

# Viel mehr als Autotransporte

Fuhrparklogistik beinhaltet eine Fülle von kostenrelevanten Services. Nicht viele, aber sehr unterschiedliche Dienstleister haben sich in diesem dynamischen Markt etabliert.



Oben: Durch den Einsatz eines Tablet-PCs ist das Übergabemerkmal nur einer Mausklick entfernt. Foto: DAD

VON SABINE BROCKMANN

Logistik fristet im Fuhrparkmanagement nicht selten ein längliches Dasein als Mauerblümchen am Rande aller Prozesse. Am Rande ist hier tatsächlich wörtlich zu verstehen, liegt bei der Fahrzeuglogistik das Augenmerk vornehmlich auf dem vorderen wie dem hinteren Rand, spricht am Anfang und am Ende der Nutzungsdauer eines Firmenwagens.

Logistikleistungen, also die Verbringung eines Fahrzeugs in die beziehungsweise aus der Flotte inklusive aller Zusatzleistungen und Dokumentationen, gewinnen an Bedeutung, wenn es um die Einsteuerung von Neufahrzeugen und wenn es um die Aussteuerung samt Rücknahme von Gebrauchtfahrzeugen geht. Hierbei handelt es sich um zwei Phasen im gesamten Managementprozess, die jeweils nur wenige Tage in Anspruch nehmen, in dieser kurzen Zeit aber enorm kostenrelevant sind. Es lohnt sich daher, die Leistungsfähigkeit von Dienstleistern, die mit den Aufgaben in diesen Phasen betraut sind, genauer unter die Lupe zu nehmen. Denn Fahrzeuglogistik ist deutlich mehr als nur der Transport eines Firmenwagens von A nach B.

## Schlanke Prozesse in der Fahrzeugeinsteuerung

Der größte Kostentreiber bei der Einsteuerung von Neufahrzeugen in den Fuhrpark ist die Organisation aller Prozesse von

der Fahrzeuganlieferung über die Erstinspektion, die UVV-Prüfung und Zulassung bis hin zu allen technischen Zusatzleistungen, wie zum Beispiel Telematikneubauten, Fahrzeugumbauten oder Beklebungen. Zahlreiche Dienstleister müssen in diesen Prozess eingebunden werden, die alle Hand in Hand arbeiten, damit kein teurer Zeitverlust entsteht. Oft übernehmen Autohäuser diese Leistungen, dann aber nicht selten nur für ihre eigene Marke, so dass man als Manager eines Mehrmarken-Fuhrparks all diese Aufgaben mehrfach zu koordinieren hat. Das kostet Zeit, Nerven und Geld. Diese Not erkennend haben sich in den vergangenen Jahren verstärkt Dienstleister in dieser Marktnische etabliert, die neben der reinen Fahrzeuglogistik auch erweiterte technische Dienstleistungen erbringen und immer professionellere Kommunikations- und Dokumentationslösungen entwickelt haben.

So erledigt zum Beispiel die Hamburger Fleet Factory alle Arbeiten am Firmenwagen, die nötig sind, bevor der Nutzer Gas geben kann. Große Flotten, wie zum Beispiel die von E.ON oder

Carglass, aber auch Autohäuser, die ihre Kunden mit großen Tranchen Firmenwagen beliefern, lagern das operative Geschäft von der Fahrzeugbeschriftung und Einbauten über die Erstinspektion und Zulassung bis hin zur Auslieferung an Dienstleister wie Fleet Factory aus. „Der größte Zeitfresser für Fuhrparkmanager, bis ein Firmenwagen endlich für das Unternehmen ins Rollen gebracht ist, sind die Kommunikationsprozesse, die sich in einer Mehrmarken-Flotte noch vervielfachen“, erklärt Geschäftsführer Werner Olmann.

