

A woman with blonde hair is looking out of a car window. The image is partially obscured by a blurred foreground object, possibly a hand or a piece of equipment. The background shows a blurred street scene with buildings and a yellow object.

ALPHABET

Professionelles Schaden- und Risk-Management

Sparen Sie Zeit und Geld

Inhalt

Das ist für Sie drin

Administrationsaufwand und Kosten sparen	3
Daher lohnt sich systematisches Schadenmanagement	
Professionalität zahlt sich aus	4
In 8 Schritten zum effizienten Schadenmanagement	
Alphabet Risk-Management	5
Schäden und Unfälle im Vorfeld vermeiden	
Hilfe im Schadenfall	7
Wie externe Dienstleister unterstützen können	
Kosten senken leicht gemacht	8
Outsourcen lohnt sich	
Checkliste externe Dienstleister	9
Darauf sollten Sie achten	
Schaden- und Risk-Management im Fuhrpark	10
Rundum gut versorgt mit Alphabet	



Administrationsaufwand und Kosten sparen

Daher lohnt sich systematisches Schadenmanagement

Die Zahl der Unfälle auf Deutschlands Straßen nimmt seit Jahren zu

Der Grund dafür ist vor allem das wachsende Verkehrsaufkommen und die Ablenkung der Fahrer durch Handys und Navigationsgeräte. Aber nicht nur die Unfallquote steigt, auch die Regulierung der Schäden wird immer teurer. Nach Angaben des Gesamtverbands der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) sind die Preise für Kfz-Reparaturen und Ersatzteile in den letzten Jahren um durchschnittlich 20 Prozent gestiegen.* Der Grund: Es wird immer mehr Elektronik verbaut, die teurer ist und fundierte Kenntnisse auf Seiten der Kfz-Mechaniker voraussetzt.

Aber auch in Unternehmensflotten entstehen hohe Kosten, ohne professionelles Schadenmanagement

Neben steigenden Versicherungsprämien bindet vor allem die Schadenabwicklung Ressourcen. Unter Umständen muss auch ein Ersatzwagen organisiert werden, damit keine weiteren Kosten durch den Ausfall entstehen. Reparaturen, Gutachter, Schriftverkehr – der administrative Aufwand ist enorm. Denn für einen Flottenverantwortlichen ist es nicht einfach, den Überblick über alle Ansprüche und Schadenpositionen zu behalten. Oft fehlen ihm auch die Detailkenntnisse, um die Korrespondenz mit der Versicherung effizient zu erledigen. Die Suche nach einem Abschleppdienst und der nächstgelegenen Werkstatt, unter Umständen auch die Organisation eines Ersatzfahrzeugs verursachen administrative Aufwände, die zusätzliche Kosten nach sich ziehen.

* <https://www.gdv.de/de/themen/news/preise-fuer-auto-ersatzteile-steigen-rasant-11536>

Die Lösung

Es gibt technische und organisatorische Möglichkeiten, Kosten im Schadenfall zu senken: mit einem systematischen Schaden- und Risk-Management. Worauf es dabei ankommt, erklärt dieses Whitepaper.

Professionalität zahlt sich aus

In 8 Schritten zum effizienten Schadenmanagement

- 1 Schaden aufnehmen**

Schadenaufnahme und Erstellung eines Unfallberichts mit allen im Hinblick auf die Unfallursache relevanten Informationen.
Wichtig: eine lückenlose und verständliche Dokumentation des Schadenhergangs – einschließlich Namen und Versicherungsdaten der Beteiligten, Unfallort, Datum, Uhrzeit etc.
- 2 Sofort wieder mobil**

Die schnelle Bereitstellung eines kostenlosen Ersatzwagens kleinster Klasse (auch im Kaskofall) macht Ihren Fahrer schnell wieder mobil.
- 3 Externe Prozesspartner einbinden**

Übermittlung aller relevanten Daten an die eigene Versicherung bzw. an die Versicherung des Unfallgegners. Welche Dienstleister darüber hinaus für die Schadenabwicklung erforderlich sind, hängt von der Art und Umfang des Schadens ab. Eventuell ist die Beauftragung eines Abschleppdienstes oder die Begutachtung des Fahrzeugs durch einen Sachverständigen erforderlich. Im Ausland muss dabei die jeweilige Rechtsprechung berücksichtigt werden.
- 4 Werkstatt beauftragen**

Bei der Auswahl der Werkstatt kommt es darauf an, welche Qualifikation und Ausstattung der Betrieb hat. Zudem sollte der logistische Aufwand für den Fahrzeugnutzer gering gehalten werden. Idealerweise bietet die Werkstatt einen Hol- und Bringservice an oder ist in der Nähe.
- 5 Kostentoptimierte Reparaturen sicherstellen**

