzeug durchführen.**

**R**und 400.000 Fahrzeugbewertungen führt TÜV SÜD Auto Plus nach eigenen Angaben pro Jahr durch. Insgesamt betreut das Unternehmen mehr als 100 Kunden aus den Bereichen Fahrzeughersteller, Autobanken, Leasinggesellschaften, Flottenbetreiber und Autovermieter in Sachen Fahrzeugmanagement. Dazu gehören auch die Begutachtung, Bewertung und Prüfung gebrauchter Fahrzeuge wie Leasingrückläufer.

Um die Bewertung noch genauer, schneller und effizienter zu machen, wurde TIM entwickelt. TIM ermöglicht es den 150 TÜV-SÜD-Auto-Plus-Gutachtern offiziellem Bekunden nach, mittels Handcomputer (PDA) die Checkliste für das Minderwertgutachten direkt am Fahrzeug abzuarbeiten und die Ergebnisdaten sofort online an das Bewertungssystem zu übermitteln. „Das Gutachten wird zeitgleich erstellt und steht nach

der Bewertung sofort zur Verfügung“, so Olaf Oestmann, Vertriebsleiter bei TÜV SÜD Auto Plus. Das spare viel Zeit.

Ein weiterer Vorteil von TIM – die offizielle Vorstellung erfolgt auf der IAA – sei, dass der Prozessablauf vom PDA vorgegeben werde, was für eine höhere Effizienz Sorge. „Durch die Standardisierung bekommen wir eine größere Genauigkeit und Vergleichbarkeit bei der Fahrzeugbewertung. Die Qualität

des Fahrzeugmanagements wird dadurch deutlich verbessert“, so Oestmann.

Eine größere Genauigkeit werde auch dadurch erreicht, dass – anders als beim Zustandsbericht – beim Minderwertgutachten die Reparaturkosten exakt ermittelt würden und weitere Untersuchungen hinzukämen: „Beim Minderwertgutachten schauen wir uns die Fahrzeuge auch von unten an und überprüfen bei einer Probefahrt die Funktionalität der verbauten elektronischen Systeme. Ferner werden alle Schäden genauestens ermittelt und fließen in das Gutachten mit ein“, erläutert Olaf Oestmann. RED Af

„Qualität heißt für uns,  
dass Sie sich auf unser  
Wort verlassen können.“

Marc Hain, Key Account Manager  
Daimler Fleet Management



**Wir nehmen Qualität persönlich.** Jede Branche ist anders, jeder Betrieb besonders. Deshalb gibt es bei uns keine Standardantworten, sondern flexible Lösungen vom Spezialisten. Das rechnet sich für Sie – zu jeder Zeit. Nehmen Sie uns beim Wort und machen Sie sich in einem ersten Gespräch ein Bild von unserer Erfahrung. So bekommt Qualität ein Gesicht.

Wir sind für Sie da: 0711 2574-7123  
[www.daimler-fleetmanagement.de](http://www.daimler-fleetmanagement.de)

Daimler Fleet Management