

# PARADIGMENWECHSEL IN DER PKW- FUHRPARKSTEUERUNG



**Wie wird sich die Nutzung von steuerungsrelevanten  
Informationen verändern?**

Ein White Paper der ManagementTeam Unternehmensberatung GmbH  
für Leasingunternehmen und Fuhrparkmanager

*München  
Mai 2016*

INHALTSVERZEICHNISSeite

<b>1</b>	<b>DIGITALE TRANSFORMATION AUCH IM FUHRPARKMANAGEMENT .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>MOBILITÄT .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>VISUALISIERUNG .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>ECHTZEITDATEN – INFORMATION AT THE SPEED OF THOUGHT .....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>REPORTING FÜR FUHRPARKLEITER, FAHRER SOWIE LEASING- UND FUHRPARKMANAGEMENTUNTERNEHMEN .....</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>SELF SERVICE .....</b>	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>STEUERUNG DES PARADIGMENWECHSELS IM FUHRPARKREPORTING .....</b>	<b>8</b>

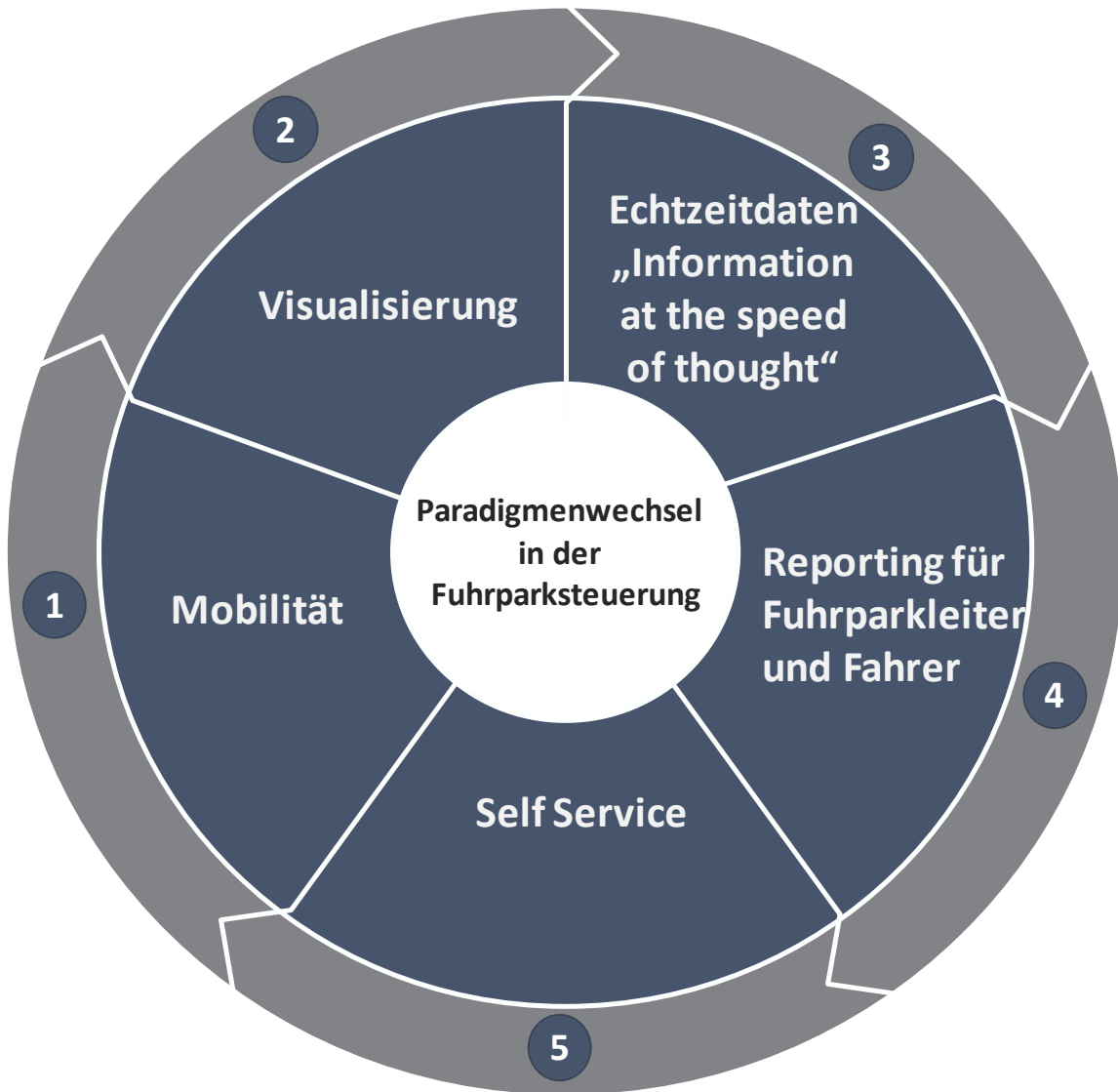
## 1 Digitale Transformation auch im Fuhrparkmanagement

