Hilfe, wenn es kracht

Marktübersicht Schadenmanagement | 33 Anbieter für die Abwicklung von Schäden stellen wir erstmals in einer großen Übersicht vor. Welche Vorteile hat das Outsourcing für Fuhrparks und für wen eignet es sich?

Ausgliedern oder Selbermachen? Wie bei vielen Aufgaben im Fuhrparkmanagement steht diese Frage zuallererst auch bei der Abwicklung der Schadenfälle im Zentrum. Doch anders als nur bei der Zahlung der Kfz-Steuern und Rundfunkgebühren oder der Einsteuerung der Wagen in die Werkstätten für den saisonalen Reifenwechsel oder Inspektionstermine erfordert das Schadenmanagement umfassendes interdisziplinäres Wissen, das sich ein Fuhrparkbetreiber erst aneignen muss, wenn er es nicht ausgliedert.

Ob das sinnvoll ist, ist eine wirtschaftliche Entscheidung. „Hierbei handelt es sich um eine klassische Make-or-Buy-Entscheidung", sagt Frank Feist, Hauptgeschäftsführer der Roland Assistance. „Die Fuhrparks müssen sich die Frage stellen, ob es sich für sie lohnt, eigenes Know-how und Mitarbeiter im Bereich der Schadensabwicklung aufzubauen, oder nicht."

„Die Fachkenntnis und Prozesssteuerung ist in jedem Schadenfall sehr umfassend und ein Outsourcing bietet jedem Kunden einen Mehrwert", sagt Patrick Averweg, Leiter Account Management bei Fleetcompany.

Letztlich ist das Ergebnis aus der Kosten-Nutzen-Analyse auch immer ein individuelles, wie unsere Pro- und Kontra-Beispiele aus der Praxis zeigen: Einen besonderen Weg, Schäden intern abzuwickeln, hat Roland Wiggenhauser bei MTU Friedrichshafen vor sechs Jahren angesichts eines stark wachsenden Fuhrparks eingeschlagen. Er hat sich die Kompetenz dafür im eigenen Hause aufgebaut und spart so auf dreifache Weise (siehe S. 36).

> **Zeit ist Geld – dieses Sprichwort gilt im Schadenmanagement gleich doppelt.**

Für ein Outsourcing entschied sich dagegen der Personaldienstleister Hays. Den Aufwand, Schäden selbst zu bearbeiten, konnte das Fuhrparkteam infolge eines ebenfalls starken Flottenwachstums nicht mehr stemmen. Das übernimmt seit drei Jahren ein externer Dienstleister. Auch der Fuhrparkverantwortliche Timothy Doerr ist davon überzeugt, dass diese Lösung für sein Unternehmen die beste ist, weil Schäden nun schneller und schlanker abgewickelt werden und er viel Zeit für andere Aufgaben gewonnen hat (siehe S. 34).

Zeit ist Geld – gerade bei Schäden | Dass Zeit gleich Geld ist, gilt im Schadenmanagement gleich doppelt: Einerseits bindet das Inhouse-Schadenmanagement Zeit, die dem Fuhrpark-Team fehlt, um andere Bereiche zu optimieren, wie es bei Hays der Fall war. Andererseits ist auch die Zeit, die die Schadenregulierung in Anspruch nimmt, kostenintensiv, gerade wenn sich Reparatur-

Foto: phanuwatnandee/stock.adobe.com

freigaben hinziehen und der verunfallte Wagen nicht so schnell repariert wird, wie es bei einer professionellen Abwicklung möglich wäre. Einfluss auf die Kostenseite haben auch die unterschiedlichen Reparaturwege. „Nur Fahrzeuge, welche einsatzbereit sind, verdienen Geld. Die Reduzierung der Ausfallzeiten, moderne kostensenkende Reparaturmaßnahmen, Transparenz und ein aktives Kostenmanagement sind die Handschrift, die ein professioneller Schadenmanager beherrschen muss", sagt Bernd Hanisch, Director Operations, Ari Fleet Germany.

Den richtigen Anbieter finden | Wer diesen professionellen Schadenmanager außerhalb seines Unternehmens sucht, muss sich dann entscheiden, wem er diese Expertise am ehesten anvertraut. Nicht nur auf Schadenmanagement spezialisierte Full-Service-Dienstleister kommen in Frage (siehe Marktübersicht auf S. 24). Auch viele Leasing- und Fuhrparkmanagementgesellschaften haben diese Kompetenz aufgebaut und stehen den Schadenmanagern zumindest beim Umfang des Leistungsspektrums in nichts nach (siehe Marktübersichten auf S. 28 und 31). „Es ist wichtig, dass man den richtigen Partner für sich findet. Man sollte möglichst viele Gespräche führen, den Prozess klar definieren und dann abwägen, wer dem eigenen Standard am nächsten kommt", rät der Fuhrparkverantwortliche Doerr.