Vor Beginn der Arbeiten sollten klare Vereinbarungen in Bezug auf Konditionen und Qualität bestehen. Jeder Kostenvoranschlag sollte deshalb geprüft werden.
- 6 Schadenfall regulieren**

Nach der Abrechnung aller schadenbedingten Kosten mit der Versicherung wird die Schadenabwicklung abgeschlossen. Je nach Haftungssituation und Versicherungsbedingungen können auch Schadennebenkosten wie z. B. Abschleppkosten, Nutzungsausfälle und Wertminderungen eingereicht werden.
- 7 Detailliertes Reporting erstellen**

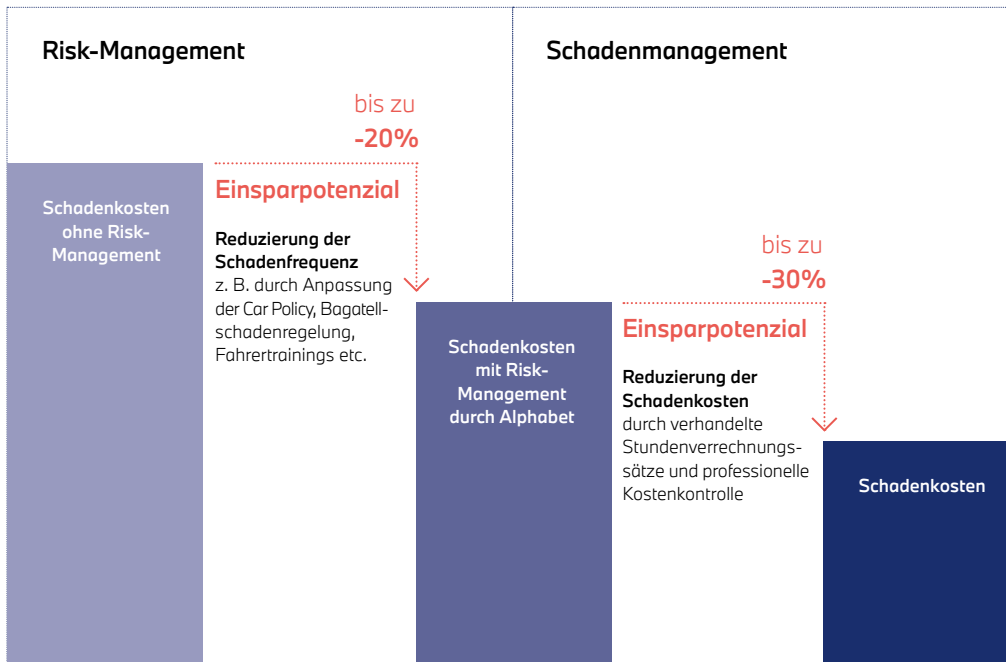
Um jederzeit den Überblick über alle Schäden im Fuhrpark zu haben, empfiehlt sich ein Reporting-Tool, das jeden Schaden systematisch erfasst und nach Fahrer, Unfallort, Datum, Kennzeichen etc. auflistet.
- 8 Gesamt-Reporting und Analyse durchführen**

Für bestmögliche Transparenz sorgt ein Gesamtbericht, der Rückschlüsse z. B. auf Schadenursachen und -häufigkeit zulässt. Durch eine regelmäßige Analyse lassen sich dann Präventivmaßnahmen erarbeiten, um die Schadenkosten im Fuhrpark zu senken.

Alphabet Risk-Management

Schäden und Unfälle im Vorfeld vermeiden

Wie Risk- und Schadenmanagement die Schadenkosten im Fuhrpark senken können

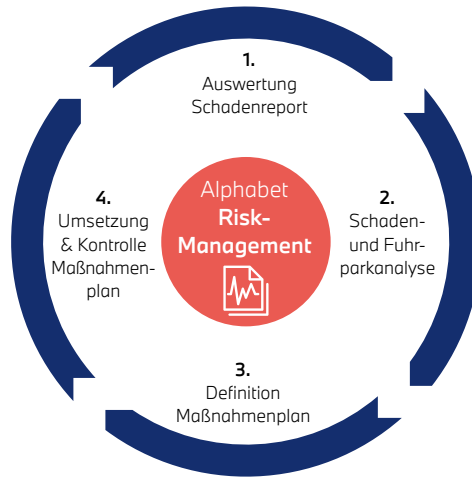


Präventiv ist besser als reaktiv

Das gilt auch für das Fuhrparkmanagement. Mit gezieltem Risk-Management können Fuhrparkmanager die Schadenkosten im Fuhrpark proaktiv reduzieren. Wie das funktioniert? Bei der Unfall- und Schadenprävention wird die Schadenhistorie in Hinblick auf bestimmte Auffälligkeiten analysiert. Anschließend werden Maßnahmen zur Unfallvermeidung abgeleitet.