Die Digitalisierung trifft eine Vielzahl von Branchen und Industrien. Auch die Automobilhersteller, Leasing- und Fuhrparkmanagementunternehmen sehen sich mit verändertem Kundenverhalten, neuen Wettbewerbern und überraschenden Technologiesprüngen konfrontiert. Die Art und Weise wie beispielsweise die Start-ups Uber und MyTaxi in sehr kurzer Zeit die seit Jahrzehnten mehr oder weniger gut funktionierenden Marktstrukturen im Taxigewerbe aufbrechen, zeigt die Radikalität solcher Entwicklungen.

ManagementTeam identifizierte fünf Faktoren, die das Fuhrparkmanagement und ihre Steuerung so stark verändern werden, dass es gerechtfertigt ist, von einem Paradigmenwechsel in der Fuhrparksteuerung zu sprechen.

Die fünf Faktoren, die die Fuhrparksteuerung so stark verändern werden, sind

- Mobilität
- Visualisierung
- Echtzeitinformationen,
- ein erweitertes Reporting auch für andere Zielgruppen als den Fuhrparkleiter sowie
- Self Service.



## 2 Mobilität

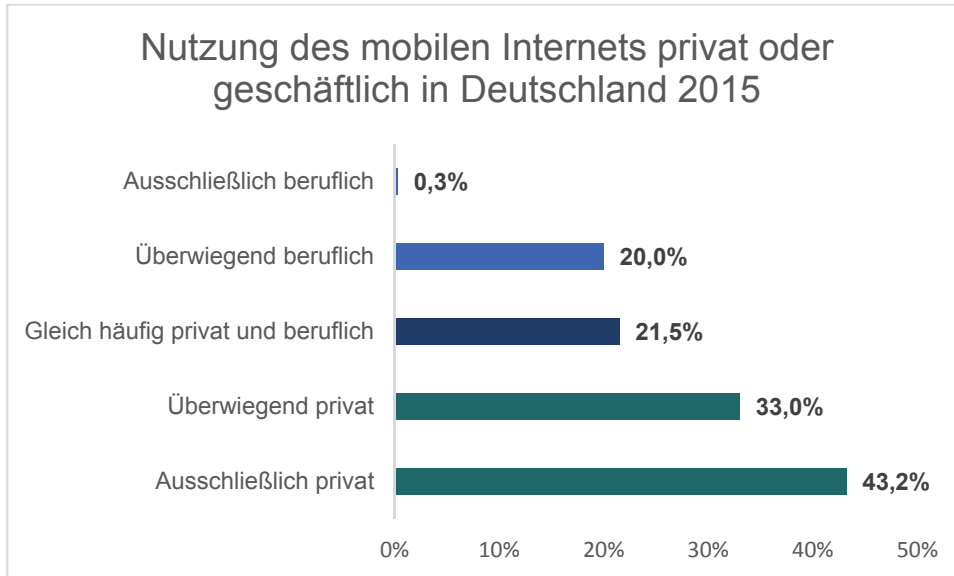
Die Nutzung von Smartphones in Deutschland stieg von Januar 2010 mit 6,3 Mio. Nutzern auf 46 Mio. Nutzer im Juli 2015 und der Erwartung von rund 54 Mio. Smartphone Besitzern in 2018 in Deutschland.<sup>1</sup> Jeder hat ein Smartphone. Dabei liegt die private Nutzung des Smartphones weitestgehend im Vordergrund: Die folgende Statistik zeigt die Ergebnisse einer Umfrage zur Nutzung des mobilen Internets zu privaten oder geschäftlichen Zwecken. Nur 0,3 Prozent der Befragten gaben an, das mobile Internet ausschließlich beruflich zu nutzen.<sup>2</sup>