Ersparnis durchs Ausgliedern | Ein Grund fürs Outsourcing war für ihn auch, dass er so vom Werkstattnetz des Partners profitiert – und dadurch von günstigeren Konditionen. Ein eigenes bundesweit aufzubauen, erwies sich für ihn als schwierig.

Die professionellen Dienstleister stellen eine Kostenersparnis von mindestens 20 bis 30 Prozent, vereinzelt auch bis 60 Prozent in Aussicht, wenn Fuhrparks sich für ein Outsourcing des Schadenmanagements entschließen, wobei nach Art des Schadens und des Reparaturweges zu differenzieren ist. „Durch ein ausgewähltes Werkstattnetz lassen sich in der Regel über Preisvereinbarungen um die zehn Prozent Einsparungen rausholen, sofern es hier eine professionelle Basis im Fuhrpark schon gibt", sagt Hanisch von Ari Fleet, und fügt hinzu: „Die größten Einsparungen aber lassen sich durch den Einsatz modernster Reparaturmethoden erzielen. Ohne einen Verlust an Qualität, Sicherheit und Haltbarkeit lassen sich hier in Einzelfällen bis zu 57 Prozent des festgestellten Gutachterwertes erzielen." Dies wiederum habe einen nicht zu unterschätzenden Effekt auf die Versicherungspolice: „Nicht zu vergessen ist, dass eine Senkung der durchschnittlichen Reparaturkosten um 0,58 Euro bei den Versicherungen in der Regel eine Einsparung von zirka einem Euro bei der Versicherungsprämie bedeutet", so Hanisch weiter.

Digitale Prozesskette | Läuft das Schadenmanagement in einigen Fuhrparks, die es selbst abwickeln, eher nebenher, ist es für die professionellen Anbieter das Kerngeschäft. Folglich ist es für sie zwingend, in Digitalisierung zu investieren. „Die gesamte Wertschöpfungskette wird digitalisiert, so auch das Schadenmanagement. Das digitale Schadenmanagement ermöglicht dem Fahrer sofortige Mobilität sowie Transparenz über den gesamten Reparaturprozess, welche entscheidend sind für den Fuhrparkmanager. Analog zu einem Paket eines Versandhändlers, das in jedem Prozessschritt getrackt werden kann, gilt es auch, die Schadenabwicklung so transparent wie möglich zu gestalten und Service-Level zu hinterlegen", sagt Vinzenz Pflanz, Chief Sales Officer bei Sixt Leasing.

Undurchsichtiger Markt | Wer sich für eine Ausgliederung entscheidet und beginnt, den Markt zu sondieren, wird feststellen, dass dieser sehr undurchsichtig ist. Manchmal greifen Dienstleister im Schadenmanagement auf Sub-Dienstleister zurück und nutzen dessen White-Label-Lösung.

Zum Beispiel die Firma Controlexpert, die auf ihrer Homepage das Produkt „EasyClaimGo" im Bereich „Leasing/Flotte" bewirbt. Sie teilte auf Anfrage mit, hier mit Roland Assistance zusammenzuarbeiten.

Ferner ergab unsere Recherche, dass das Schadenmanagement von Intercarat Fleet Management zu 100 Prozent über Eurogarant abgewickelt wird. Auch die BFM Business Fuhrparkmanagement aus Bochum hat das Schadenmanagement an einen externen Provider ausgelagert, den sie uns namentlich nicht mitteilte.

Anbieter, die über die Kompetenz für Schadenmanagement in der Unternehmensgruppe verfügen, müssen dieses Know-how natürlich nicht doppelt vorhalten. So werden Flottenkunden beim TÜV Süd von der Tochtergesellschaft Fleetcompany bedient und bei der Autobank von der Flottenmanagement-Tochter HLA Fleet Services.