Alphabet Risk-Management

So funktioniert's



1. Schaden- und Fuhrparkanalyse

Schadenanalyse

- Analyse der Werkstattsteuerungsquote
- Schadenarten und -ursachen
- Schadenorte
- Eigenkosten
- ABC-Analyse
- Fahr Anlass
- Einzelschadenliste
- Analyse nach Nutzerkreisen

Fuhrparkanalyse

- Deckungskonzept
- Benchmarking in der Branche und Fuhrparkgröße
- Strecken- und Terminplanung analysieren
- Nutzerprofil und Fahrzeugeinsatz
- Besonderheiten (z.B. Zeitdruck der Fahrer)
- Markenmix / Fahrzeugmix (PKW / NFZ)

2. Definition Maßnahmenplan

Pauschalisieren geht nicht: Jedes Unternehmen unterliegt einer eigenen Risikosituation. Das heißt, nach eingehender Analyse der Schadensituation müssen individuelle Maßnahmen erarbeitet werden.

Dazu gehören:

- Bonus-Malus-Systeme zur Incentivierung oder Beteiligung an Kosten
- Fahrersensibilisierung durch Vorträge oder Gefahren-Newsletter
- Schulungen und Fahrertrainings
- Anpassung der Vertragsparameter
- Anpassungen in der Car Policy
- Warnungen an den Fuhrparkmanager
- Angleichung der Strecken- und Terminplanung

Zukünftig ergeben sich mit Telematik und Nachrüstlösungen für Fahrerassistenzsysteme noch weitere Möglichkeiten im Risk-Management.

Hilfe im Schadenfall

Wie externe Dienstleister unterstützen können



Wer sein Schadenmanagement professionell betreiben will, braucht umfassendes interdisziplinäres Wissen, das aufgrund sich permanent ändernder Bestimmungen immer auf dem neuesten Stand sein muss.

Allerdings fehlen dem Fuhrparkverantwortlichen oft die Kapazitäten, um sich diese Kenntnisse anzueignen und regelmäßig aufzufrischen. Hier bietet sich an, das Schaden und Risk-Management an einen externen Dienstleister auszulagern. Erfahrene Experten übernehmen dann die komplette Schadensteuerung im Rahmen eines Rundum-Services – der Fuhrparkverantwortliche muss sich praktisch um nichts kümmern. Anfallende Kosten werden ausgelegt, bis alle Ansprüche geklärt sind.

Auch die Instandsetzung des Fahrzeugs kann der Fuhrparkmanager vollständig in die Hände des Dienstleisters legen: Verzögerungen bei der Reparatur, fehlende Umsatzsteuererstattungen oder falsche Kostenvorschläge beziehungsweise Rechnungen gehören der Vergangenheit an, wenn sich Profis der Sache annehmen.

“ 50 % der Fuhrparkmanager wünscht sich professionelle Hilfe beim Online-Reporting des Schadenmanagements.

Quelle: Umfrage Alphabet

Ein weiterer Vorteil: Schadenmanagement-Anbieter verfügen über ein flächendeckendes Netz an zertifizierten Partnerwerkstätten. Und bei diesen profitieren Sie von niedrigeren Stundenverrechnungssätzen und weiteren Vorzügen.

Neben der Schadenabwicklung erstellen Full-Service-Anbieter ein detailliertes Reporting, das einen genauen Überblick über alle bisherigen Schäden und die entsprechenden Kosten im Fuhrpark bietet. Das Einzelschadenreporting zeigt den genauen Bearbeitungsstand des jeweiligen Schadens an und hilft Fuhrparkmanagern jederzeit den Überblick zu behalten. Ganz wichtig ist auch das Risk-Management: Hier erarbeitet der Fuhrparkmanager zusammen mit den Experten auf Basis der Schaden-Analysen Handlungsempfehlungen zur Unfallvermeidung und Kostenreduzierung, die individuell auf die Risikofaktoren des jeweiligen Unternehmens abgestimmt sind.

Ihr Vorteil

Weniger administrativer Aufwand für den Fuhrparkmanager – und höhere finanzielle Einsparungen.



Kosten senken leicht gemacht

Outsourcen lohnt sich



Läuft die Schadenregulierung über einen externen Dienstleister, können Unternehmen ihre Schaden- und Folgekosten insgesamt um 20 bis 30 Prozent senken, vereinzelt sogar mehr.* Zu diesem Ergebnis kommt eine Studie des Fraunhofer Instituts.

