

Den Nerv der Zeit getroffen

Zum fünfjährigen Bestehen blickt die Reifenhandelsorganisation Driver Fleet Solution auf über 400 eingebundene Händler und ein webbasiertes Auftrags- und Abrechnungssystem, das allen Beteiligten eine schnelle und schlanke Abwicklung ermöglicht. Das war nicht immer so, wie auch die Erinnerungen der Leasinggesellschaft Arval zeigen, die als Kunde der allerersten Stunde sogar in der Planungsphase dabei war.

Am Anfang war das unbeschriebene Blatt. Kein fertiges Konzept, kein ausgeklügeltes Softwaresystem, das der zukünftigen Klientel der neugegründeten Driver Fleet Solution übergestülpt werden sollte. Stattdessen Workshops mit einigen potenziellen Kunden wie Arval, um die Bedürfnisse des Marktes zu ermitteln, und daraus entstandene Pflichtenhefte, um die konkreten Anforderungen der Leasinggesellschaften und ihrer Flottenkunden an einen Reifenpart-

ner im Vorfeld berücksichtigen zu können. Das war 2003. Gestartet ist die Plattform in 2004. Vor fünf Jahren. Eigentlich noch gar nicht allzu lange her, aber wenn man Bernd Thorwart, Leiter von Driver Fleet Solution, und Stefan Fenzl, Teamleiter Reifen bei Arval, über die Stunde null sprechen hört, wird schnell deutlich, wie viel professioneller die Zusammenarbeit heute ist. Dennoch war die Leasinggesellschaft Arval, die als erste das Bestell- und Abrechnungssystem von Driver Fleet Solution im Echtbetrieb getestet hat, von Beginn an vom Konzept der Reifenhandelsplattform überzeugt. „Unsere Kunden fahren vom VW Polo bis zur Mercedes-S-Klasse alles, da muss man jedem Bedarf gerecht werden. Und das hat die Driver Fleet Solution von Anfang an erkannt“, sagt Stefan Fenzl.

Dass für den Erfolg einer Abwicklungsplattform alle Beteiligten zufrieden sein müssen, war für Driver Fleet Solution das Maß aller Dinge: Der Leasingnehmer

„Die Zeit hat auf beiden Seiten gefruchtet“, sagt Bernd Thorwart, Leiter der Driver Fleet Solution, wenn er an die ersten Bestellprozesse zwischen seinem Reifenhandelsnetz und den Leasinggesellschaften zurückdenkt.

sollte mit seinen Bedürfnissen im Mittelpunkt stehen, die Leasinggesellschaft durch das System administrativ entlastet und der Händler durch dessen Vielfalt nicht belastet werden. „Wenn es länger dauert, einen Auftrag im System anzulegen, als vier Reifen zu wechseln, dann taugt das System nichts“, sagt Thorwart. Das Ziel war also, eine aussagekräftige IT-Plattform zu schaffen, die schlanke, schnelle und in der Folge integrierte Prozesse ermöglicht.

Gestiegene Anforderungen

Die Anforderungen der Leasinggesellschaften an die Abwicklung der Reifendienstleistungen sind im Laufe der Jahre gestiegen. Um diese systemseitig zu erfüllen, mussten aber auch die Qualität und Quantität der gelieferten Fuhrparkdaten gesteigert werden. „Die Zeit hat auf beiden Seiten gefruchtet. Auf beiden Seiten wurden die Systeme verbessert“, sagt Thorwart. Früher umfassten die von der Leasinggesellschaft gelieferten Daten lediglich das Kennzeichen und eine Vertragsnummer des Flottenkunden; heute enthält das System alle Vorgaben des Leasingnehmers, sodass es heute bis auf das Kennzeichen heruntergebrochen anzeigt, welchen Leistungs- und Lieferumfang der Fahrer für sein Dienstfahrzeug in Anspruch nehmen darf. Folglich gab es früher in der Zusammenarbeit noch einige Brüche: So brauchte der Reifenhändler noch Aktenordner, um das Regelwerk des Fuhrparks einzusehen, immer mit dem Zweifel behaftet, ob die Daten noch aktuell sind. Er musste telefonisch oder schriftlich bei den Leasinggesellschaften Rücksprache halten und auf die Freigabe für den Auftrag warten; heute spuckt der Computer alle relevanten Daten automatisch aus, die gesamte Prozesskette zwischen den Beteiligten ist geschlossen. Mit dem Resultat, dass die Abwicklung viel effizienter und nahezu fehlerfrei ist. „Wir sind heute in der Lage, mehr als 80 Prozent aller Aufträge ohne einen Freigabe-eingriff von Arval durchzuführen“, freut



sich Thorwart. Nur rund 15 Prozent müssten elektronisch an Arval weitergegeben werden, weil eine Entscheidung zu treffen sei – wenn zum Beispiel ein Fahrer, der gerade seinen Reifenhändler aufgesucht hat, fragt, ob er auch Alu- statt Stahlfelgen beziehen darf. Die Freigabe läuft dann elektronisch über die Web-Applikation. Positiver Nebeneffekt: Es gibt nahezu keine Rechnungsreklamationen. „Aufgrund dieses Tools und der zuverlässigen Lieferung der Stammdaten kann fast keine falsche Rechnung entstehen“, sagt Fenzl. „Denn was wir nicht freigeben, kann der Händler auch nicht als Auftrag abschließen.“