Um die Flottenkunden über die zahlreichen Prozesse immer auf dem Laufenden zu halten, bedienen sich diese Dienstleister in der Regel Kommunikationslösungen, die sämtliche Arbeiten zeitnah abbilden können. Entweder informiert eine stationäre Trackingsoftware oder auch eine passwortgeschützte Internetlösung über den jeweils aktuellen Stand der Dinge. Besonders leistungsfähige Lösungen beinhalten zusätzlich einen Up- und Downloadbereich für alle Unterlagen wie beispielsweise das Übernahmeprotokoll oder die Kopie des Kfz-Scheins, auf den alle am Prozess beteiligten Geschäftspartner vom Kunden über den Handel bis hin zur gegebenenfalls involvierten Leasinggesellschaft Zugriff haben.

## Sensible Fahrzeugrücknahme

Dieselben Dienstleister richten aber auch ihren Blick auf das Ende des Lebenszyklus eines Firmenwagens und auf die damit noch wesentlich sensiblere und kostenintensivere Phase im Fuhrparkmanagement. Ein Gebrauchtwagen, der aus der Flotte ausscheidet, wird nicht einfach nur abgeholt und abgemeldet, sondern muss mit einer Genauigkeit begutachtet werden, die an beste Polizeiarbeit und Spurensicherung erinnert. Und das nicht ohne Grund: Die Rückgabe eines jeden Firmenwagens an ein Autohaus oder eine Leasinggesellschaft zieht zwangsläufig eine Schlussrechnung nach sich, die jeder Fuhrparkmanager fürchtet. Kaum etwas ist undurchsichtiger als die Schadenhöhe, die bei einem Leasingrückläufer festgestellt wird. Nicht umsonst wurden von Leasinggesellschaften, Kfz-Herstellern und Prüfanorganisationen inzwischen verschiedene Standards entwickelt, die die Bewertung von Fahrzeugrückläufern fair und transparent machen soll.

Der Verband markenunabhängiger Fuhrparkmanagementgesellschaften VMF hat bereits vor mehr als sieben Jahren die sogenannte Faire Fahrzeugbewertung als Richtlinie für den Prozess der Schadenbewertung entwickelt, die bis heute

## Logistikleistungen gewinnen an Bedeutung

die höchste Marktdurchdringung erreicht und als Muster für alle nachfolgenden Orientierungshilfen, die im Flottenmarkt kursieren, dient. Jetzt hat der Verband einen weiteren Prozessschritt einem neutralen Regelwerk unterworfen und hat im Oktober 2010 zusätzlich den Standard „Faire Fahrzeugrücknahme VMF“ definiert. Dieser beschäftigt sich vor allem mit der Logistik von Leasingrückläufern von der Terminvereinbarung für die Fahrzeugabholung über die Dokumentation des Fahrzeugzustands, der Überführung zum Begutachtungsplatz bis hin zur Lagerung des Fahrzeugs für das Sachverständigengutachten (siehe auch Seite 14).

„Wer wirklich sicher gehen will, dass die Fahrzeugrückführung reibungslos erfolgt und fair abgewickelt wird, darf eigentlich seine Fahrzeuge bis zur Übergabe an einen neutralen Sachverständigen nicht aus den Augen lassen“, spitzt Daniel Haufe, Geschäftsführer von SNC Logistic, die Anforderungen an einen verantwortungsbewussten Fuhrparkmanager zu. Weil das natürlich nicht möglich ist – schon gar nicht bei einem dezentral gesteuerten Fuhrpark – haben verschiedene Logistikunternehmen ihre Dienstleistung im Bereich Fahrzeugrücknahme besonders ausgefeilt. SNC Logistic gehört dazu, aber auch der DAD Deutscher Auto Dienst oder das PS-Team, das den VMF bei der Entwicklung seines neuen Standards unterstützt hat.

## Rechtssicherheit bei der Protokollierung

Achillesferse bei der Fahrzeugrückführung ist immer wieder die Dokumentation des Fahrzeugzustands in dem Augenblick, an dem der Leasingrückläufer vom Fuhrparkbetreiber – oft vertreten durch den Fahrzeugnutzer – an den Logistikdienstleister – vertreten durch einen Fahrer – übergeben wird. Denn nur die Schäden, die das Fahrzeug genau zu diesem Zeitpunkt aufweist, sind vom Fuhrparkbetreiber zu verantworten.