Wir hoffen, mit unserer ersten Marktübersicht zu Schadenmanagement-Anbietern auf den folgenden Seiten etwas mehr Licht ins Dunkel zu bringen. | *Mireille Pruvost*

Schaden- und Riskmanagement

- Marktübersichten zum Schadenmanagement:
- Full-Service-Anbieter Seite 24
- Leasing Seite 28
- Fuhrparkmanagement Seite 31
- Praxisbeispiel Pro Outsourcing: Hays Seite 34
- Praxisbeispiel Contra Outsourcing: MTU S. 36
- Riskmanagement der Versicherer Seite 38

Marktübersicht | Full-Service-Schadenmanager

Anbieter	AFC Auto Fleet Control	Consense	Dekra Claims Services
Ansprechpartner Funktion/Abteilung Telefon E-Mail Internet	Florian Behn Key Account Manager 040/796860-193 fbehn@autofleetcontrol.de www.autofleetcontrol.de	Rainer Hansen Geschäftsführer 02421/48059-0 Rainer.hansen@consense-as.de www.consense-as.de	Annette Schickler Geschäftsleitung Tel.: 0711/7861-4214 annette.schickler@dekra.com www.dekra-claims-services.de
Anzahl Mitarbeiter	85, davon 43 im operativen Geschäft	13	10
Produktname	ASPS Aktive-Schaden-Prozess-Steuerung	Aktive Schadenprozesssteuerung	Schadenmanagement für Fuhrparks und Flotten
Mindestzahl Fahrzeuge	–	–	50
Abgewickelte Schadenfälle in 2016	ca. 80.000	5.000	5.000
24-Stunden-Hotline/Fahrer-Direktkommunikation	+	+	+
Internationale Assistance	–	+	+
App für Fahrer im Schadenfall (Kommunikation + Administration)	–	– [1]	–
App für Fuhrparkverantwortliche	–	– [1]	–
Schadensaufnahme	+	+	+
Abschleppen	+	+	+
Hol- und Bringservice bei Reparaturen	+	+	+
Unfallersatzwagen/Mobilitätsgarantie	+	+	+
Kostenloses Ersatzfahrzeug	+	+ | – [2]	+
Bundesweite Schadensteuerung	+	+	+
Schadensabwicklung auch im europäischen Ausland	+	+	+
Deckungsprüfung	+	+	+
Kostenabsprache	+	+	+
Wirtschaftlichkeitsprüfung der Reparatur in Zusammenarbeit mit dem Leasinggeber	+	+	+
Beauftragung des Gutachters	+	+	+
Koordination mit der Werkstatt	+	+	+
Schadenkostenprüfung	+	+	+
Reparaturfreigaben	+	+	+
Rechnungsprüfung	+	+	+
Koordination/Kommunikation mit Versicherung, Gutachtern, Rechtsanwälten etc., z. B. bei Schäden mit Dritten	+	+	+
Kontrolle des Zahlungseingangs, Mahnwesen (z. B. Unfallgegner)	+	+	+
Vorfinanzierung (Auslage) der Rechnungen	+	+	+
Zentrale Reparatur (Servicenetz)	+	+	+
Kontrolle der Schadenregulierung	+	+	+
Qualitätskontrolle der Partnerbetriebe	+	+	+
Dokumentation und Analyse des Schadens	+	+	+
Schadenreporting	+	+	+
Beratung zu Maßnahmen zur Reduzierung der kundenspezifischen Unfallrisiken	+	+	+
Sonstige Leistungen	Versicherungsoptimierung, Panne und Leasingrückläufer	Zusätzlich zur App in Q3 gibt es einen Zugang zur webbasierten Schadensoftware (Echtzeit-Verfolgung)	Optimierung der Rückgabeschäden bei Leasingende, direkte Weitergabe von Mengen- und Kostenvorteilen an Fuhrparkhalter
Abwicklung in Eigenregie oder mit Partner	in Eigenregie	in Eigenregie	mit Rechtsanwaltskanzlei für KH-Drittschäden
Finanzierung	Management-Fee	Management-Fee + Kickbacks (Rückvergütung aus Partnernetzwerk)	Management-Fee
Zahl der Partnerbetriebe Karosserie + Lack | Werkstatt	k. A. | k. A. (bundesweit)	550 | –	k.A. | 2.000
Art der Werkstatt	Markenwerkstätten, freie Betriebe	freie Betriebe	Markenwerkstätten, freie Betriebe