Das Smartphone bietet ein großes, noch weitgehend ungenutztes Potenzial zur direkten Kommunikation mit Fuhrparkmanager und Fahrer. Fuhrparkmanager und Fahrer erwarten von geschäftlichen Anwendungen auf ihren mobilen Endgeräten intuitive Bedienung, hohe Interaktionsmöglichkeiten mit den Applikationen und eine gute Visualisierung, um flexibel, individuell und schnell professionelle Themen selber zu analysieren. Sie sind es von der Nutzung ihrer privaten Apps gewohnt.

Dies sind alle Aspekte, durch die sich klassische Fuhrparkmanagementreporting-Anwendungen bisher nicht ausgezeichnet haben.

<sup>1</sup> Quelle: Statista, Mai 2016: Anzahl der Smartphone-Nutzer in Deutschland bis 2015 und Prognose

<sup>2</sup> Quelle: ForwardAdGroup, Deutschland; Februar 2015; Befragung von 1.491 Mitglieder des TFM Netzwerks



So bietet z. B. das App-basierte Führerscheinkontrollsystem DriversCheck von Wollnikom die Flexibilität der ortsungebundenen Führerscheinkontrolle, denn die App dient hier als Prüfstation. Das System ist international anwendbar, reduziert interne Verwaltungskosten und verschlankt Prozessabläufe. Die Eigenkontrolle der Fahrerlaubnis wird damit möglich. Die Applikation erfüllt hohe Anforderungen Führerscheinfälschungen zu erkennen.

Jede Prüfung wird im System von DriversCheck dokumentiert und es erfolgt ein Reporting dieser Dokumentation. Die Administrationsplattform für den Fuhrparkmanager bietet eine entsprechende Darstellung von zusammenhängenden Informationen.

Ein vergleichbares Produkt in einem anderen Anwendungsfeld ist FSUonline der CarMobility. Unternehmen mit einem Fuhrpark sind angewiesen, ihre Fahrer jährlich über die mit der Dienstwagennutzung verbundenen Rechte und Pflichten zu unterweisen. Die Berufsgenossenschaft fordert die Durchführung einer mindestens einmal jährlich zu wiederholenden Unterweisung, damit Unterweisungsinhalte wieder in Erinnerung gerufen und aufgefrischt werden. Arbeitnehmer können Sicherheits- und Gesundheitsgefährdungen überhaupt nur erkennen und



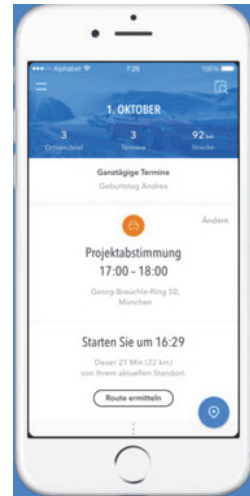
entsprechend handeln, wenn sie auf ihre individuelle Arbeits- und Tätigkeitssituation zugeschnittene Informationen, Erläuterungen und Anweisungen erhalten. FSUonline ist ein web-basiertes Schulungsprogramm, das neueste Verfahren des E-Learnings einsetzt und auf mobilen Endgeräten genutzt werden kann. Animationsfilme verdeutlichen Zusammenhänge, es ist orts- und zeitunabhängig und stellt Teilnahmebestätigungen zum Nachweis aus und bietet dazu ebenfalls ein Reporting an.

Alphabet hingegen will mit dem AlphaGuide einen Zugang zu Endkunden mit ihrer persönlichen und beruflichen Mobilität schaffen.