Doch wie soll ein Fuhrparkmanager nachweisen, ob zum Beispiel ein Streinschlagschaden, der plötzlich auf der Schlussrechnung auftaucht, durch seinen Fahrzeugnutzer oder erst auf der Überführungsfahrt verursacht wurde? Immer wieder kommt es, trotz vorher kommunizierten Schadenkatalogs, zum Streit zwischen Leasingnehmer und Leasinggeber, weil der sachverständige Gutachter das Fahrzeug erst zu Gesicht bekommt, nachdem es vom Logistikunternehmen mehrere hundert Kilometer bewegt wurde und im Anschluss mehrere Tage auf einem Parkplatz stand.



Werner Olmann, Geschäftsführer von Fleet Factory, steht für Prozessoptimierung bei der Fahrzeugsteuerung.



Daniel Haufe, Geschäftsführer von SNC Logistic, will um die Sensibilität des Prozesses der Fahrzeugrücknahme.



DAD-Geschäftsführer Matthias Guggitz verspricht sich durch die digitale Fahrzeugdokumentation mehr Rechtssicherheit.

*Achillesferse ist immer wieder die Dokumentation des Fahrzeugzustands*

Freilich: Kein Logistikdienstleister nimmt ein Fahrzeug ohne vorheriges Rücknahmeprotokoll mit. Doch oft ist die Aussage eines solchen Protokolls eher dünn: Fahrzeugunterlagen und Schlüssel werden vermerkt, die augenscheinlichsten Schäden per Kreuzchen an einer schematisierten Skizze festgehalten und Datum und Übergabeort vermerkt. Das lässt viel Interpretationsspielraum, wenn's drauf ankommt. Nicht selten ist es aber auch gar nicht möglich, eine aussagefähige Fahrzeugdokumentation vorzunehmen, wenn zum Beispiel der Übergabeort nicht oder nur schlecht beleuchtet ist, das Fahrzeug schneebedeckt oder völlig verschmutzt übergeben wird oder nicht vollständig ausgeräumt wurde.

Eine Maßnahme für mehr Transparenz sind sogenannte Tablet-PCs, wie sie zum Beispiel der DAD einsetzt. Dabei handelt es sich um handliche Computer, ähnlich einem iPad, die wie ein Notizblock verwendet werden. Standardisierte Abfragen zum Fahrzeugzustand werden mit diesem Tool abgearbeitet und mit zahlreichen hochauflösenden Fotos dokumentiert. Schließlich wird das digitale Rücknahmeprotokoll vom Rückholung-Fahrer und von der übergebenden Person unterschrieben und kann sekundenschnell verarbeitet werden. „Dies gewährleistet noch mehr Rechtssicherheit“, erklärt DAD-Geschäftsführer Matthias Gauglitz. „Denn das Gegenzeichnen des Protokolls in Din-A4-Größe direkt auf der Oberfläche des Tablet-PCs und der sofortige E-Mail-Versand des Protokolls samt Fotos an alle Prozessbeteiligte verhindert Missverständnisse, die durch subjektive Schadensbeschreibungen entstehen

können oder die Vertuschung von Schäden, die auf der Fahrt oder während der Standzeit passieren.“

Auch andere Überführungsdienstleister, wie zum Beispiel Hartmann Fleet Professionals oder PS-Team, setzen solche digitalen Lösungen für die rechtssichere Dokumentation und Kommunikation ein.

#### Die Fairness-Regeln des VMF

Doch nicht nur die Leasinggesellschaft beziehungsweise das Autohaus mit seinen Logistikdienstleistern sind in der Pflicht. Auch der Fuhrparkbetreiber hat das Seinige für einen transparenten Prozess zu leisten. Eine Definition etwa liefert nun der VMF mit seinem neuen Standard:

#### Leasinggesellschaft

- \* Abholung des Fahrzeugs innerhalb von maximal fünf Arbeitstagen nach Leasingvertragsende durch den Leasinggeber oder einen beauftragten Dritten
- Schaden- und Materialprotokollierung (VMF Rücknahmeprotokoll) bei allen Übernahmen und Übergaben
- \* Direkte Fahrt vom Rücknahmeort zum finalen Verwertungs-/Begutachtungsplatz – soweit logistisch und verkehrstechnisch sinnvoll

