

GEMEINSAM ERFOLGREICH

auto fleet  
control

# DIE BESTE ENTSCHEIDUNG FÜR IHRE FLOTTE



## INNOVATIVE LÖSUNGEN EXAKT FÜR JEDEN BEDARF

Gestalten Sie Ihr Flottenmanagement ab sofort passgenauer, transparenter und kosteneffizienter als je zuvor. Mit unserem 360-Grad-Portfolio, das das Schaden-, Risiko-, Versicherungs- und Mobilitätsmanagement intelligent vereint, bieten wir Ihnen einzigartige Synergien für Ihren Erfolg.

Als mehrfach ausgezeichnete Technologieführer haben wir sicher auch die passenden Lösungen für Sie. Sie möchten mehr erfahren? Jetzt informieren:

[WWW.AUTOFLEETCONTROL.DE](http://WWW.AUTOFLEETCONTROL.DE)

130  
Mitarbeiter

90.000  
Abgewickelte Schäden /Jahr

140.000  
Betreute Fahrzeuge

65.000.000  
Euro Umsatz

GEMEINSAM ERFOLGREICH

auto fleet  
control

# MEHRWERTE DURCH MAXIMALE TRANSPARENZ



## CUSTOMER STORY

*„Die Transparenz und extreme Flexibilität der auto fleet control sind für mich bis heute einzigartig. So macht die Auslagerung von Dienstleistungen Sinn!“*

Daniel Heymer

**OSMA**<sup>®</sup>  
A U F Z Ü G E



OSMA

# TRANSPARENT, STABILE STRUKTUREN: GUTE PROZESSE NOCH BESSER MACHEN!

**DAS UNTERNEHMEN:** OSMA steht seit annähernd 100 Jahren für Aufzüge „Made in Germany“. Die Historie des in vierter Generation inhabergeführten Unternehmens dokumentiert das Zusammenspiel fortwährender Innovationskraft und nachhaltigen Unternehmertums. Was 1919 als Zwei-Mann-Betrieb begann, ist fast 100 Jahre später vom deutschen Aufzugmarkt nicht mehr wegzudenken. Die OSMA-Aufzüge Albert Schenk GmbH & Co. KG ist ein hochmodernes und, zugleich traditionellen Werten verpflichtetes Familienunternehmen in der vierten Generation. Über 400 Autos fahren durch die Republik, um den sicheren Betrieb der Aufzüge zu gewährleisten. Davon sind 300 Transporter mit Ausbauten, die für die Inbetriebnahme und Wartung der Anlagen alles nötige Werkzeug mit dabei haben. Die restlichen 100 Fahrzeuge sind Dienstwagen für das Management und den Vertrieb.

**DIE AUSGANGSSITUATION:** OSMA bearbeitete vor der Zusammenarbeit mit auto fleet control die anfallenden Schäden mit eigenem Personal. Man hatte in Eigeninitiative hervorragende Konditionen und Services mit einzelnen, freien Karosserie- und Lackwerkstätten ausgehandelt und einen Anwalt für die Durchsetzung der fremdverschuldeten Schäden eingeschaltet, mit dessen Arbeit man seit vielen Jahren außerordentlich zufrieden war.



Echtzeit-Monitoring der Schadenkosten im Kundenportal



Viele Rahmenparameter waren damit bereits sehr gut vorgegeben. Allerdings war die administrative Abwicklung der Schäden, über mehrere verschiedene Systeme hinweg, aufgrund einer dünnen Personaldecke extrem fragil. So konnte eine qualitativ hochwertige Abwicklung der Schäden nicht konstant sichergestellt werden. Es kam dadurch immer wieder zu kostenintensiven Ausreißern.

Zusätzlich hatte die Geschäftsführung von OSMA durch den vorgenommenen Ausstieg aus der Kaskoversicherung deutlich höhere Anforderungen an das Controlling des Schadensgeschehens, welches die Verantwortlichen bei OSMA nur mit massivem, vor allem manuellem und zeitlichem Aufwand aus verschiedenen Datenquellen und Systemen befriedigen konnten. OSMA suchte einen Anbieter, der bei den gegebenen Rahmenparametern die Abwicklung übernehmen konnte und entsprechende Reportingkomponenten zur Verfügung hatte, mit denen das Schadensgeschehen einem transparenten Echtzeit-Monitoring und -Controlling unterworfen werden konnte.

