

straumanngroup

24/7-Premiumservice, der Zeit spart und Fahrern ein gutes Gefühl gibt.

Case Study – AFC und Straumann Group



AUSGANGSSITUATION Alle Schäden wurden intern über wenige, zentrale Ansprechpersonen reguliert. Mit wachsendem Fuhrpark war eine schnelle Abwicklung sowie die 24/7-Erreichbarkeit – auch am Wochenende – für den kleinen Kreis an Mitarbeitern nicht mehr zu schaffen.

LÖSUNG Der komplette Prozess der Schadenabwicklung wurde an AFC übergeben – inklusive Rund-um-die-Uhr-Notfallservice. Schritt-für-Schritt konnte das Vertrauen der einzelnen Fahrer gewonnen werden. Eine digitale Plattform sorgt für Transparenz im Hinblick auf Schäden und Kosten.

ERGEBNIS Sämtliche Prozesse laufen jetzt schneller und übersichtlicher, gleichzeitig wurden neue Einsparpotenziale aufgedeckt. Durch die gesteigerte Transparenz und Aktualität konnten unter anderem bestehende Versicherungen optimiert und dadurch Kosten gesenkt werden.

LEISTUNGEN
Schadenmanagement

UNTERNEHMEN
Straumann Group

SITZ
Freiburg

INDUSTRIE
Zahnmedizin

MITARBEITER
9.000

Die Ausgangssituation

Die vollständig intern gesteuerte Schadenregulierung war ständig überlastet und kam mit der Bearbeitung nicht mehr hinterher. Dadurch konnte Straumann seinem eigenen Anspruch nicht mehr genügen, dem Außendienst bestmögliche Bedingungen für seine Arbeit im schwierigen Premium-Segment zu bieten. Die notwendige Erreichbarkeit rund um die Uhr, führte das kleine Team auf Dauer zusätzlich an seine Grenzen, da die Handys mit wachsendem Fuhrpark immer häufiger auch nachts und an den Wochenenden klingelten. Hier musste dringend eine andere Lösung her.

Gleichzeitig ließ das steigende Schadenvolumen den Zeitaufwand für eine saubere Dokumentation sowie einen möglichst aktuellen Kostenüberblick derart in die Höhe schnellen, dass der Prozess intern nicht mehr abbildbar war.



Die Lösung

Es sollte einen harten Schnitt geben, von der rein internen Betreuung des Fuhrparks hin zur kompletten Auslagerung der Schadenabwicklung an einen externen Dienstleister. Mit AFC wurde ein erfahrener Partner gefunden, der den gesamten Prozess zuverlässig von A-Z übernimmt. Und zwar 24/7 mit einer hohen Servicequalität für die Fahrer, damit diese nicht mit Sorgen um Schäden oder Formalitäten belastet werden. Über eine digitale Plattform kann das Fuhrparkmanagement nun alle Schäden jederzeit auf dem aktuellen Stand einsehen, auswerten und auf Basis gezielter Empfehlungen sowohl die Kostenstruktur als auch das Risikomanagement optimieren.

Bedenken bei den Fahrern, die eine sehr familiäre, interne Betreuung gewohnt waren, wurden im Zuge einer längeren Übergangsphase durch positive Erfahrungen zerstreut. Neben einer bewusst unterstützungsorientierten Kommunikation wurde das Vertrauen insbesondere durch die spürbare Zeitersparnis, eine hohe Flexibilität und außergewöhnlich kurze Reaktionszeiten bei den häufig anfallenden Glasreparaturen gewonnen. „Statt für die Reparatur eines Glasschaden viel Zeit auf lange Fahrtwege zu verschwenden, können die Mitarbeiter jetzt einfach bleiben, wo sie sind. Der Schaden wird direkt bei ihnen zuhause oder an einem beliebigen, anderen Ort repariert – und das innerhalb kürzester Zeit.“ Christian Grünfelder – Leiter Einkauf, Straumann Group

Das Ergebnis

Die digitale Plattform von AFC ermöglicht einen in dieser Tiefe bisher nicht gekannten Überblick über sämtliche Schäden und dokumentiert nun jederzeit den aktuellen Stand. Außerdem konnten sämtliche Prozesse angenehm vereinfacht und der Arbeitsaufwand somit deutlich reduziert werden. Eine vergleichbare Lösung würde Straumann sich auch für angrenzende Bereiche wünschen.

Die Wochenenden der Fuhrpark-Mitarbeiter sind endlich wieder der Erholung vorbehalten, da Schadenmeldungen direkt an AFC gehen, die auch die Fahrer bis zur finalen Lösung betreuen. Diese fühlen sich dabei weiterhin gut aufgehoben und haben inzwischen auch zu den neuen Ansprechpartnern eine Vertrauensbasis aufgebaut.

Zur harmonischen Zusammenarbeit auf allen Ebenen trägt ebenfalls bei, dass Fragen und Wünsche jederzeit offen angesprochen und individuelle Lösungen entwickelt werden können. Darüber hinaus konnten an verschiedenen Stellen Kosten reduziert werden: Glasschäden werden jetzt ebenfalls schneller, zeitsparender und insgesamt kostengünstiger repariert. Weitere Einsparungen brachte die auf fundierten Zahlen basierende Anpassung bestehender Versicherungen.

HIGHLIGHTS

173

FAHRZEUGE

88

ABGEWICKELTE SCHÄDEN



Christian Grünfelder
Leiter Einkauf,
Straumann Group

„Der gesamte Prozess wurde angenehm vereinfacht und unsere Wochenenden sind endlich wieder ruhig. Außerdem haben wir jetzt einen deutlich besseren Überblick und konnten durch gezielte Optimierungen bereits richtig Geld sparen.“

AFC  Prime

Die vollintegrierte Schadenlösung zur Absicherung Ihres Fuhrparks

Unterstützen Sie mit PRIME Ihr effizientes Fuhrparkmanagement:

- ✓ Schäden effektiv abwickeln
- ✓ Risiken intelligent minimieren
- ✓ Nur reale Risiken absichern

*Jetzt PRIME
kennenlernen!*

Alle wichtigen Informationen finden Sie hier:
autofleetcontrol.de/prime



Wie AFC mit PRIME neue Standards für Ihren Fuhrpark setzt

100% Mobilität, maximale Sicherheit und garantierte Kostensenkung: Mit der vollintegrierten Lösung PRIME hat AFC das Versicherungs-, Schaden- und Risikomanagement neu gedacht. Wir verbinden diese komplexen Themen zu einem einfachen, kostenoptimierten und maßgeschneiderten Komplettpaket für Ihre Flotte. Das Ergebnis: Nichts steht der Mobilität Ihrer Flotte im Weg.