- \* Sach- und fachgerechte Lagerung des Fahrzeugs
- \* Begutachtung innerhalb von drei Arbeitstagen nach Rücknahme vom Leasingnehmer

#### Leasingnehmer, Nutzer

- \* Alle am Leasingbeginn oder im Verlauf des Leasingzeitraums übergebenen Unterlagen (Fahrzeugmappe, Serviceheft, Service-/Tankkarte, alle Schlüssel...) sowie die vertragliche Ausstattung wie Reifen (Winter- und Sommerreifen sowie -felgen) sind im oder am Fahrzeug.
- \* Das Fahrzeug ist frei von Schnee und Eis, trocken, innen und außen sauber und entspricht in der Ausstattung dem Auslieferungszustand oder enthält die nachträglichen Ein-/Umbauten, die Bestandteil des Leasingvertrages waren.
- \* Der Rückgabeort ist überdacht (vor allem bei Regen), taghell oder entsprechend beleuchtet (vor allem im Winter von Oktober bis April). Das ist für die realistische Schadenprotokollierung maßgeblich.
- \* Entspricht der Rückgabe-/Übernahmeort nicht diesen Voraussetzungen, wird wie folgt auf dem Übernahmeprotokoll vermerkt: „Schäden konnten nicht vollumfänglich festgestellt werden und sind vorbehaltlich der offiziellen Begutachtung protokolliert, da Licht-/Ortsverhältnisse nicht dem vereinbarten Standard entsprechen.“



DAD Tablet-PC mit Beispiel-Oberfläche Rücknahmeprotokoll Foto: DAD

*Oft ist die Aussage eines solchen Übernahmeprotokolls eher dünn*

Die Übersicht der Dienstleister und Leistungen finden Sie ab Seite 32



**DIE WIN-WIN-SITUATION. EFFIZIENZ TRIFFT FAHRSPASS.**



Der Mazda5

Schon ab € 229<sup>1</sup> monatlich.



Der Mazda3

Schon ab € 179<sup>2</sup> monatlich.



Der Mazda6

Schon ab € 264<sup>3</sup> monatlich.



Der Mazda6. Sieger im Hochwertigkeit der Zulassung. „Flottenmanagement“

#### MAZDA FLEET. QUALITÄT ERLEBEN. EFFIZIENZ ERFAHREN.

Leasen Sie hervorragende Ausstattung: Mit 2 Schiebetüren ist der Mazda5 jetzt auch als Diesel erhältlich und besticht durch ein innovatives Highlight. Das Karakuri V-Konzept bietet Ihnen mit 624 möglichen Einstellungen im Innenraum ein Höchstmaß an Komfort und Flexibilität. Auch der Mazda3 und Mazda6 überzeugen durch eine Ausstattung nach Ihren Wünschen: mit Spurwechselassistent<sup>5</sup>, BOSE® Sound-System<sup>5</sup>, Bluetooth® Freisprecheinrichtung mit Sprachsteuerung und Navigationssystem<sup>5</sup>.

Weitere Informationen unter: 0700MAZDAFLEET<sup>6</sup> oder fleet@mazda.de, Stichwort: „Firmenfahrzeug“. [www.mazda-fleet.de](http://www.mazda-fleet.de)

# Logistikmarkt für Flotten

Der Markt für Fuhrparklogistik ist klein, aber bunt.  
Wir haben verschiedene Anbieter nach ihrem Leistungsportfolio befragt.



