



**Pneus, Service und Co.**

## **Serviceleistungen beim Flottenmanagement**

**Die Pneus am Kundendienstfahrzeug sind abgefahren; Mein Wagen muss zum Service; Ich hatte heute Nachmittag eine Panne und der Garagist sagt, dass die Reparatur vier Tage dauert. Womit fahre ich in der Zwischenzeit zu meinen Kundenterminen? – Diese und ähnliche Vorkommnisse an der Front lösen eine ganze Menge Arbeit hinter den Kulissen für die Betreuung einer Fahrzeugflotte aus. – Ein Tagesablauf im Backoffice «Technik» beim Leasingunternehmen.**

Der Arbeitstag in der Arbeitsgruppe Technik beginnt um 7:30 Uhr, wenn auch die Garagisten ihre Tagesarbeit aufnehmen. Gleich am Morgen gehen Anfragen per Telefon, Fax oder E-Mail für mechanische Reparaturen ein. Zweimal im

Jahr – im Frühjahr und Herbst – kommen konzentriert die Freigaben für neue Sommer- beziehungsweise Winterpneus hinzu. All diese Anfragen müssen prioritär behandelt werden, damit die Garagisten weiterarbeiten können und die Wartezeit für den

Fahrzeuglenker möglichst kurz gehalten werden kann. Hierfür müssen die technischen Sachbearbeiter die Fahrzeughistorie mit der Restlaufzeit beurteilen, damit pro Fahrzeug nicht zu viele oder unnötige Kosten entstehen, die der Leasingkunde am

Ende bezahlen muss. Je nachdem gibt es für den Garagisten dann eine Kostengutsprache oder eine Preiskorrektur.

### Prozessschritte beschleunigen

Ab 9:00 Uhr kommen die ersten Rechnungen auf den Tisch, die kontrolliert, verbucht und den einzelnen Fahrzeugkonten zugeordnet werden. Zum Glück gibt es die elektronische Erfassung der Rechnungen. Die selbstlernende Software dieses Systems erkennt Adress- oder Textelemente und schlägt die passende Zuordnung für die Verbuchung vor. Bei den saisonalen Schwankungen gerade beim Rechnungseingang wäre eine rein manuelle rasche Verarbeitung der Rechnungen quasi unmöglich. Nicht berechnete, falsch adressierte oder überhöhte Rechnungen werden abgelehnt. Auch hier hilft die Software mittels standardisierter E-Mail, diesen Prozessschritt zu beschleunigen.

Daneben gehen die Telefonate, Faxe und E-Mails den ganzen Tag weiter. Lenker mit einer Fahrzeugpanne bitten um Hilfe. Andere Lenker fragen in Bezug auf Sommer-Winterumbereifung oder das Umsteigen auf Komplettäder um Rat. Dazwischen rufen Garagisten an, die wissen wollen, wem das beanspruchte Ersatzfahrzeug zu verrechnen ist. Gegen Abend melden sich diejenigen Garagisten, welche die Aufträge für den nächsten Tag bereits am Vorabend vorbereiten und dafür Kostengutsprachen benötigen. Um 18:00 Uhr hat das Team schliesslich einen arbeits- und abwechslungsreichen Tag erlebt.

### Freigabegrenze für Reparaturleistungen

Müssten für sämtliche Arbeiten Freigaben erteilt werden, wären die Verwaltungskosten durch zusätzlichen Personalaufwand um ein Vielfaches höher. Routinearbeiten wie ein Jahresservice ohne Mehraufwand liegen in der Regel unter der Freigabegrenze, welche – sofern korrekt in Rechnung gestellt – keinen zusätzlichen Aufwand nach sich zieht. Warum wird dann überhaupt eine Freigabegrenze gesetzt?

Es kommt immer wieder vor, dass bei nahendem Vertragsende eines Leasingfahrzeugs der Garagist den Auftrag für einen Generalcheck erhält, vor allem dann, wenn der Lenker das Fahrzeug privat

übernehmen will. Diese Arbeiten werden vom Flottenmanager generell beantragt und nicht übernommen. Für solche «Reparaturen» wird erst gar keine Freigabe erteilt. Mit Ablauf des Leasingvertrags ist auch die Lebensdauer des Fahrzeuges beim Leasingunternehmen beendet, so dass aus Gründen der Wirtschaftlichkeit und treuhänderischen Arbeit für den Leasingkunden keine unnötigen Ausgaben getätigt werden.

Bei aufwändigeren mechanischen Reparaturen ausserhalb von Garantieleistungen kann es vorkommen, dass verschiedene Positionen der Rechnung zu hoch ausfallen, weil der falsche Zeitanlass veranschlagt wurde oder der Mechaniker zu lange für die Arbeit benötigte. Da die einzelnen Fahrzeughersteller ein Kostenverzeichnis mit festgelegten Standardzeiten für mechanische Arbeiten an verschiedenen Fahrzeugen herausgeben, ist hier die Überprüfbarkeit gewährleistet. Solche Rechnungen werden besonders geprüft und im Falle einer vorherigen Kostengutsprache mit dem Garagisten über den Arbeitsumfang verhandelt.

### Spezialisten am Werk

Von Vorteil zeigt sich immer wieder die technische Ausbildung der Sachbearbeiter. Sie bringen das Verständnis dafür mit, wie der Garagist arbeitet. Sie kennen die Tücken des Objekts, das heisst der Fahrzeuge vieler Marken und Modelle. Ein vom Garagisten geschildertes mechanisches Problem wird von der Materie her verstanden. Somit wissen die technischen Berater auch, welche Arbeiten zu machen sind, um ein Problem zu lösen – nicht mehr und nicht weniger. Das hilft auch, die Kosten im Griff zu behalten.

Bei einer markenunabhängigen Leasinggesellschaft besteht so ein grosses Potential an Know-how, welches durch die ständige Rechnungs- und Servicekostenkontrolle laufend aufdatiert wird. Eine intern aufgebaute zentrale Datenbank bildet dabei das Rückgrat und spiegelt einen grossen Teil des technischen Know-hows.

### Wichtige Basis für das Kundenreporting

Nicht zuletzt fliesst die Arbeit aus der Technik in das Kundenreporting ein. Der

Kunde erhält jährlich eine Gesamtübersicht über beanspruchte Leistungen pro Fahrzeug seines Wagenparks oder kann diese auch online jederzeit über einen passwortgeschützten Zugang abrufen.

Alle Dienstleistungen wie Wartung und Unterhalt, Reparaturen, Reifen und Räder mit oder ohne Einlagerung fliessen über die einzelnen Fahrzeugkonten ins Kundenreporting ein. Dort, wo der Leasingkunde das Kostenrisiko für die Dienstleistungsmodul trägt und das Leasingunternehmen der treuhänderische Verwalter der Kundenflotte ist, ist es besonders wichtig, zur Zufriedenheit des Kunden bei gleichzeitiger Betriebssicherheit der Fahrzeuge zu arbeiten.

### Hauptaufgaben der technischen Berater

- Kostengutsprachen für mechanische Reparaturen
- Pneuwechsel/Komplettäder
- Verrechnung Ersatzwagen
- Serviceintervalle/Fälligkeiten
- Rechnungsprüfung, -verbuchung
- Plausibilitätscheck von Unterhaltsarbeiten
- Servicekostenkontrolle gemäss Herstellerangaben

### Kontakt

#### Auto-Interleasing AG

St. Jakob-Strasse 72  
CH-4132 Muttenz

Tel. +41 (0)61 319 32 32

Fax +41 (0)61 319 32 92

info@auto-interleasing.ch  
www.auto-interleasing.ch