**DIE LÖSUNG:** Mit Herrn Heymer wurde zunächst der Soll- bzw. Wunsch-Prozess definiert. Wichtig war Herrn Heymer, dass die bestehenden Partner vollständig und nahtlos in die neue Abwicklung bei auto fleet control integriert werden.

Die bis dato von OSMA in einer Excel-Liste geführten Werkstätten wurden vollumfänglich in die Software von auto fleet control system-



„Die Transparenz und extreme Flexibilität der auto fleet control sind für mich bis heute einzigartig. So macht die Auslagerung von Dienstleistungen Sinn!“

Daniel Heymer, Fuhrparkleiter (2. von rechts)

technisch eingebunden. In diesem Zusammenhang wurden zudem strikte Logiken definiert und in IT-Prozesse übersetzt, wann welche Fahrzeuge in welche Werkstatt zu steuern sind. Zusätzlich wurde eingeführt, dass bei Abweichungen von der vorgegebenen Werkstatt stets eine Begründung zu erfolgen hat, um später Rückschlüsse ziehen zu können. Der durch den Kunden mandatierte Vertrauens-Anwalt wurde ebenfalls in die Prozesskette eingebunden: Er erhält seit Beginn der Zusammenarbeit sämtliche Dokumente per Weblink in Echtzeit automatisch zur Verfügung gestellt. Die auto fleet control konzentriert sich auf die effiziente, administrative Abwicklung der Schäden bei den vorgegebenen Rahmenparametern. Die vollständig digitale Abwicklung des Gesamtprozesses inklusive der vollständig integrierten Partner in einer einzigen Systemlandschaft schaffte gleichzeitig das Fundament für die gewünschte Prozess- und Kostentransparenz in allen Bereichen.



**DAS ERGEBNIS:** Durch die systemseitige Anbindung der Werkstätten und die klar definierten Logiken, konnte rasch die Steuerungsquote deutlich erhöht werden. Dies führte nachweislich und umgehend zu sinkenden Schadenkosten, weil es nahezu keine Ausreißer mehr gab. Weiterhin konnten die Abwicklungsprozesse mit den Werkstätten durch die Anbindung wesentlich beschleunigt werden, so dass die Fahrzeuge insgesamt erheblich schneller wieder zur Verfügung stehen. Ein weiterer positiver Effekt ist, dass die sichtbar verbesserte Transparenz Schwachstellen im Werkstatt-Netz strukturiert aufgedeckt hat, sodass diese rasch und gezielt behoben werden konnten.

Auch beim vom Kunden mandatierten Vertrauens-Anwalt machten sich die positiven Effekte der Zusammenarbeit umgehend bemerkbar: Allein durch die Tatsache, dass ihm sämtliche Daten transparent über auto fleet control in Echtzeit zur Verfügung stehen, kann die Durchsetzung der Ansprüche wesentlich schneller erfolgen, sodass seither bei OSMA deutlich weniger Kapital für die fremdverschuldeten Schäden gebunden ist.

Die Geschäftsführung von OSMA hat seit der Zusammenarbeit mit auto fleet control ebenfalls die gewünschte reversionssichere Transparenz im Controlling und Monitoring erhalten: Sämtliche Schadenkosten stehen nun übersichtlich und in Echtzeit in einem webbasierten Kundenportal mit Prognosen und Trendberechnungen für eine professionelle Finanzplanung zur Verfügung.

Das detaillierte Reporting der auto fleet control bringt aber auch Herrn Heymer immer wieder wichtige Erkenntnisse für seinen Bereich: Nach einem Wechsel des Fahrzeugherstellers bei den Transportern schnellte die Schadenfrequenz nach oben. Eine genauere Analyse offenbarte, dass es sich überwiegend um Parkrempler und sonstige Unachtsamkeiten im Langsamfahrbereich handelte, die auf die neuen Fahrzeugdimensionen zurückzuführen waren. Umgehend wurden mehrere Maßnahmen ergriffen (u. a. Hinweise und Schulungen der Fahrer), so dass die Schadenfrequenz wieder stark reduziert werden konnte.

Durch die Zusammenarbeit mit auto fleet control wurde der komplette Bereich extrem stabilisiert und durch die erreichte Transparenz können immer wieder wertvolle Erkenntnisse gewonnen werden, die zu einer nachweislichen Reduktion der Kosten führen.