VON SABINE BROCKMANN

*Logistik-Bausteine sind so individuell wie die einzelnen Fuhrparks*

Wägt man sich an die Herausforderung, sämtliche Einzelleistungen, die ein Logistikdienstleister theoretisch erbringen könnte, aufzulisten, kommt rasch eine erkleckliche Liste zusammen – ohne dass man garantieren könnte, auch wirklich alle Leistungsbausteine bedacht zu haben. Zumal dieser junge Markt einer großen Dynamik unterworfen ist und so immer wieder neue Geschäftsideen und Services hervorbringt. Einige wichtige Services haben wir dennoch für Sie zusammengetragen und als Messlatte an das Leistungsportfolio der für den Flottenmarkt relevantesten Logistik-Dienstleister gelegt. Schnell wird dabei deutlich, dass keiner alles gleich gut abde-

cken kann und dass sich die verschiedenen Anbieter mal im einen, mal im anderen Bereich spezialisiert haben. Die einen können besonders große Fahrzeugvolumen bewegen, die anderen warten mit ausgefeilten Dokumentationslösungen auf und ein dritter unterhält erstklassige Kontakte zu technischen Dienstleistungen. Unsere Übersicht kann erste Anhaltspunkte zu den Schwerpunkten geben, die Logistik-Unternehmen setzen. Die Passgenauigkeit zu den Bedürfnissen der eigenen Flotte muss ein jeder selbst ermitteln.

Foto: Bissis  
Illustration: Tom Koldewey

## Übersicht der Leistungen der befragten Logistik-Dienstleister

car-systeme.de

### CAR-SYSTEME

Der Fuhrparkdienstleister organisiert über eine Zentral-Disposition mit einem bundesweiten Netzwerk selbständiger Lizenzpartner alle Aufgaben von der Fahrzeugen- und -aussteuerung über einzelne Auto-transporte bis hin zur Fahrzeugüberführung auf eigener Achse im Bundesgebiet und europaweit.

CARS Technik & Logistik GmbH

### CARS TECHNIK & LOGISTIK GMBH

Die Tochtergesellschaft der Daimler AG versteht sich als Bindeglied zwischen Flottenbetreibern und Automobilherstellern und unterstützt ihre Kunden mit technischen und logistischen Dienstleistungen für alle Kfz-Marken, aber mit Schwerpunkt Mercedes. Das Leistungsportfolio erstreckt sich über die gesamte Wertschöpfungskette im Flotten- und Gebrauchtfahrzeugmanagement - von der Einsteuerung des Neufahrzeuges bis hin zur Unterstützung im Remarketing.

DEUTSCHER AUTO DIENST

### DAD DEUTSCHER AUTO DIENST GMBH

Die Tochtergesellschaft der Christoph Kroschke GmbH zählt zu den bundesweit führenden Spezialisten für ganzheitliche und IT-gestützte Prozesslösungen rund um Fahrzeugflotten. Hierzu gehören Dienstleistungen in den Bereichen Fahrzeugen- und -aussteuerung, Informations- und Dokumentenmanagement, Fahrzeuglogistik, Remarketing sowie Prozessanalyse und -optimierung. In diesem Rahmen übernimmt der DAD auch die sichere Lagerung von Original-Fahrzeugpapieren und fahrzeugrelevanten Materialien wie Zweit-schlüsseln, Navigations-CDs oder Radiocodes. Zu den Services im Bereich der Fahrzeuglogistik gehören unter anderem Fahrzeugauslieferungen und -rückholungen auf eigener oder Fremdachse inklusive elektronischer protokollierter Übergabe.

Fleet Factory

### FLEET FACTORY GMBH

Das Hamburger Unternehmen hat sich mit seinem Leistungsportfolio auf den Bereich der Fahrzeugbeschaffung und Einsteuerung spezialisiert. Die Logistik-Dienstleistung ist dabei nur ein Baustein am Ende der Prozesskette, die bereits mit der Konditionsverhandlung mit verschiedenen Leasinggesellschaften und Autohäusern beginnt. Weitere Schwerpunkte sind technische Dienstleistungen wie Fahrzeugen- und umbauen, Telematiklösungen und Beklebung. Alle Prozesse bis zu Anlieferung beim Fahrzeugnutzer werden minutengenau auf einer Internetplattform abgebildet.

FLEETLOGISTIK

### FLEETLOGISTIK

Fleetlogistik wurde vor rund einem Jahr in Düsseldorf gegründet und versteht sich als Fullservice-Anbieter für automobiler Dienstleistungen mit Spezialisierung auf den letzten Abschnitt des Fahrzeugtransports. Das junge Unternehmen übernimmt Fahrzeugtransporte und Überführungen auf eigener Achse von Pkw und Lkw bundes- und europaweit und kümmert sich um die Ein- und Aussteuerung von Leasingfahrzeugen bei Großkunden, Flottenbetreibern, Banken und Leasinggesellschaften. In Kooperation mit einem Sachverständigenbüro werden Fahrzeugbewertungen und Gutachten erstellt.