[1] geplant für Q3/2017; [2] teilweise

	DMS Deutschland	Eurogarant Autoservice	Fahrzeugklinik	Innovation Group	MRH Consulting
	Ralf Koeppe Leiter Marketing und Vertrieb 0208/65696-15 ralf.koeppe@dms-germany.de www.dms-germany.de	Marc Loibl Vertrieb Schadenmanagement 06031/7792 470 m.loibl@eurogarant-ag.de www.eurogarant-ag.de	Dennis Podlech Geschäftsführer 02324/5699720 dennis.podlech@mobexo.de www.mobexo.de	k. A. 0711/66490-3400 vertrieb.flotte@innovation.group www.innovation.group/de	Oliver Rehbeil Geschäftsführer 069/6605889-25 oliver.rehbeil@mrh-trowe.com www.mrh-group.com/risk-managers/fuhrparkmanagement
	40	40	40	60	11
	Unfall-Schadenmanagement	Full-Service Schadenmanagement	Mobexo	Reparatur- und Schadenmanagement	MCC Motor-Claim-Control
	–	30	250	50	20
	40.000	k. A.	7.500	240.000	>7.000
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	−	+	+	+	+
	−	+	+	−	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	−	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	Prüfung Kostenvoranschlag	Rück- und Überführung, Komplettschadenabwicklung inkl. Totaldiebstählen, Unterstützung in extremen Notsituationen	k. A.	Online-Fahrermappe, Drittschadenmanagement	Sondernachlässe auf Kfz-Prämien über führende deutsche Kfz-Versicherer, personifizierte Schaden-App mit eFSK, Web-Software mit digitalem Archiv und Reporting
	mit Roland Assistance	in Eigenregie	in Eigenregie	in Eigenregie	mit Partnern (k. A.)
	Management-Fee	Management-Fee	Management-Fee + Kickbacks (Rückvergütung des Partnernetzwerks)	Management-Fee + Kickbacks (Rückvergütung aus Partnernetzwerk)	Management-Fee
	350 | 1.950	600 | 600	200 | 1.500	850 | –	400 | k. A.
	Markenwerkstätten, freie Betriebe	freie Betriebe	Markenwerkstätten, freie Betriebe	Markenwerkstätten, freie Betriebe	freie Betriebe

Quelle: Autoflotte, Umfrage März 2017

Marktübersicht | Full-Service-Schadenmanager

Anbieter	Parqon Claims Services	Roland Assistance	Salomon
Ansprechpartner Funktion/Abteilung Telefon E-Mail Internet	Marc-Oliver Eckart Geschäftsführer Operations 089/25542155 marc-oliver.eckart@parqonclaims.de www.parqonclaims.de	Tobias Möllers Business Development Manager 0221/8277 3368 tobias.moellers@roland-assistance.de www.roland-assistance.de	Thomas Salomon Geschäftsführer 04161/994 62-0 info@schaden-management.com www.schaden-management.com
Anzahl Mitarbeiter	15	75	5
Produktname	Parqon Schadenmanagement	Produktname der Partner, White Label	Salomon Schadenmanagement
Mindestzahl Fahrzeuge	–	–[1]	–
Abgewickelte Schadenfälle in 2016	> 3.500	92.000	2.800
24-Stunden-Hotline/Fahrer-Direktkommunikation	+	+	+
Internationale Assistance	−	+	+
App für Fahrer im Schadenfall (Kommunikation + Administration)	+	+	+
App für Fuhrparkverantwortliche	+	−	+
Schadensaufnahme	+	+	+
Abschleppen	+	+	+
Hol- und Bringservice bei Reparaturen	−	+	+
Unfallersatzwagen/Mobilitätsgarantie	+	+	+
Kostenloses Ersatzfahrzeug	+ | − [1]	+	+
Bundesweite Schadensteuerung	+	+	+
Schadensabwicklung auch im europäischen Ausland	+	+	+
Deckungsprüfung	+	+	+
Kostenabsprache	+	+	+
Wirtschaftlichkeitsprüfung der Reparatur in Zusammenarbeit mit dem Leasinggeber	+	+	+
Beauftragung des Gutachters	+	+	+
Koordination mit der Werkstatt	+	+	+
Schadenkostenprüfung	+	+	+
Reparaturfreigaben	+	+	+
Rechnungsprüfung	+	+	+
Koordination/Kommunikation mit Versicherung, Gutachtern, Rechtsanwälten etc., z. B. bei Schäden mit Dritten	+	+	+
Kontrolle des Zahlungseingangs, Mahnwesen (z. B. Unfallgegner)	+	+	+
Vorfinanzierung (Auslage) der Rechnungen	−	+	+
Zentrale Reparatur (Servicenetz)	+	+	+
Kontrolle der Schadenregulierung	+	+	+
Qualitätskontrolle der Partnerbetriebe	+	+	+
Dokumentation und Analyse des Schadens	+	+	+
Schadenreporting	+	+	+
Beratung zu Maßnahmen zur Reduzierung der kundenspezifischen Unfallrisiken	+	+	+
Sonstige Leistungen	individuelle Softwarelösungen, Software-Development-Kit für Integration des Schadenmanagements in bestehende internetfähige Software, Beratung	Pannenhilfe, Schutzbriefe, Rechtsschutz, Beauftragung Hersteller-Mobilitätsgarantie	–
Abwicklung in Eigenregie oder mit Partner	Steuerung und Koordination in Eigenregie	Überwachung und Steuerung in Eigenregie	in Eigenregie
Finanzierung	Management-Fee + Kickbacks (Rückvergütungen aus dem Partnernetzwerk)	Management-Fee	Management-Fee
Zahl der Partnerbetriebe Karosserie + Lack | Werkstatt	100 | 300	400 | 1.600[2]	450 | 400
Art der Werkstatt	Markenwerkstätten, freie Betriebe	Markenwerkstätten, freie Betriebe	Markenwerkstätten, freie Betriebe