Verknüpft mit dem Kalender auf dem Smartphone, erkennt der AlphaGuide Termine und erinnert den Nutzer daran rechtzeitig zu starten. Er hilft bei der Suche nach Servicepartnern, Werkstätten, Tankstellen sowie Ladestationen und ermöglicht einen schnellen und direkten Zugriff auf Leasingvertragsdaten.

Im Schadensfall hat der Fahrer mit der App direkten Zugang zur Alphabet Service-Hotline. Ebenso ist die elektronische Führerscheinkontrolle in die Smartphone-App integriert. Der AlphaGuide steht kostenlos im iTunes App Store, Google Play Store oder Windows Store zum Download bereit. Intuitiv soll man beim ersten Öffnen ganz einfach und bequem durch alle Funktionen geleitet werden.

Ob das Schadenmanagement tatsächlich die richtige Anwendung für eine Smartphone-App ist, soll hier nicht thematisiert werden, jedoch zeigen die Beispiele von Alphabet, Wollnikom und CarMobility, dass Leasing- und Fuhrparkmanagementunternehmen verstärkt den Kommunikationskanal Smartphone bedienen und das Angebot der elektronischen Führerscheinkontrolle sowie der Fahrersicherheitsunterweisung in einer mobilen Anwendung lösen sicher ein Flexibilitätsproblem der bisher stationären Kontrollen bzw. ortsgebundenen Präsenzs Schulungen (wenn diese überhaupt stattfanden).



### 3 Visualisierung

In mobilen Anwendungen, aber auch in bisher üblichen Reportings am PC-Arbeitsplatz werden neue Formen der Datenaufbereitung und Bedienmodi auch im Fuhrparkreporting erwartet. Ein größeres Maß an Visualisierungen und mehrstufige Analyselevel sind gefordert. Es zeichnet sich ein Wandel in der täglichen Datennutzung vom reinen Konsum von „Ist-Zahlen“ in Datenkolonnen hin zur Integration der eigenen Planung und Budgetierung in visualisierten Berichten ab und einer direkten Kundeninteraktion über diese Daten in Dashboards.

Die Visualisierung von Informationen verbessert sich nach Ansicht von Fachleuten aus dem Bereich Business Intelligence in einem sehr hohen Maße. 74% der Geschäftskennntnisse und 67% der Anwenderproduktivität werden gesteigert.<sup>3</sup>

Key Performance Indicators (KPI) machen den Grad der Effektivität und Effizienz in einem Fuhrpark sichtbar. Aus diesen sowohl Fuhrpark spezifischen - als auch managementbezogenen Anforderungen entstehen regelmäßig Monitorings, Standardberichte und interaktive Dashboards. Ein modernes Fuhrparkreporting soll eine Visualisierung unternehmerisch relevanter und bedeutungsvoller Informationen ermöglichen, um relevante Sachverhalte in einem sich rasch veränderten Geschäftsumfeld auf dem ersten Blick identifizieren zu können. Da alleine das Design von Visualisierungen für Missverständnisse und Fehlinterpretationen verantwortlich sein kann, ist in der Business Intelligence eine durchdachte Herangehensweise in der Informationsvisualisierung erforderlich.

Generell gilt für ein modernes Reportdesign, dass die Bedürfnisse aller Anwendergruppen im Top-Down-Ansatz analysiert und als ein Teil der Reportinglösung umgesetzt werden. Die Anwendergruppen unterscheiden sich im Wesentlichen in Informationskonsumenten und Analysten.

Analysten erwarten neben standardisierten Report- und Dashboardlösungen ein höheres Maß an Flexibilität bei der Durchführung von Ad-hoc-Analysen. Die Informationskonsumenten fragen nach schnell zugreifbaren Berichten, die beispielsweise für leitende Management-Funktionen intuitiv handhabbar (Usability) und bedarfsgerecht aufbereitet sind, umso einen schnellen Überblick auf die wesentlichen aktuellen Informationen zu erhalten.