HARTMANN

### HARTMANN FLEET-PROFESSIONALS GMBH

Seit 25 Jahren gehört das Unternehmen zu den großen Playern in der Fuhrparklogistik. Unternehmensschwerpunkt ist jede Art der Fahrzeugbewegung und deren logistische Steuerung und Überwachung. Zum Angebotsspektrum zählen Neuwagenauslieferungen ebenso wie europaweite Transporte von Leasingfahrzeugen, Überführungen von Presse- und Testfahrzeugen oder Assistance-Fahrleistungen für Versicherungsunternehmen. Die Dokumentation der Fahrzeugzustandskontrolle erfolgt mit hochauflösenden Farbkameras und elektronischen Übergabeprotokollen, die Eingang in die digitale Archivierung der Fahrzeugakte finden. Die Steuerung und Überwachung erfolgt in Echtzeit mittels einer vom Unternehmen selbst entwickelten Internet-Plattform.

PS-Team

### PS-TEAM DEUTSCHLAND GMBH & CO. KG

Die Firma ist heute Marktführer bei der logistischen Betreuung von Fahrzeugflotten. Was 1986 mit der Geschäftsidee zur professionellen Abwicklung von Fahrzeugregistrierungen und -abmeldungen begann, hat sich heute zu einem komplexen Dienstleistungsunternehmen und Prozessdienstleister rund um das gewerblich genutzte Fahrzeug entwickelt. Heute zählen rund 70 Prozent der Leasinggesellschaften, Flottenbetreiber und Fahrzeugvermieter im deutschen Markt zu den Kunden des Unternehmens. Für diese Kunden werden gemeinsam mit 330 Servicepartnern jährlich 510.000 Zulassungen koordiniert, über 100.000 Fahrzeugschlüssel verwahrt, 1,7 Millionen Fahrzeugdokumente treuhänderisch verwaltet und 220.000 Fahrzeugaussteuerungen pro Jahr abgewickelt.

SNC

### SNC LOGISTIC GMBH

Das Unternehmen ist ein seit über zwölf Jahren bundesweit agierender Anbieter von Dienstleistungen im Bereich Pkw-Überführungen und -Dienstleistungen für Leasinggesellschaften, für Fuhrparks aller Größen und Autohäuser. Zu den Leistungen zählen unter anderem bundesweite Pkw-Einzelabholungen und Zustellungen auf eigener oder fremder Achse, Fahrzeugaufbereitung, Smart repair, Fahrzeuglagerung und Poolwagenverwaltung sowie ein TÜV-Gutachterservice. Die hohe Servicequalität im sensiblen Bereich der Fahrzeugrücknahme gewährleistet der Anbieter durch ein ständiges Qualitätsmanagement.

# Logistikdienstleister und ihre Leistungen

	car-systems Blik Petto	CARS Technik & Logistik GmbH	DAD Deutscher Auto Dienst GmbH
Internet	www.car-systems.de	www.cars-technik.de	www.dad.de
Anzahl Mitarbeiter	210 feste Mitarbeiter	ca. 150	120 DAD-Mitarbeiter, 175 Fahrer (i.T. Kooperationspartner)
Gründungsjahr	2005	2002	1998
Schwerpunkte in der Kundengruppe	Autovermieter, Leasing- und Fuhrparkmanagementgesellschaften, Nutzfahrzeugaufbauer	Fleeten-, Leasinggesellschaften, Autoversorger, Crosskunden, Behörden	Fahrzeughändler, Autovermieter, Unternehmen mit Fuhrpark, Leasinggesellschaften, Banken, Kfz-Vermieter