Arval arbeitet mit sechs Reifenhandelsorganisationen zusammen und macht auch regelmäßig Ausschreibungen für das Reifen-Netzwerk. Hauptkriterium für die Zusammenarbeit ist die elektronische Fakturierung, die nach Angaben von Fenzl mittlerweile alle Anbieter bereitstellen können. Doch wichtig ist auch ein IT-System, wie es Driver Fleet Solution entwickelt hat, um die Bestellprozesse standardisieren und verschlanken zu können. „Nach und nach haben auch andere Handelsorganisationen ein solches System installiert. Es sind aber immer noch nicht alle“, sagt Fenzl.

Händlernetz kontinuierlich gewachsen

Vor fünf Jahren ist Driver Fleet Solution mit 70 Points-of-Sale (POS) der Konzernschwester Pneumobil gestartet. Schnell wuchs das Netz durch Integration weiterer Reifenhändler auf heute 400. Doch Thorwart hält den Standort der Reifenpartner für wichtiger als deren absolute Zahl. „Es müssen keine tausend Händler sein. Sie müssen vielmehr an den Orten sein, wo sie gebraucht werden“, erklärt er.

Wenn ein Fuhrpark seine Reifen samt der damit verbundenen Dienstleistungen gern weiterhin bei seinem jahrelangen Reifenhändler beziehen möchte, dann prüft Driver Fleet Solution, ob dieser in das Netz aufgenommen werden kann. „Zu 99 Prozent besteht die Möglichkeit, freie Reifenhändler zu integrieren“, sagt Thorwart. Diese Möglichkeit werde sowohl von Flottenkunden, die direkt mit Driver Fleet Solution zusammenarbeiten, als auch von den Leasinggesellschaften angeregt. „Der Kunde soll kurze Wege haben. Bei Bedarf treten wir zusammen in Aktion und

schaun, ob ein Händler, der sich in der Nähe des Kunden befindet, aufgenommen werden kann“, sagt Fenzl. „Arval nutzt diese Option sehr stark. In den letzten Jahren sind etliche Händler auf diesem Weg übernommen und einige Lücken geschlossen worden“, ergänzt Thorwart.

Was Fenzl in der fünfjährigen Zusammenarbeit mit Driver Fleet Solution zu schätzen gelernt hat, ist auch die Servicequalität des Back-Office. „Die Mitarbeiter in der Zentrale kann man jederzeit erreichen und sie sind schnell in der Lage, Probleme gut zu lösen“, lobt der Reifenprofi bei Arval. „Es gibt auch andere Anbieter, die eine wunderbare Dienstleistung am POS abbilden, aber in der Zentrale wird es schwierig, jemanden ans Telefon zu bekommen.“ Thorwart erklärt dies mit den Synergieeffekten durch den Mutterkonzern Pirelli und der geringen Fluktuation bei den Mitarbeitern, die von Anfang an mit dabei waren. „Sie haben das System mit entwickelt und leben es“, sagt Thorwart. Und so kommt es, dass nach Angaben des Chefs der Driver Fleet Solution 99,9 Prozent aller Fragen unverzüglich am Telefon beantwortet oder in kürzester Zeit zu einem Abschluss gebracht werden könnten.

MIREILLE PRUVOST 

Stefan Fenzl, Teamleiter Reifen bei Arval, arbeitet seit der Stunde null mit Driver Fleet Solution zusammen. Der Leasinggeber hat als Erster das webbasierte Abwicklungssystem im Echtbetrieb getestet.

Driver Fleet Solution

Als Tochter des Pirelli-Konzerns ging die Reifenhandelsplattform Driver Fleet Solutions mit Sitz in Höchst 2003 in die Planungsphase und nach dem Handelsregistereintrag in 2004 an den offiziellen Marktstart. Zur Stunde null standen rund 70 Points-of-Sale durch die Konzernschwester Pneumobil bereit, heute verfügt das Netz über mehr als 400 Reifenhandelspartner. Im Juli 2005 wurde die Web-Applikation als flexible und offene Abwicklungsplattform eingeführt, die bis heute die Basis für die Zusammenarbeit zwischen Driver Fleet Solution, den Reifenhandelspartnern und der Leasinggesellschaft/ den Flottenkunden bildet. Trotz der Zugehörigkeit zum Pirelli-Konzern versteht sie sich als markenneutral.

