

Schadenprozesse: Eine der komplexesten Aufgaben für uns

Was ist eigentlich Riskmanagement und wie läuft das Schadenmanagement für Flotten? Martin Erb, Managing Director von Alphabet Schweiz, stand aboutFLEET in einem Interview Rede und Antwort. Interview: Berndt Schramka

aboutFLEET: Herr Erb, in der Branche spricht man viel von Riskmanagement im Zusammenhang mit der Senkung von Kosten. Was verbirgt sich denn hinter diesem grossen Wort?

Martin Erb: Riskmanagement bei PW-Flotten steckt noch komplett in den Kinderschuhen. In härter umkämpften Märkten mit einer schlechten Ertragslage der Versicherer gibt es verschiedene Versuche einiger Anbieter, das Thema praktikabel zu entwickeln. In der Schweiz kenne ich keinen Anbieter – weder aufseiten der Versicherer noch aufseiten der Leasinggesellschaften, der ein wirkungsvolles und überzeugendes Riskmanagement-Konzept im Angebot hat.

Woran liegt das?

Unter anderem daran, dass die Ausgangslage bei verschiedenen Flotten ausgesprochen unterschiedlich ist. User-Chooser-Flotten sind wesentlich komplexer zu steuern als sogenannte «weisse Flotten».

Unterstützen Sie Ihre Kunden mit Fahrzeugflotten beim Riskmanagement?

Auch Alphabet hat kein Produkt im Angebot, das unsere Kunden systematisch beim Riskmanagement unterstützt. Wir verfügen aber über das erforderliche Know-how, um den Kunden beraten zu können, und können auf Anfrage auch Schadenauswertungen zur Verfügung stellen, die geeignet sind, Riskmanagement-Aktivitäten des Kunden zu unterstützen.

Welche Hilfen bieten Sie an?

Detaillierte Schadenanalysen, sofern der Kunde seine Schäden über uns abwickelt. Ausserdem eine methodische Beratung und ein GPS-Tracking zur Fahrprofilanalyse. Das machen wir mit einem Kooperationspartner, der darauf spezialisiert ist. Zudem geben wir Ratschläge für nachrüstbare Fahrerassistenzsysteme zur Vermeidung von Kollisionen.

Hat ein Unternehmen bei Ihnen Vorteile, wenn es Fahrzeuge mit Assistenzsystemen einsetzt?

Nicht pauschal. Das ist im Einzelfall mit dem

Versicherer und auf die Situation beim Kunden abzustimmen. In der Mehrzahl der Fälle können Prämienhöhungen aufgrund einer schlechten Schadenquote temporär vermieden werden. Stellt sich dann eine Besserung des Schadenverlaufs ein, erfolgt die Neukalkulation auf der Grundlage der Schadenentwicklung.

Gibt es Vorteile, wenn die Fahrer spezielle Schulungen absolvieren?

Alle Massnahmen zur Prävention zielen darauf ab, den Schadenverlauf und damit den sich daraus ableitenden Prämienbedarf zu optimieren. Um die Wechselwirkung besser zu verstehen, muss man wissen, dass die Tarifstruktur bei Flotten nicht mehr derjenigen des Einzelkundengeschäfts vergleichbar ist. Kurz gesagt kostet jeder Franken, den der Versicherer bezahlt, das Unternehmen in der Folge 1.51 Franken. Oder andersherum formuliert: Jeder Franken, den ich durch Prävention sparen kann, hat eine Rendite von 51 Prozent.

Herr Erb, Sie bieten ja auch ein Schadenmanagement an. Wenn trotz aller Prävention doch ein Schaden eingetreten ist, integrieren Sie die Versicherung?

Bei uns kann der Kunde zwischen zwei Varianten wählen. Er nutzt einen eigenen Versicherer und wir integrieren lediglich die Abrechnung der Prämien in einen Leasingvertrag. Der Kunde selbst bleibt Versicherungsnehmer. Alternativ können unsere Kunden die Versicherung über uns beziehen. In diesem Fall sind wir Versicherungsnehmer und der Kunde die «versicherte Person». In Abhängigkeit von der Grösse des Kundenfuhrparks erstellen wir ein individuelles Angebot oder der Kunde kann an unserem Pool partizipieren.

Ein Eigentragungsmodell im Bereich Kaskorisiken, wie es in einigen europäischen Ländern weit verbreitet ist, verliert in der Schweiz an Attraktivität, weil es nur einen ganz geringen steuerlichen Effekt gibt – 5% Stempelgebühr auf die Kaskoprämie im Vergleich zu 19% Versicherungssteuer in Deutschland. Es wird derzeit auch von uns nicht angeboten.



Martin Erb, Managing Director von Alphabet Schweiz.

Ihr Kunde kann wählen; arbeiten Sie im Schadenmanagement mit einem pauschalen Prozess oder je nach Kunde individualisiert?

Aus Gründen der Effizienz sind die Prozesse in weiten Teilen standardisiert. Es ist jedoch in einem gewissen Umfang möglich, Kundenwünsche zu berücksichtigen. Dazu zählen zum Beispiel die Einbindung von Reparaturbetrieben, die der Kunde wünscht, Freigabegrenzen, Reparaturmethoden, Ersatzwagenwünsche und Kommunikationskanäle.