[1] teilweise

[1] wirtschaftlich sinnvoll ab 150 Fahrzeugen; [2] auf Wunsch kann Fuhrpark sein eigenes Werkstattnetz beisteuern

Quelle: Autoflotte, Umfrage März 2017

Marktübersicht | Schadenmanagement der Leasinggesellschaften

Anbieter	ALD Automotive	Alphabet	Arval
Ansprechpartner Funktion/Abteilung Telefon E-Mail Internet	David Görlitz Referent Vertrieb 040/47104 1124 David.Goerlitz@aldautomotive.com www.ald-automotive.de	Thomas Schweiger Leiter Versicherungen/Schadenmgt. 089/99822-0 consulting@alphabet.de www.alphabet.de	k. A. k. A. kontakt@arval.de 089/90477-0 www.arval.de
Produktname	Schadenmanagement	Alphabet Schadenmanagement	k.A.
Mindestzahl Fahrzeuge	–	–	–
Abgewickelte Schadenfälle in 2016	10.000	50.000	45.000
24-Stunden-Hotline/Fahrer-Direktkommunikation	+	+	+
Internationale Assistance	−	+	+
App für Fahrer im Schadenfall (Kommunikation + Administration)	+	+	+
App für Fuhrparkverantwortliche	+	+	−
Schadensaufnahme	+	+	+
Abschleppen	+	+	+
Hol- und Bringservice bei Reparaturen	+	+	+
Unfallersatzwagen/Mobilitätsgarantie	+	+	+
kostenloses Ersatzfahrzeug	−	+	+
bundesweite Schadensteuerung	+	+	+
Schadensabwicklung auch im europäischen Ausland	+	+	−
Deckungsprüfung	+	+	−
Kostenabsprache	+	+	−
Beauftragung des Gutachters	+	+	+
Koordination mit der Werkstatt	+	+	+
Schadenkostenprüfung	+	+	+
Reparaturfreigaben	+	+	+
Rechnungsprüfung	+	+	+
Koordination/Kommunikation mit Versicherung, Gutachtern, Rechtsanwälten etc., z. B. bei Schäden mit Dritten	+	+	+
Kontrolle des Zahlungseingangs, Mahnwesen (z. B. Unfallgegner)	+	+	+
Vorfinanzierung (Auslage) der Rechnungen	+	+	+
Zentrale Reparatur (Servicenetz)	+	+	+
Kontrolle der Schadenregulierung	+	+	+
Qualitätskontrolle der Partnerbetriebe	+	+	+
Dokumentation und Analyse des Schadens	+	+	+
Schadenreporting	+	+	+
Beratung zu Maßnahmen zur Reduzierung der kundenspezifischen Unfallrisiken	+	+	+
Sonstige Leistungen	–	Eco- und Fahrsicherheitstrainings zur Schadenprävention	–
Schadenmanagement auch für Fremdfahrzeuge	+	+	+
Abwicklung	in Eigenregie	in Eigenregie	in Eigenregie
Finanzierung	Management-Fee	k. A.	Management-Fee
Zahl der Partnerbetriebe Karosserie + Lack | Werkstatt	k.A. | 3.900 Standorte	200 | 200	120 | 120
Art der Werkstatt	Markenwerkstätten	Markenwerkstätten, freie Betriebe	Markenwerkstätten, freie Betriebe

	Daimler Fleet Management	Deutsche Leasing Fleet	Leaseplan	HHL Hamburg Leasing	Mobility Concept
	Philipp Berg Leiter Vertrieb 0711/2574-4405 philipp.berg@daimler.com www.daimler-fleetmanagement.de	Lea Blohmann Assistentin der Geschäftsführung 06172/88-2397 lea.blohmann@deutsche-leasing.com www.deutsche-leasing.com	k. A. Marketing 02131/132-0 marketing@leaseplan.de www.leaseplan.de	k. A.	k. A. Projekt- und Vertriebsmanagement 089/63266-280 pvm@mobility-concept.de www.mobility-concept.de
	Schadenmanagement	Schadenmanagement Plus	Schadenservice	k. A.	Schadenmanagement
	>20	5	–	–	10
	k. A.	k. A.	58.038	k. A.	18.000
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	− [1]
	+	−	−	+	− [1]
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+ | − [1]	+	−	+	+ [2]
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	Schadenmanagement mit der Fleet App	–	–	–	–
	+	+ [1]	+	+	+
	in Eigenregie	in Eigenregie	in Eigenregie	mit Impala Versicherungsdienst und Unfallhelden	in Eigenregie
	Management-Fee + Kickbacks (Rückvergütung der Partnerbetriebe)	Management-Fee	Management-Fee	Management-Fee	k. A.
	k. A. | k. A.	k. A. | k. A.	230 insgesamt	100 | 100	500 | 250
	Markenwerkstätten	Markenwerkstätten, freie Betriebe	freie Betriebe	freie Betriebe	Markenwerkstätten, freie Betriebe