Ein Fallstrick vieler Visualisierungen ist die Überfrachtung und der falsche Einsatz von Farben. Oft stehen Torten- und Balkendiagramme mit irritierender Farbgebung oder 3D-Effekten im Mittelpunkt. Der bewusste Verzicht auf diese dekorativen Elemente fördert die Aussagekraft der KPIs und Informationen – weniger ist mehr. Neue Wege der Visualisierung wie Schwellwertlogiken, Microcharts, Sparklines und Bullecharts übertreffen die bekannten und klassisch eingesetzten Visualisierungsansätze. In der Kombination mit Tabellen ergeben sich beeindruckende und wertvolle Einblicke in die Aktivitäten eines Unternehmens. Erste Standardisierungen in der Visualisierung zeichnen sich bereits ab.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Quelle: Visual reporting and analytics, TDWI Research, 2014

<sup>4</sup> Siehe Gestaltungsvorschläge von Prof. Hichert unter [www.hichert.com](http://www.hichert.com): „Erfolgreiche Kommunikation basiert auf verbindlichen Regeln. Dies gilt auch und vor allem für Geschäftskommunikation. Kreativität und Beliebigkeit ist weder bei der verbalen Ausdrucksweise noch bei der visuellen Gestaltung gefragt. Stattdessen geht es um klare Botschaften, konsequente Standardisierung und Reduzierung auf das Wesentliche.“





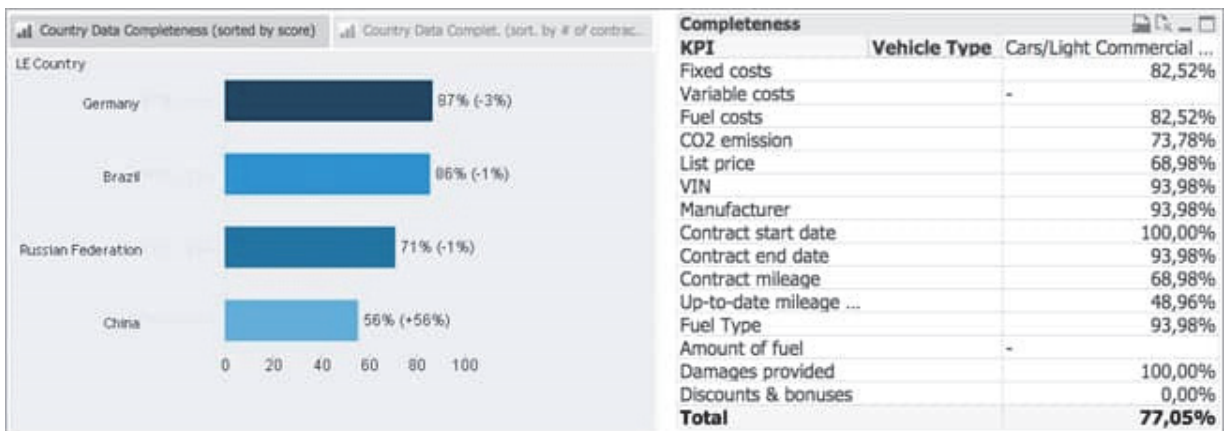
Informationsobjekte wie Diagramme, Tabellen und weitere Bausteine eines Reports erklären Sachverhalte und zielen darauf ab, dem Anwender eine konkrete Botschaft zu vermitteln. Diesen Mehrwert schaffen prägnante Titel und zusätzliche Kommentare sowie Fußnoten.

In der Fuhrparkpraxis bewähren sich Auswertungen über kategorische Dimensionen (z.B. Regionale Segmente) durch horizontal ausgerichtete Balkendiagramme. Bei Zeitreihen (z.B. Treibstoffverbrauchs-entwicklung) sind wiederum vertikal ausgerichtete Balkendiagramme oder Liniendiagramme zu bevorzugen. Sogenannte „Spaghetti- Diagramme“ – Liniendiagramme mit unübersichtlichen Kategorien – sollten hingegen vermieden werden, da für den Betrachter die inhaltlichen Zusammenhänge nicht mehr klar erkennbar sind.

Um Informationen vergleichbar und richtig zu interpretieren, ist auf das Konzept der Vereinheitlichung und Standardisierung zu achten. Der Einsatz einheitlicher Skalierungsmaßstäbe bzgl. vergleichenden Zeitdimensionen und kategorischen Ausprägungen erleichtern den Zugang auf die Antworten der unternehmerischen Fragestellungen.