**Fahrzeugneuerung und -ausschreibung**

**Fahrzeugauslieferung:**

an Sammelstelle, Unternehmenszentrale, oder direkt zum Fahrzeugnutzer	X	X	1
auf eigener Achse	X	1	1
per LKW		1	1
Entkonservierung und Fahrzeugreinigung		1	
Übergabespektion laut Herstellervorgabe		1	
UVF-Prüfung		1	1
Fahrzeugzulassung		1	1
weitere Dienstleistungen bei Neufahrzeugen		1	

**Fahrzeugrückholung:**

an Sammelstelle, Unternehmenszentrale, oder direkt vom Fahrzeugnutzer	1	1	1
Rückholfahrzeug	1	1	x4
Fotos zur Dokumentieren des Fahrzeugzustands bei Abholung	1	1	1
Neutrale Fahrzeugbegutachtung (Kooperation mit Gutachter-institutionen)		1	1
Abmahlung		1	1

**Technik**

**Neufahrzeuge:**

Fahrzeugbeklebung		1	1
Fahrzeugausstattung mit Bordbuch, Tankkarten, Werkzeugsäcken, Werrückel... saisonale Reifenmontage		1	x2
Ein- und Umbauten (z.B. Werkzeugsäcken bei Motorraumpart...)		1	1
Materialbeschaffung für Ein- und Umbauten		1	1
Einbau von Telefon und Telematiksystemen		1	1
Materialbeschaffung für Telefon und Telematik		1	1
Halbierung Sachlog		1	1
<b>Betriebsfahrzeuge:</b>			
Fahrzeugreinigung		1	1
Entfernung der Fahrzeugbeklebung		1	1
Rückrüstung (Einbauten, Umbauten)		1	1
Smart Repair		1	1
Reparaturen nach Kundenwunsch		1	1
Gebrauchswertbewertung		1	1
weitere Dienstleistungen bei Gebrauchtfahrzeugen (siehe kurze Beschreibung)		1	x3

**Kommunikationssysteme:**

**Art des Kommunikationssystems:**

Telefonischer 24h-Service	1	1	
Stationäre Logistiksoftware		1	
Internetplattform	1	1	1
Leistungsumfang des Kommunikationssystems			
Auftragsbearbeitung inkl. aller Einzelleistungen	1	1	1
Übersicht Fahrzeugdaten des Herstellers		1	1
Terminabschirmung mit Fahrer / Fuhrparkleiter / Leasinggesellschaft u. a.	1	1	1
Minutenakrielles Tracking des Bearbeitungsfortschritts des Auftrags		1	1
Übersicht Liefertermine		1	1
Dokumentationsmanagement (z.B. 1 und 2, CO2, Überschneidung...) ...		1	1
Archivierung abgeschlossener Aufträge		1	1

**Zugriff auf das Kommunikationssystem hat:**

Fuhrparkleiter	1	1	x5
Fahrer	1	1	x5
Leasinggesellschaft		1	1
Autobus		1	x5
Technische Dienstleister (z.B. Fr.-Verbauer, Betreiber...)		1	x5
Sonstige (bitte nennen)			

fleet-factory GmbH	fleetlogistik	Rautmann Fleet-Professionals GmbH	PS-Team Betriebsflotten GmbH & Co. KG	SNC Logistic GmbH
www.fleet-factory.com	www.fleetlogistik.de	www.rautmann-fl.de	www.ps-team.de	www.snc-logistic.de
7 eigene Mitarbeiter + externe Dienstleister	10 Fahrer	150	170 eigene Mitarbeiter, 008 Servicepartner bundesweit	10 eigene Mitarbeiter
2007	2010	1998	1986	1997
Fuhrpark ab 20 Fahrzeuge, Leasinggesellschaften, Hersteller	Autobändler (40%), Leasinggesellschaften (30%), Fuhrparkkunden (30%)	Automobilrentier, Importeur, Autobändler, große Firmen Fuhrparks, Banken, Leasinggesellschaften, Assistance-Unternehmen	Leasinggesellschaften, Großfuhrparks, Fuhrparkmanager, Adhäsionsgruppen	10