[1] kostenlos nur bei Haftpflichtfällen

[1] nur in enger Abstimmung mit dem Kunden und unter Berücksichtigung der Beitragsinhalte und dem Deckungsumfang

[1] in Vorbereitung; [2] individuelles Angebot

Quelle: Autoflotte, Umfrage März 2017

Marktübersicht | Schadenmanagement der Leasinggesellschaften

Anbieter	Raiffeisen-Impuls	Sixt Leasing	Volkswagen Leasing
Ansprechpartner Funktion/Abteilung Telefon E-Mail Internet	Atilla Kusdemir Vertrieb 08106/99735-18777 info@ril-fuhrpark.de www.ril-fuhrpark.de	Vinzenz Pflanz Chief Sales Officer 089/744 44-4502 janine.dietzel@sixt.com www.sixt-leasing.de	k. A. Großkunden 0531/21286418 grosskunden@vwfs.com www.volkswagenleasing.de
Produktname	Schadenmanagement	Sixt Schadenmanagement	Notfallmanagement und Schadenservice
Mindestzahl Fahrzeuge	–	–	–
Abgewickelte Schadenfälle in 2016	2.000	135.000	100.000
24-Stunden-Hotline/Fahrer-Direktkommunikation	+	+	+
Internationale Assistance	+	+	+
App für Fahrer im Schadenfall (Kommunikation + Administration)	+	+	–
App für Fuhrparkverantwortliche	+	+	–
Schadensaufnahme	+	+	+
Abschleppen	+	+	+
Hol- und Bringservice bei Reparaturen	+	+	+ [1]
Unfallersatzwagen/Mobilitätsgarantie	+	+	+
kostenloses Ersatzfahrzeug	+	+	+
bundesweite Schadensteuerung	+	+	+
Schadensabwicklung auch im europäischen Ausland	+	+	+
Deckungsprüfung	+	+	+ [2]
Kostenabsprache	+	+	+
Beauftragung des Gutachters	+	+	+
Koordination mit der Werkstatt	+	+	+
Schadenkostenprüfung	+	+	+
Reparaturfreigaben	+	+	+
Rechnungsprüfung	+	+	+
Koordination/Kommunikation mit Versicherung, Gutachtern, Rechtsanwälten etc., z. B. bei Schäden mit Dritten	+	+	+
Kontrolle des Zahlungseingangs, Mahnwesen (z. B. Unfallgegner)	+	+	+
Vorfinanzierung (Auslage) der Rechnungen	+	+	+
Zentrale Reparatur (Servicenetz)	+	+	+
Kontrolle der Schadenregulierung	+	+	+
Qualitätskontrolle der Partnerbetriebe	+	+	+
Dokumentation und Analyse des Schadens	+	+	+
Schadenreporting	+	+	–
Beratung zu Maßnahmen zur Reduzierung der kunden-spezifischen Unfallrisiken	+	+	+ [3]
Sonstige Leistungen	–	–	Stundung der Restforderung bis zur finalen Klärung als USP
Schadenmanagement auch für Fremdfahrzeuge	+	+	+
Abwicklung	in Eigenregie	in Eigenregie	in Eigenregie
Finanzierung	Management-Fee	Management-Fee	Management-Fee
Zahl der Partnerbetriebe Karosserie + Lack | Werkstatt	k. A. | 200	k. A. (50-80 nahe Partner)	3.800 | 3.800
Art der Werkstatt	Markenwerkstätten, freie Betriebe	Markenwerkstätten, freie Betriebe	Partnerbetriebe des VW-Konzerns

[1] über Händlerpartner; [2] nur bei Kasko über VWFS
[3] bei Stückprämienversicherung über VW Versicherungsdienst (Schadenprophylaxeprogramm)