Sixt Mobility setzt mit seinen Reportingansätzen Standards: Wie schwer und langweilig lesbar wäre die folgende Tabelle ohne Schwellwertlogiken oder einer sehr ansprechenden grafischen Aufbereitung, die sich auf das Wesentliche konzentriert und dabei auf der nächsten Seite sogar Achsenlinien und ein Achsengitternetz weglässt.<sup>5</sup>

Development Key figures Supplier						
Supplier	AB China		ADL Brazil		PL Russia	
KPI	Sign	Diff(%)	Sign	Diff(%)	Sign	Diff(%)
Number of Vehicles	▲	100,00%	▲	1,42%	▲	
Total costs	—	0,00%	▼	-1,39%	▲	
Ø Fixed costs	—	0,00%	▲	-3,06%	▲	
Ø Variable costs	—	0,00%	—	0,00%	—	
Ø Fuel costs	—	0,00%	▲	-2,07%	▲	
Unallocated costs	—	0,00%	—	0,00%	—	
Ø CO2 Emissions	—	0,00%	▲	-14,37%	▲	
# damages	—	0,00%	—	0,00%	▲	
Vehicles without variable costs within last 3 months	▲	100,00%	▲	1,42%	▲	
Leased Vehicles without financing costs	▲	100,00%	—	0,00%	—	
Purchased vehicles without depreciation	—	0,00%	▲	14,29%	▲	
Vehicles past planned end date (just active vehicles)	▲	100,00%	▲	11,76%	—	
Mileage of leased contracts (actual readings)	—	0,00%	▼	-36,34%	▼	
Up-to-date- mileage reading	—	0,00%	▼	-4,24%	▼	
Ø List price	—	0,00%	—	0,00%	—	
Discounts	—	0,00%	▲	-0,33%	▲	
Financing type PURCHASED	—	0,00%	▲	2,44%	▲	



#### 4 Echtzeitdaten – Information at the speed of thought

Ein nie dagewesener Informationsstand durch neue Datenquellen entsteht im Bereich des Fuhrparkmanagements. Echtzeitanalysen einer großen Menge vielfältiger Daten und das Entdecken von Zusammenhängen und Mustern in diesen Fuhrparkdaten beschreiben die Herausforderungen an das Fuhrparkreporting.

<sup>5</sup> Quelle: Sixt Mobility Consulting

Heutige Telematiksysteme geben Echtzeit-Daten zum klassischen Fuhrparkreporting dazu. Sie geben Auskunft, wie und wo Fahrzeuge genutzt werden. Das Fahrverhalten wird gemessen und gibt die Möglichkeit darauf basierend korrigierend z. B. über ein Fahrscoring einzugreifen, wenn etwa die Fahrweise risikoreich oder gemessen am Kraftstoffverbrauch ineffizient ist. Indizien können etwa sein: starkes und/oder unregelmäßiges Beschleunigen, Geschwindigkeitsüberschreitungen, extreme Kurvenfahrten oder abruptes Bremsen.

Erfahrungen zeigen, dass reduzierte Treibstoffkosten (erfahrungsgemäß bis zu 20% in PKW-Fuhrparks) und Transparenzgewinn über den Zustand des Fahrzeuges zu den größten Vorteilen der Nutzung von Telematiksystemen gehören. Der Gewinn liegt in der dadurch ermöglichten effizienten Fahrzeugnutzung. Basierend auf den Echtzeit-Daten können Aussagen über die effektive Auslastung (ob Fahrzeuge zu viel oder wenig genutzt werden) getroffen werden. Die Auswertung der Daten kann Grundlage weitreichender Entscheidungen, wie z.B. Austausch von Fahrzeugen, andere Zuweisung von Fahrern etc. sein. Ziel ist es, die richtigen Dinge zu tun, um einen vermeintlichen Wertverlust der Fahrzeugflotte vorzubeugen. Mit korrigierenden Maßnahmen wie diesen können sich in der Praxis hohe Einsparpotenziale ergeben.