Wenn es gleichzeitig mehrere Schäden gibt, wie setzen Sie die Prioritäten?

Die höchste Priorität hat immer die Mobilstellung des Kunden. Das bedeutet, dass Fahrzeuge, die nicht mehr fahrbereit oder verkehrssicher sind, zuerst betreut werden. Bei Reparaturen, die mehr kosmetischen Charakter haben, wird mit dem Fahrer abgesprochen, wie und wann die Reparatur durchgeführt wird.

Sind Ihre Prozesse pro Kunde skalierbar?

In einem bestimmten Rahmen ist das kein Problem. Sollte jedoch ein einzelner, sehr grosser Kunde mit seiner gesamten Flotte, meinetwegen 500 Fahrzeuge, per Stichtag sein Schadenmanagement über uns abwickeln wollen, würden wir ein Implementierungsprojekt aufsetzen, das sicher auch drei Monate Vorlauf bis zum Go-Live benötigt. Das ist aber weniger dem Mengengerüst geschuldet als der Gestaltung eines reibungslosen Übergangs von einem System auf ein anderes. Zum Beispiel von der Eigenverwaltung zur

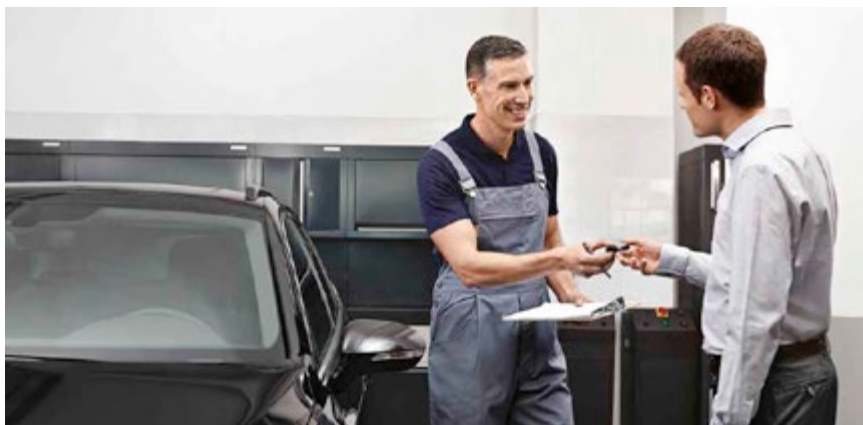
Fremdverwaltung oder bei einem Providerwechsel. Schadenprozesse gehören aufgrund der Vielzahl von Beteiligten und zum Teil divergierender Interessen zu den komplexesten Herausforderungen in unserem Geschäft und erfordern stets eine intensive Vorbereitung, ein klares Verständnis der Rollen und Verantwortlichkeiten und eine ausgezeichnete Kommunikation.

Liefern Sie Ihre Daten aufbereitet für das ERP-System des Kunden?

Abrechnungen für unsere Kunden können wir individuell anpassen und elektronisch übermitteln, sodass der Kunde diese Daten in seine Systeme automatisiert übernehmen kann. Der Kunde kann Schadeninformationen online selbst abrufen oder sich in einem bestimmten Rahmen konfigurierbare Berichte erstellen lassen. Ein Format, das einen automatischen Transfer in kundeneigene Systeme ermöglicht, wurde für Schadendaten bisher bei uns nicht nachgefragt und steht derzeit auch nicht zur Verfügung.

Gibt es für den Kunden ein Echtzeitmonitoring?

Das ist derzeit nicht möglich. Wir werden das aber im Rahmen der Weiterentwicklung



Komplexe Aufgabe gelöst: Der Schaden ist repariert und der Wagen geht zurück in die Flotte.

unserer Onlineservices in den nächsten Jahren auch in der Schweiz ermöglichen.

Was sind denn aktuelle Entwicklungen im Schadenmanagement?

Professionelle, aktive Schadenprozesssteuerung ist derzeit in der Schweiz noch wenig verbreitet. Die Versicherer versuchen zunehmend, Einfluss auf den Prozess zu nehmen, zum Beispiel die Zurich über das Help-Point-Konzept. Flottenkunden haben aber andere Bedürfnisse als Privatkunden, und deshalb greifen die vorwiegend auf den Privatkunden

ausgelegten Konzepte bei Firmen weniger. Wir beobachten aber vermehrt Bemühungen unterschiedlicher Marktteilnehmer, das Angebot zu erweitern und zu verbessern. Deshalb gehen wir davon aus, dass der Marktanteil in den nächsten Jahren stetig wächst.

Unterstützt wird diese Entwicklung durch die rasant steigende Digitalisierung der Kommunikation und die Vernetzung der Fahrzeuge. Dabei wird die verpflichtende Einführung der E-Call-Funktion in der EU – die von der Schweiz übernommen wird – in den nächsten Jahren ein wesentlicher Treiber sein. ■



BRIDGESTONE

BLIZZAK LM001

PERFEKTE KONTROLLE
UNTER ALLEN BEDINGUNGEN



Präzises Lenken



Hohe Kurvenstabilität



Hervorragender Grip auf Schnee