Quelle: Autoflotte, Umfrage März 2017

Marktübersicht | Schadenmanagement der Fuhrparkmanagementanbieter

Anbieter	Ari Fleet	Carmobility	Car Professioanl Management, CPM
Ansprechpartner Funktion/Abteilung Telefon E-Mail Internet	Henning Schick Director Sales Europe 06196/700-1029; 0174/3305405 hschick@arifleet.de www.arifleet.de	k. A. k. A. 0531/212-86422 info@car-mobility.com www.car-mobility.com	Sonia da Mota Pereira Leiterin Fleet Management Consulting 040/53105-8600 Sonia.Da-Mota-Pereira@carprofessional.de www.carprofessional.de
Produktname	Ari Schadenmanagement	Schadenmanagement premium [1] Schadenmanagement professional [2]	Versicherungsservice
Mindestzahl Fahrzeuge	–	>50	–
Abgewickelte Schadenfälle in 2016	7.537	k. A.	35.000
24-Stunden-Hotline/Fahrer-Direktkommunikation	+	+	+
Internationale Assistance	+	+	–
App für Fahrer im Schadenfall (Kommunikation + Administration)	– [1]	–	+
App für Fuhrparkverantwortliche	– [1]	–	+
Schadensaufnahme	+	+	+
Abschleppen	+	+	+
Hol- und Bringservice bei Reparaturen	+	+	+
Unfallersatzwagen/Mobilitätsgarantie	+	+	+
kostenloses Ersatzfahrzeug	+	+	–
bundesweite Schadensteuerung	+	+	+
Schadensabwicklung auch im europäischen Ausland	+	+	+
Deckungsprüfung	+	+	+
Kostenabsprache	+	+	+
Beauftragung des Gutachters	+	+	+
Koordination mit der Werkstatt	+	+	+
Schadenkostenprüfung	+	+	+
Reparaturfreigaben	+	+	+
Rechnungsprüfung	+	+	+
Koordination/Kommunikation mit Versicherung, Gutachtern, Rechtsanwälten etc., z. B. bei Schäden mit Dritten	+	+	+
Kontrolle des Zahlungseingangs, Mahnwesen (z. B. Unfallgegner)	+	+	+
Vorfinanzierung (Auslage) der Rechnungen	+	+	+
Zentrale Reparatur (Servicenetz)	+	+	+
Kontrolle der Schadenregulierung	+	+	+
Qualitätskontrolle der Partnerbetriebe	+	+	+
Dokumentation und Analyse des Schadens	+	+	+
Schadenreporting	+	+	+
Beratung zu Maßnahmen zur Reduzierung der kunden-spezifischen Unfallrisiken	+	+	+
Sonstige Leistungen	–	–	–
Schadenmanagement auch für Fremdfahrzeuge	+	+	+
Abwicklung	in Eigenregie	in Eigenregie und mit AFC und F+SC bei „professional“	in Eigenregie
Finanzierung	Management-Fee + Kickbacks (Rückvergütung aus Partnernetzwerk)	Management-Fee + Kickbacks (Rückvergütung aus Partnernetz)	Management-Fee
Zahl der Partnerbetriebe Karosserie + Lack | Werkstatt	431 | 635	200 | 3.800	k.A. | 3.900 Standorte
Art der Werkstatt	Markenwerkstätten, freie Betriebe	Markenwerkstätten, freie Betriebe	Markenwerkstätten

[1] für alle Fahrzeuge unabhängig vom Fabrikat [2] für Fahrzeuge aus VW-Konzern in Kooperation mit F+SC und AFC

