

# Kleine Digitalschleife

Der Sprung zum digitalen Flottenmanagement lohnt nicht für jeden Fuhrpark. Das Schadenmanagement eignet sich aber für erste Schritte, wie das Beispiel KiKxxl zeigt.



Elissa Pittelkow verantwortet den Fuhrpark des Kommunikationsdienstleisters KiKxxl

**Kein Fuhrpark stellt** seine gesamte Flotte mit einem Mal von Verbrenner auf Stromer um. Das passiert schrittweise. Nach dem Muster kann man sich auch an das Thema „digitale Fuhrparksteuerung“ herantasten und Schritt für Schritt aus der

Excel-Welt ausbrechen. Elissa Pittelkow hat genau dies gemacht, und zwar beginnend mit der Schadensteuerung. Die Flottenverantwortliche kümmert sich um die 35 Einheiten des Kommunikationsdienstleisters KiKxxl aus Osnabrück. Die Niedersachsen

wuchsen binnen zwei Jahrzehnten auf mittlerweile mehr als 2.400 Mitarbeiter und einem Umsatz größer als 68 Millionen Euro an, was sie zu einem der größten inhabergeführten Contact Center macht. Beim Fuhrpark gab es allerdings noch Optimierungsmöglichkeiten.

Als Partner für diesen ersten Schritt wählte man das Start-up mmmint.ai, dessen erstes Produkt vielsagend „Schadenmeldung.digital“ heißt. Erdacht haben sich dies die drei Gründer Maximilian Stein, Max Leimkühler und Mark Warneke. Maximilian Stein ist hauptberuflich Geschäftsführer der freien Mehrmarkenwerkstatt Restemeier. Da man zwei Betriebe in Osnabrück unterhält, zählte der Kommunikationsdienstleister bereits zum B2B-Kundenstamm und testet nun die smarte, da abgespeckte Version einer Schadenmanagementlösung ausgiebig. Für Elissa Pittelkow ist die Web-Anwendung der erste Schritt jenseits der „Aktenführung per Excel“ hin zur digitalen Fuhrparkverwaltung. Diese Ausgangslage werden viele andere Fuhrparkverantwortliche gut kennen. Das Erste, was auffällt, ist, dass es eine Web-Anwendung ist, also keine App, sondern eine mobil erreichbare Weblösung. Diese dient als Vermittler zwischen dem Flottenkunden mit seinen Schäden und den Werkstätten, die sich dem System angeschlossen haben.

## Hilfe für den Fahrer

Die Web-Anwendung ist eine White-Label-Lösung, erscheint also wahlweise im CI des Kunden. Auch die Prozesse sind individualisierbar. Ein mögliches Szenario ist, dass die Datenmasken für die Identifikation von Fahrer und Fahrzeug vorausgefüllt werden, um Zeit zu sparen. Der nächste Schritt ist die Verortung der Schäden. Hierzu wird zunächst im Explorationsbild des Fahrzeugs das Schadenfeld markiert. Anschließend öffnet sich der Dialog für die Aufnahme der Schadenbilder – vier Vorlagen gibt es dafür. Die Silhouette des zu fotografie-

Fotos: KiKxxl, mmmint.ai, Rocco Swentusch/Autoflotte

renden Fahrzeugausschnitts erscheint auf dem Handy, so dass der Nutzer sieht, welchen Ausschnitt er in den Fokus nehmen soll. Im nächsten Schritt wird der aktuelle Kilometerstand ab fotografiert – „bei laufendem Motor“, wie Stein betont, um gleichzeitig leuchtende Warnlichter zu erfassen. In einem Textfeld kann der Fahrer anschließend beschreiben, wie es zum Schaden kam. Sind diese Daten eingegeben, öffnet sich der Dialog für den Werkstatttermin. Das Start-up bietet bei ausgewählten Dealer-Management-Systemen einen Livezugriff auf den Kalender der Werkstatt, sodass der Fuhrpark besser planen kann.

So weit die Theorie. Die Praxisseite beleuchtet Elissa Pittelkow, die die Kikxxl-



**Keine App, sondern eine Web-Oberfläche für alle Geräte**

Flotte über sechs Standorte im Norden und im Westen Deutschlands steuert, zudem gibt es Standorte in der Türkei und im Kosovo. Da allgemein auch die Dienstreisen und das Rechnungswesen zu den Aufgaben der umtriebigen Flottenchefin zählen, war sie neugierig darauf, was die neue

Anwendung, die es auf Deutsch und Englisch gibt und um weitere Sprachen erweitert wird, leisten kann, um die Korrespondenz mit den Werkstätten sowie die Zahlungsläufe mit den Versicherungen neu zu strukturieren.

Die Zeit passt, denn auch im Kommunikationsbereich ziehen die Geschäfte wieder an, entsprechend viele neue Mitarbeiter starten und generell pendeln die Führungsteams täglich zwischen den Standorten. Es ist also

vielen in Bewegung innerhalb der Flotte. Als Leasingpartner agiert das Autohaus Pietsch aus Melle, dort werden auch die Bausteine des Full-Service-Vertrags abgedeckt. „Bei Unfall- oder Lackschäden und bei anderen Reparaturen gehen die Autos hier in Osnabrück allerdings zur Mehrmar-

Anzeige

Leasen Sie  
kein Auto.  
Leasen Sie  
Qualität.