Ein Beispiel im Fuhrparkreporting zum Fahrverhalten sind die folgenden mit der Hilfe von ampelartigen Signalfarben gestalteten Berichte<sup>6</sup>:

Vehicle ID	Driver ID	Date	Over Rev Count	Over Rev Minutes	Harsh Brake Count	Harsh Accelerate Count	Harsh Cornering Count	Harsh Bump	Speeding Count	Speeding Minutes	Excess Idle Count	Excess Idle Minutes	Max km/h	Max RPM
Vehicles (1)	Drivers (1)	2013/06/24 to 2013/06/30	0	0	0	0	0	0	64	507	40	120	217	0
OS-CT 153	Drivers (1)		0	0	0	0	0	0	64	507	40	120	217	0
			0	0	0	0	0	0	64	507	40	120	217	0
		2013/06/24	0	0	0	0	0	0	0	0	4	8	91	0
		2013/06/25	0	0	0	0	0	0	48	399	8	20	217	0
		2013/06/26	0	0	0	0	0	0	13	102	10	24	148	0
		2013/06/27	0	0	0	0	0	0	0	0	4	8	97	0
		2013/06/28	0	0	0	0	0	0	1	2	6	14	123	0
		2013/06/29	0	0	0	0	0	0	1	2	4	38	121	0
		2013/06/30	0	0	0	0	0	0	1	2	4	8	121	0

Count : Good <5> Acceptable <10> Bad      Minutes : Good <5> Acceptable <10> Bad

## 5 Reporting für Fuhrparkleiter, Fahrer sowie Leasing- und Fuhrparkmanagementunternehmen

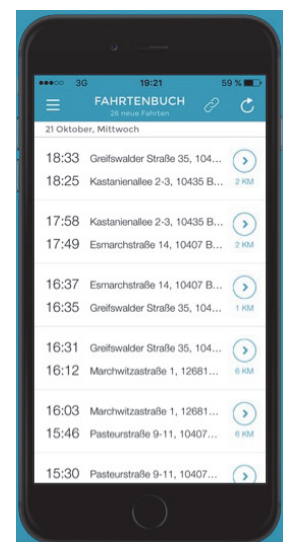
Das Fuhrparkreporting richtete sich bisher ausschließlich an den Fuhrparkleiter, kaum an den Fahrer. Der Fahrer wird im Rahmen einer Fahrerdirektkommunikation operativ betreut, er ist aber typischerweise bisher kein Empfänger des Fuhrparkberichtswesens.

Dies ändert sich insbesondere durch die im vorigen Kapitel dargestellten Echtzeitdaten, die sich via App oder per Portalzugriff direkt an den Fahrer richten.

Produkte, wie das telematikbasierte, Finanzamt-konforme Fahrtenbuch, müssen regulatorische Anforderungen der Finanzämter erfüllen: Nach dem Parken erscheinen alle neuen Fahrten in der Fahrtenbuch-App, mobil und in einem Portal auf dem PC. Die Übertragung der Fahrtenbuchdaten hat die sogenannte Blackbox, die im Auto verbaut wurde, mit seiner integrierten SIM-Karte übernommen.

Weitere Berichte, die sich direkt an den Fahrer richten, sind die ebenfalls oben bereits dargestellten Reports zum Fahrverhalten in Verbindung mit einem Scoring und Benchmarking sowohl von internen, aber auch externen Vergleichsgruppen, ein Schadenreporting vor allem via Portalzugriff und ein Reporting zum Thema vorausschauende Wartung, das über entsprechende Alerts verfügt.

Leasing- und Fuhrparkmanagementunternehmen werden selbst aber auch Empfänger von Berichten. Über die genaue Aufzeichnung gefahrener Kilometer ist das Leasingunternehmen viel besser und punktgenauer in der Lage, Angebote an Fuhrparkmanager und Fahrer zu richten, wenn die vereinbarten Kilometer im



gängigen Kilometerabrechnungsmodell über- oder unterschritten wurden. Individuelle Restwerte lassen sich überwachen und auch die Sicherstellung wird vereinfacht. Darüber hinaus ermöglichen die

<sup>6</sup> Quelle: Ctrack Deutschland

telematikbasierten Echtzeitdaten überhaupt erst Leasingmodelle wie „pay as you drive“ oder Versicherungstarife wie „pay how you drive“.