Demnach kostet beispielsweise ein extern gesteuerter Haftpflichtschaden durchschnittlich 696 Euro weniger als ein ungesteuerter und braucht 12 Tage weniger Zeit in der Abwicklung. Zudem kann Risk-Management großen Einfluss haben:

Einzelne Beispiele wie die Einführung von Bagatellschadenregelungen (aktives Zurückstellen von definierten Reparaturen), das Monitoring der Steuerungsquote, Richtlinien zur Fahrzeugausstattung oder Anpassungen der Parkplatzsituation beim Kunden zeigen großes Einsparpotential.

Von solchen Einsparungen profitieren nicht nur die Versicherer, sondern auch Fuhrparkmanager. Sie können dadurch ihre Personalkosten senken und ihre Prämien bei der Kfz-Versicherung reduzieren.

* bis zu 60%
<https://www.iao.fraunhofer.de/lang-de/presse-und-medien/aktuelles/1248-zufriedene-kunden-bei-der-kfz-reparatur.html>

Checkliste externe Dienstleister

Darauf sollten Sie achten

- 24-Stunden-Service-Hotline**
- Übernahme der **direkten Kommunikation** mit dem Fahrer
- Administrative Entlastung** durch lückenlose und abgestimmte Prozesse
- Sofortige Sicherstellung der Mobilität** der Fahrer:
Kostenloses Ersatzfahrzeug inkl. Hol- und Bringservice
- Höchste Qualität:** Zertifizierte Partnerwerkstätten für schnelle und zuverlässige Reparaturen
- Bundesweite Netzabdeckung** und verhandelte Konditionen bei den Partnerwerkstätten
- Transparenz:** Umfassendes Reportingtool mit Auswertungen von Schadenarten, Schadenursachen, Schadenorten, Einzelschadenlisten, Schäden nach Kennzeichen etc.
- Persönliche Betreuung** durch einen Schaden- und Versicherungsconsultant
- Beratung bei der Entwicklung präventiver Maßnahmen** im Rahmen des Risk-Managements
- Kombinierbarer Schaden- und Versicherungsservice**

Schaden- und Risk-Management im Fuhrpark

Rundum gut versorgt mit Alphabet



Durch ein effektives Schaden- und Risk-Management lassen sich die Fuhrparkkosten erheblich senken. Besonders hoch sind die Einsparungen bei einem Outsourcing des Schadenmanagements. Denn dadurch lassen sich hohe Personalkosten im eigenen Haus vermeiden.

Außerdem profitieren die Kunden von besseren Konditionen bei Werkstätten, voller Kostenkontrolle und Transparenz dank ausgefeilter Reporting-Tools und sinkenden Unfallzahlen durch Präventivmaßnahmen.

Ihr Service

Sie wollen Ihre Fuhrparkkosten durch effektives Schaden- und Risk-Management senken und wünschen sich persönliche Beratung und einen kompetenten Partner? Dann sind Sie bei Alphabet richtig.



Über Alphabet

Alphabet ist einer der führenden deutschen Leasing- und Full-Service-Anbieter für Fahrzeuge aller Marken. Als All-Brand-Captive entwickelt Alphabet herstellerunabhängig ganzheitliche Produkte und Services für die Unternehmensmobilität. Neben individueller Beratung und Finanzierung bietet der Dienstleister innovative und nachhaltige Business-Mobility-Lösungen, die genau auf die Kundenbedürfnisse zugeschnitten sind. Alphabet steht seinen Kunden bundesweit in acht Geschäftsstellen (inkl. Behörden und Sonderkunden) zur Seite. Das 1997 in Großbritannien gegründete Unternehmen betreut heute über 680.000 Fahrzeuge und leichte Nutzfahrzeuge in 21 Ländern; davon 165.000 in Deutschland. Als Unternehmen der BMW Group erfüllt Alphabet dieselben hohen Qualitäts- und Prozess-Standards wie der Mutterkonzern. Der Hauptsitz befindet sich in München.

Für Anfragen oder Auskünfte steht Ihnen Ihr persönlicher Ansprechpartner oder Kundenbetreuer in der Geschäftsstelle gerne zur Verfügung.

Alphabet Fuhrparkmanagement GmbH, Ein Unternehmen der BMW Group **Hausanschrift** Lilienthalallee 26, 80939 München
Postanschrift Alphabet Fuhrparkmanagement GmbH, 80786 München **Telefon** +49 89 99822-0 **Kontakt** www.alphabet.de/kontakt

www.alphabet.de