**Fahrzeugneuerung und -ausschreibung**

an Sammelstelle, Unternehmenszentrale, oder direkt zum Fahrzeugnutzer	1	1	1	1
auf eigener Achse	1	1	1	1
per LKW	1	1	1	1
Entkonservierung und Fahrzeugreinigung	1	1	1	1
Übergabespektion laut Herstellervorgabe	1	1	1	1
UVF-Prüfung	1	1	1	1
Fahrzeugzulassung	1	1	1	1
weitere Dienstleistungen bei Neufahrzeugen	1	x1	x1	x1

**Fahrzeugrückholung:**

an Sammelstelle, Unternehmenszentrale, oder direkt vom Fahrzeugnutzer	1	1	1	1
Rückholfahrzeug	1	1	1	1
Fotos zur Dokumentieren des Fahrzeugzustands bei Abholung	1	1	x4	1
Neutrale Fahrzeugbegutachtung (Kooperation mit Gutachter-institutionen)	1	1	1	1
Abmahlung	1	1	1	1

**Technik**

**Neufahrzeuge:**

Fahrzeugbeklebung	1	1	1	1
Fahrzeugausstattung mit Bordbuch, Tankkarten, Werkzeugsäcken, Werrückel... saisonale Reifenmontage	1	1	1	1
Ein- und Umbauten (z.B. Werkzeugsäcken bei Motorraumpart...)	1	1	1	1
Materialbeschaffung für Ein- und Umbauten	1	1	1	1
Einbau von Telefon und Telematiksystemen	1	1	1	1
Materialbeschaffung für Telefon und Telematik	1	1	1	1
Halbierung Sachlog	1	1	1	1
<b>Betriebsfahrzeuge:</b>				
Fahrzeugreinigung	1	1	1	1
Entfernung der Fahrzeugbeklebung	1	1	1	1
Rückrüstung (Einbauten, Umbauten)	1	1	1	1
Smart Repair	1	1	1	1
Reparaturen nach Kundenwunsch	1	1	1	1
Gebrauchswertbewertung	1	1	1	1
weitere Dienstleistungen bei Gebrauchtfahrzeugen (siehe kurze Beschreibung)	1	1	1	1

**Kommunikationssysteme:**

**Art des Kommunikationssystems:**

Telefonischer 24h-Service		1		1
Stationäre Logistiksoftware		1		1
Internetplattform	1	1	1	1
Leistungsumfang des Kommunikationssystems				
Auftragsbearbeitung inkl. aller Einzelleistungen	1	1	1	1
Übersicht Fahrzeugdaten des Herstellers	1	1	1	1
Terminabschirmung mit Fahrer / Fuhrparkleiter / Leasinggesellschaft u. a.	1	1	1	1
Minutenakrielles Tracking des Bearbeitungsfortschritts des Auftrags	1	1	1	1
Übersicht Liefertermine	1	1	1	1
Dokumentationsmanagement (z.B. 1 und 2, CO2, Überschneidung...) ...	1	1	1	1
Archivierung abgeschlossener Aufträge	1	1	1	1

**Zugriff auf das Kommunikationssystem hat:**

Fuhrparkleiter	1	1	1	1
Fahrer	1	1	1	1
Leasinggesellschaft	1	1	1	1
Autobus	1	1	1	1
Technische Dienstleister (z.B. Fr.-Verbauer, Betreiber...)	1	1	1	1
Sonstige (bitte nennen)				

1 = Einweisung in Fahrzeugtechnik, Bedienung und Handhabung (z.B. Koppeln Mobilfunkgeräte)

2 = teilweise

3 = Briefherstellung für Importfahrzeuge, „Europäisches Fahrzeugzertifikat“ (Unbedenklichkeitszertifikat – stellt sicher, dass das Fahrzeug nicht gestohlen oder zur Fehlführung in einem europäischen Land ausgeschrieben ist), Übermittlung von Daten in Zielsysteme etc.

4 = Einsatz von Tablet-PCs im Rahmen der Erstellung von elektronischer Rücknahme-protokolle

5 = nach Kundenwunsch

6 = Versicherungen, Banken

Quelle: Angaben der Anbieter aus bfp-Umfrage vom Dezember 2010. Je besser erfolgt die angegebene Leistung in Kooperation mit Dienstleistungs- und Technologieanbietern