

Alles nun auf eine Rechnung

Die Malteser nutzen bei Glasreparaturen den Service von Carglass. Da das Hilfsnetzwerk aber bundesweit aktiv ist, gab es bei der Rechnungstellung immer wieder Probleme. Nun gibt es eine Lösung.



Heiko Dahm, stellvertretender Leiter Einkauf bei den Maltesern, freut sich, dass durch die neuen Prozesse die Rechnungsqualität spürbar gestiegen ist

„Nutzen statt besitzen“ fordert einer der Slogans, welcher den aktuellen nachhaltigen Zeitgeist auch auf den Flottenbereich überträgt – hier am Beispiel des Auto-Abos oder der Langzeitmiete im Vergleich zum Leasing oder Kauf eines festen Dienstwagens. Ins gleiche Horn stößt Carglass. Wobei der Dienstleister argumentiert: „Reparieren statt tauschen“. Und meint dabei die Frontscheibe, welche in jeder Flotte für Diskussionsstoff sorgt.

In 40 Prozent der Fälle kann das Team der Glasprofis Steinschläge fachmännisch reparieren, was gegenüber dem Austausch der kompletten Scheibe Material und Transport einspart – in Summe sind dies durchschnittlich 62,8 Kilogramm Kohlendioxid gegenüber 16,2 kg CO₂, die

beim Reparieren freigesetzt werden, wie Carglass vorrechnet. Da der durchschnittliche Weg zur Carglass-Station für 90 Prozent der Kunden nur maximal 20 Minuten beträgt, wie Jens Krees, Kommunikationschef bei Carglass Deutschland, gegenüber Autoflotte bestätigt, gehören auch Pflegedienste zur Kundschaft – wie die Malteser.

Weniger Abrechnungsfehler

Zusammen mit dem Pflegedienstnetzwerk ging man vor einiger Zeit einem Problem nach, das Kunden betreffen kann, die bundesweit strukturiert sind: fehlerhafte Rechnungspositionen. Wenn beispielsweise zentral Einkaufsrabatte verhandelt wurden, aber der lokale Flottenmanager dies

nicht nachvollziehen kann und als Neukunde einen anderen Rechnungssatz erhält als vorgesehen. Eine IT-Schnittstelle, die zusammen mit den Maltesern entwickelt und für die Arbeiten an den rund 8.000 Flotten-Fahrzeugen eingesetzt wird, verhindert diese unerwünschten Nebeneffekte bei der Abrechnung.

„Noch weniger Abrechnungsfehler und schlanke, automatisierte Prozesse helfen unseren Kunden, sich auf ihr Kerngeschäft zu konzentrieren“, beschreibt Gunther Laube, Regional Sales Manager bei Carglass, die Zielsetzung der Lösung. So wird sichergestellt, dass der Auftrag für das betroffene Fahrzeug von der Terminvergabe bis zur Fakturierung mit der richtigen Einheit und folglich der richtigen Rechnungsadresse verknüpft ist. So ist garantiert, dass die relevanten, individuell vereinbarten Konditionen berücksichtigt werden.

Künftig Elektro-Ersatzautos

Wie groß der Strukturierungsbedarf hier war, wird deutlich, wenn man auf die Zahl der hinterlegten Kundennummern blickt. Aus ehemals mehr als 900 einzelnen Kundennummern für die Hilfsorganisation wurden aktuell vier. Deshalb ist auch Heiko Dahm, stellvertretender Leiter Einkauf bei den Maltesern, voll des Lobes: „Die immer schon hohe Rechnungsqualität hat sich im Laufe des Projekts weiter verbessert.“

Braucht es wider Erwarten doch länger – beispielsweise aufgrund der Kalibrierung der Assistenzsysteme im Fahrzeug nach dem Scheibentausch – und ein Ersatzwagen wird benötigt, dann kann der Kunde künftig mit einem von genau 121 Renault Twingo lossurren, denn die deutsche Organisation von Carglass mit Sitz in Köln stellt im Laufe des Jahres ihren Fuhrpark von Werkstattersatzwagen komplett auf die E-Version des Kleinwagens um. Mittelfristig sollen auch die mobilen Einsatzwagen in Transportergröße elektrifiziert werden, blickt Krees voraus.

Foto: Carglass/Thurbach