## 6 Self Service

Fuhrparkmanager oder Fachmitarbeiter in externen Fuhrpark- oder Leasingunternehmen müssen immer mehr – heterogene – Informationen in immer kürzerer Zeit verarbeiten und analysieren. In der Vergangenheit war es häufig so, dass die Daten-Analysten mit ihren Anforderungen an die IT-Abteilung herangetreten sind. Die IT-Kollegen stellten dann den Fachabteilungen das benötigte Datenmaterial bereit. Mit dem Self-Service-Ansatz ändert sich das.

Self Service ist ein Ansatz zur Datenanalyse, bei dem Anwender aus den Fachabteilungen eigenständig und weitgehend unabhängig von der IT-Abteilung auf wichtige Fuhrparkinformationen zugreifen und diese analysieren können. Das spart vor allem bei zeitlich befristeten oder Ad-hoc-Analysen viel Zeit. Die IT hat dazu vorher mit der Datenaufbereitung, dem Bereitstellen des Data Warehouse, des Business-Intelligence-Systems, der Reporting-Tools und der Self-Service-Abfragen die entsprechenden Voraussetzungen geschaffen.

Fachliche Anwender aus dem Fuhrparkmanagement können nun personalisierte Berichte sowie analytische Abfragen (Erstellen von Ad-hoc-Berichten, Definition und Abfrage von Kennzahlen) eigenständig erstellen und entlasten damit zugleich den IT-Mitarbeiter, der sich auf andere Aufgaben konzentrieren kann. Zudem besteht die Möglichkeit, externe Daten z. B. aus der Marktforschung, dem CRM oder den vorgelagerten ERP-Systemen einfach im Self Service zu integrieren. Da die Anwender häufig nicht technisch versiert sind, muss die Self-Service-BI-Anwendung über die Benutzeroberfläche intuitiv und einfach zu bedienen sein. Somit werden Endanwender vom einfachen Nutzer zum Experten. QlikView ist ein derartiges Self Service Analyse- und Reporting-System. Die assoziative In-Memory-Suchtechnologie analysiert Daten und liefert dem Anwender Erkenntnisse und Einblicke in seine Geschäftsdaten. Die Datenspeicherung in QlikView basiert auf einer multidimensionalen Datenbank, die im Arbeitsspeicher gehalten wird. Qlikview bietet OLAP-Funktionalität.

Es ist unbestritten, dass auch im Bereich des Fuhrparkreportings IT-Legacy-Systeme mit ihrer typisch großen Anzahl an Vorkomponenten eine der größten Barrieren für schnelle Reaktionen sind. Self Service-BI-Systeme helfen diese Barrieren zu umgehen.

## 7 Steuerung des Paradigmenwechsels im Fuhrparkreporting

Neue Technologien werden zu einem Paradigmenwechsel im Fuhrparkreporting und auch folgend im Fuhrparkmanagement führen. Das wurde in den vergangenen Kapiteln beschrieben. Fuhrparkmanagement- und Leasingunternehmen sind in den drei Hauptbereichen Mobilität, Self Service und Echtzeit vielfach bereits in der Planungs- oder frühen Implementierungsphase. Weder die IT noch die Fachabteilung im Flottenleasing oder im Fuhrparkmanagement werden alleine in der Lage sein, diese Trends zu implementieren, weil alle drei Themen

- Tief in die Wertschöpfungsketten eingreifen
- Interdisziplinäre Fragestellungen aufwerfen und
- Eine strategische Bedeutung für den weiteren Erfolg der Leasing- und Fuhrparkmanagementunternehmen haben.



Dipl.-Kfm. Andreas Bölscher

Kaflerstr. 15

81241 München

E-Mail: [andreas.boelscher@managementteam.de](mailto:andreas.boelscher@managementteam.de)

<http://www.managementteam.de>

Dipl.-Kfm. Michael Holzer

BüroZentrum Mainz, Wilh.-Th.-Römheld-Str. 30

55130 Mainz

E-Mail: [michael.holzer@managementteam.de](mailto:michael.holzer@managementteam.de)