Quelle: Autoflotte, Umfrage März 2017

Marktübersicht | Schadenmanagement der Fuhrparkmanagementanbieter

Anbieter	Coralix Fleet Solutions	Die Fuhrpark Optimierer, DFO	Expert Automotive
Ansprechpartner Funktion/Abteilung Telefon E-Mail Internet	Thomas Mitsch Geschäftsführer 0371/909421-0; 0160-3333222 tm@coralix.de www.coralix.de	Christof Malte Lapp Director Business Development 0172/52 99 715 cml@fuhrpark-optimierer.de	Timo Bungardt Geschäftsführer, 06051/97117-700 info@expert-automotive.com www.expert-automotive.com
Produktname	ASM, Aktives Schaden-Management	DFO Schadensteuerung	Schadenmanagement
Mindestzahl Fahrzeuge	–	–	–
Abgewickelte Schadenfälle in 2016	>15.000	4.400	30.000
24-Stunden-Hotline/Fahrer-Direktkommunikation	+	+	+
Internationale Assistance	+	−	+
App für Fahrer im Schadenfall (Kommunikation + Administration)	+	−	+
App für Fuhrparkverantwortliche	+	−	+
Schadensaufnahme	+	+	+
Abschleppen	+	+	+
Hol- und Bringservice bei Reparaturen	+	+	+
Unfallersatzwagen/Mobilitätsgarantie	+	+	+
kostenloses Ersatzfahrzeug	+	+	+
bundesweite Schadensteuerung	+	+	+
Schadensabwicklung auch im europäischen Ausland	+	−	+
Deckungsprüfung	+	−	+
Kostenabsprache	+	−	+
Beauftragung des Gutachters	+	−	+
Koordination mit der Werkstatt	+	+	+
Schadenkostenprüfung	+	+	+
Reparaturfreigaben	+	+	+
Rechnungsprüfung	+	+	+
Koordination/Kommunikation mit Versicherung, Gutachtern, Rechtsanwälten etc., z. B. bei Schäden mit Dritten	+	−	+
Kontrolle des Zahlungseingangs, Mahnwesen (z. B. Unfallgegner)	+	−	+
Vorfinanzierung (Auslage) der Rechnungen	+ | −	−	+ [1]
Zentrale Reparatur (Servicenetz)	+	−	+
Kontrolle der Schadenregulierung	+	−	+
Qualitätskontrolle der Partnerbetriebe	+	+	+
Dokumentation und Analyse des Schadens	+	−	+
Schadenreporting	+	−	+
Beratung zu Maßnahmen zur Reduzierung der kundenspezifischen Unfallrisiken	+	+	+
Sonstige Leistungen	kostenlose Prüfung der Rechtslage durch Verkehrsrechtsanwälte, kostenloser Versicherungs-Check, Reparatureinsteuerung nach Wirtschaftlichkeitsaspekten (Bündelung von Reparaturen)	DFO „cash with order": jedes Fahrzeug eines Kunden kann bei Bedarf 24 Std. auf die Schadensteuerung zurückgreifen	KH-Steuerung
Schadenmanagement auch für Fremdfahrzeuge	+	+	−
Abwicklung	in Eigenregie	in Eigenregie	in Eigenregie
Finanzierung	Management-Fee	Management-Fee	Management-Fee
Zahl der Partnerbetriebe Karosserie + Lack | Werkstatt	400 | 200	300 | nach Kundenwusch	über Lieferantenverträge der Kunden
Art der Werkstatt	Markenwerkstätten, freie Betriebe	Markenwerkstätten, freie Betriebe	Markenwerkstätten, freie Betriebe

[1] Treuhandkonto

	Fleetcompany	F + SC	HLA Fleet Services	Sixt Mobility Consulting	Technology Content Services, TCS
	Patrick Averweg Leiter Account Management 089/638 982-123 Patrick.Averweg@fleetlogistics.com www.fleetlogistics.com	Manfred Sensburg Geschäftsführer 089/75902-264 manfred.sensburg@ fsc-fleetmanagement.de www.fsc-fleetmanagement.de	Roland Bauer Leiter Technischer Service 089/45 22 860 810 roland.bauer@hla-fleetservices.de www.hla-fleetservices.de	Vinzenz Pflanz Chief Sales Officer 089/74444-4502 janine.dietzel@sixt.com www.mobility-consulting.com	Niels Krüger Geschäftsführer 0171 162 823 1 n.krueger@tcs-dienstleistung.de www. tcs-dienstleistung.de
	Unfall- und Schadenabwicklung	Schadenmanagement premium Schadenmanagement professional[1]	Schadenmanagement	Sixt Schadenmanagement	E-Flotte Werkststatt & Reparatur Management (WRM)
	50	>50	–	–	–
	15.000	k. A.	800	135.000	3.000
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	−	+	−
	−	+	−	+	−
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	+	+	+	+	+
	–	elektronische Schadenakte	webbasiertes Schadenportal für Fuhrparkleiter	–	–
	+	+	+	+	+
	in Eigenregie	AFC	mit einem unabhängigen Schaden-dienstleister	in Eigenregie	in Eigenregie[1]
	k. A.	Management-Fee + Kickbacks (Rück-vergütung durch Partnernetzwerk)	Management-Fee	Management-Fee	Management-Fee + Kickbacks (Rückvergütung des Partnernetzwerks)
	75 | 75	200 | 3.800	550 | 550	k. A. (50-80 nahe Partner)	380 | 400
	Markenwerkstätten, freie Betriebe	Markenwerkstätten, freie Betriebe	freie Betriebe	Markenwerkstätten, freie Betriebe	Markenwerkstätten, freie Betriebe

[1] in Kooperation mit Carmobility und AFC

[1] nachts, an Sonn- und Feiertagen und im europäischen Ausland über einen Automobil-club als Kooperationspartner

Quelle: Autoflotte, Umfrage März 2017