#### Ihr LeasePlan Plus:

Weil wir wissen, wie komplex Ihr Fuhrparkmanagement sein kann, geben wir jeden Tag alles, um es Ihnen zu erleichtern. Entdecken Sie Ihr LeasePlan Plus auf [www.leaseplan.de/plus](http://www.leaseplan.de/plus)

**Mehr leasen mit LeasePlan**



**What's next?**



**Große Arbeiten sind in Werkstätten eher die Ausnahme, die kleinen kosten viel Aufwand**

kenwerkstatt Restemeier. So kam auch der Kontakt zustande“, berichtet die sympathische Quereinsteigerin Pittelkow, die ursprünglich aus der Hotellerie stammt. Bisher lief die Schadensermittlung, zum Beispiel bei einem typischen Glasschaden, recht hemdsärmelig ab, beginnt sie zu berichten. „Der Fahrer oder die Fahrerin riefen mich an. Ich erklärte ihm oder ihr kurz, dass ich ein Foto vom Glasschaden brauche, am besten mit einer Münze daneben, um einen Größenvergleich zu haben. Im Ergebnis waren oft die Fotos unscharf und es wurde nur die halbe Geschichte erzählt. In der Werkstatt wiederum passten öfters die Kostenvoranschläge nicht.“ Kurzum: viel Arbeit für eine Bagatelle im Flottenalltag.

### Praxistest fällt noch klein aus

Seitdem man bei KiKxxl nun die Web-Anwendung nutzt, wissen die Fahrer, welche Fotos aus welchem Winkel Pflicht sind und es werden automatisch alle nötigen Daten (vom Kennzeichen bis zum Kilometerstand) abgefragt. Da zwei Drittel der Fahrzeuge der Flotte jeweils einem Fahrer fest zugeordnet sind, braucht es im Schadenfall nicht die Identifikationsdaten vorab. Vor einer Meldung scannt der Fahrer den QR-Code, der im Firmen-CI individualisiert in jedem der Fahrzeuge aufgeklebt wurde, so dass die Anwendung startet – die Fahrerdaten sind bereits hinterlegt. Dann folgt er

den beschriebenen Schritten. Wichtig ist den Niedersachsen, dass das Thema Datenschutz eine große Rolle bei der Implementierung gespielt hat und weiterhin spielt. So gibt es bewusst keinerlei Integration zum Firmennetzwerk, alle Server stehen in Deutschland und eine anerkannte Prüfstelle zertifizierte vorab die Abläufe, heißt es dazu aus Osnabrück.

Trägt dieser erste kleine Schritt in Richtung digitales Flottenmanagement schon Früchte, wollen wir von der Fuhrparkmanagerin wissen. „Die Menge an Schäden, die wir darüber bislang gemeldet und ab-

können“, erzählt Pittelkow. „Das Gleiche passiert mit der Versicherung, die anhand der hinterlegten Kostenvoranschläge die Reparaturfreigabe erteilen kann.“ Die Versicherung kannte das System anfangs nicht, zeigt sich aber laut der Fuhrparkleiterin mittlerweile sehr interessiert.

### Günstiger Einstieg

Das freut natürlich die drei Entwickler, die dennoch betonen, dass das Ganze bewusst als Insellösung entwickelt wurde, um die Einstiegshürden für alle Parteien niedrig zu halten. Das liest sich auch an den Monatsraten ab. Werkstätten zahlen einen monatlichen Beitrag von 69 Euro (netto) und können das System zwei Monate kostenfrei testen. Auf einem ähnlichen Niveau sollen auch die Konditionen für die Flottenkunden liegen, auch wenn man hier nach Fuhrparkgröße preislich abstuft. Das könnte vor allem kleinere Flotten aufmerksam machen, die bisher die Meldungen von Schäden allein handhaben mussten. So sehen die Firmengründer Flotten bis zu 50 Einheiten als Zielgruppe und betonen, dass ihr Herz für das Handwerk schlage. Die Idee aufgegriffen hat im Februar bereits der Werkstattverbund m.o.r.e. Dessen mehr als 220 Partner können Schadenmeldung.digital ohne Mehrkosten für private und gewerbliche Kunden nutzen. Auf den prämierten Erstaufschlag – Schadenmeldung.digital gewann den Digital Automotive Award 2021 – soll noch in diesem Jahr

## Kurzum: viel Arbeit für eine Bagatelle im Flottenalltag.

gewickelt haben, ist noch recht gering“, räumt Pittelkow an. Dennoch ist das Feedback positiv – und zwar nicht nur intern. Sie als Flottenverantwortliche hat Zugriff auf die einzelnen Schadensakten, die im Portal hinterlegt werden und die als Sammelpool aller Infos seitens KiKxxl, der Werkstatt und der Versicherung dienen. „So hat beispielsweise auch meine Ansprechpartnerin bei Restemeier Zugriff auf die Daten, die wir gemeinsam besprechen

die Option „Predictive Maintenance“ folgen, um die Laufleistungen der Fahrzeuge besser vorhersagen und damit die Servicetermine individueller vorab planen zu können. Datenaufwendige Lösungen hierzu gibt es bereits am Markt. Aber das Team aus Norddeutschland forscht gerade mit einigen Hochschulen an einer simpleren Lösung. Der nächste kleine Schritt in Richtung der digitalen Flotten wird also bald gangbar werden.

15