



Handbuch

**Wie Pflegedienste
mit digitalem Schaden-
und Wartungsmanagement
Zeit und Geld sparen**

Inhalt

- 1. Einleitung***
- 2. Schaden- und Wartungsmanagement:
Ein großer Aufgabenbereich***
- 3. Digitales Schaden- und
Wartungsmanagement***
- 4. Digitales Schaden- und
Wartungsmanagement in der Praxis***
- 5. Tipps für Ihre Fuhrparkverwaltung***
- 6. Über RepairFix***

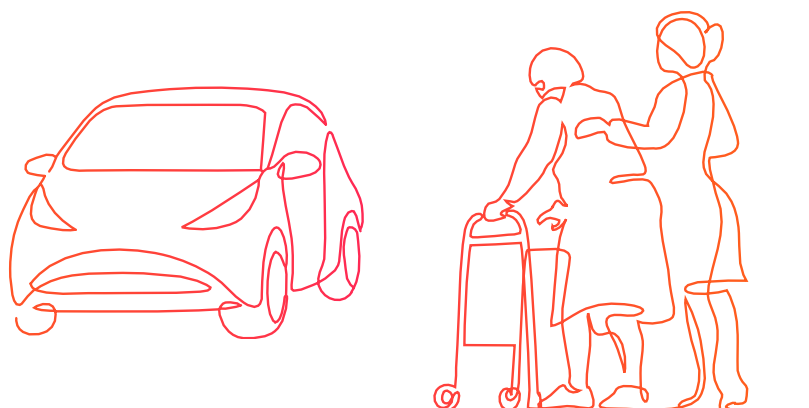
Einleitung

1.

Der Alltag in der ambulanten Pflege ist alles andere als einfach. Die Arbeit mit den Klienten ist oftmals sehr individuell und zeitlich genauestens getaktet. Meistens werden bis zu 20 Patienten alleine am Vormittag versorgt. Dabei müssen die Pflegekräfte die schwierige Waage zwischen persönlicher Betreuung und effizientem Arbeiten stetig im Blick haben.

Durch das ständige Ein- und Ausparken in den Innenstädten passieren schnell kleinere Kratzer, Dellen oder andere Bagatellschäden am Fahrzeug. Diese zu melden, alle Informationen zu liefern und zusätzlich aussagekräftige Bilder zu machen, kostet viel Zeit, die Pflegekräfte häufig nicht haben – denn die Patientenbetreuung geht immer vor.

In einem solchen Umfeld gilt es, den vollen Fokus auf die wichtigen Themen zu lenken. Daher ist die Verwaltung des Fuhrparks im Pflegebetrieb oftmals ein Thema, das nebenbei erledigt werden muss. Große Exceltabellen helfen dabei, den großen Überblick zu behalten. Da häufig aber nur ein/e Mitarbeiter/in für den Fuhrpark zuständig ist, bleibt im Urlaubs- oder Krankheitsfall vieles liegen. Die Pflegekräfte sind jedoch im alltäglichen Beruf auf die Fahrzeuge angewiesen. Daher ist es enorm wichtig, die Verfügbarkeit und Funktionstüchtigkeit der Fahrzeuge stets zu erhalten.



Schaden- und Wartungsmanagement: Ein großer Aufgabenbereich

2.

Wenn ein Schaden oder Unfall geschieht, müssen Fuhrparkverantwortliche unzählige Teilaufgaben bearbeiten.

Zuallererst erfolgt die Schadenaufnahme. Der Fahrende meldet dem Fuhrparkverantwortlichen per Telefon oder Nachricht, dass das Auto einen Schaden hat. Die Art des Schadens kann vielfältig sein, ein kleiner Kratzer, eine größere Delle, ein Steinerschlag, ein Hagelschaden bis hin zum Unfall mit Personenschaden. Der/die Fuhrparkverantwortliche fragt alle Informationen zum Schaden ab und fordert Bilder an, um sich einen besseren Überblick über den Schaden zu verschaffen.

Im Pflegebereich ist dies meistens noch ein sehr analoger Prozess: Bei einem Unfall muss ein schriftlicher Unfallbericht nach bestem Wissen und Gewissen händisch ausgefüllt werden. Dieser Bericht wird an den Fuhrparkverantwortlichen übergeben, welcher teilweise noch Rückfragen hat oder fehlende Daten im Nachgang einholen muss. Dies ist für alle Beteiligten nervenaufreibend und ineffizient. Bei kleineren Schäden oder aktiven Warnleuchten wird hingegen in vielen Fällen nur eine kurze Nachricht ohne weitere Details per Telefon, E-Mail oder Klebezettel an den Fuhrparkverantwortlichen übermittelt. Da die Fahrzeuge viel unterwegs sind, kann das Fahrzeug nicht immer direkt besichtigt und der Schaden eingeschätzt werden.

Liegen erstmal alle Informationen vor, beginnt der Fuhrparkverantwortliche mit der Schadenabwicklung. Zuerst wird geprüft, ob der Schaden repariert werden muss. Ist dies der Fall, steht die Einholung eines Kostenvoranschlages bei der Werkstatt sowie die Einholung von Freigaben bei der Versicherung an. Anschließend müssen Termine zur Fahrzeugübergabe mit der Werkstatt vereinbart werden. Auch hier bedarf es häufig einiger Abstimmungsschleifen bis ein passender Termin für die Fahrer/-innen und die Werkstatt gefunden wird.

Zuletzt erfolgt die Abrechnung. Dieser Prozess involviert viele Parteien: Erst muss die Werkstatteleistung gezahlt werden, dann werden Kostenerstattungen von der Versicherung eingeholt. Etwaige Zusatzkosten für Gutachter, Rechtsanwälte oder Ersatzfahrzeuge müssen ebenfalls verrechnet und dem Schadensfall zugeordnet werden. Nicht leicht, hier den Überblick zu behalten!

Digitales Schaden- und Wartungsmanagement

3.

Gerade bei der internen Abwicklung von Schäden hilft digitales Schaden- und Wartungsmanagement, Transparenz über den Fuhrpark zu gewinnen und Schäden schneller und effizienter zu bearbeiten. Am besten eignet sich hierfür eine Kombination aus einer Web-App und einer digitalen Web-Oberfläche. Dabei werden die Prozesse des klassischen Schadenmanagements mit den Vorteilen der Digitalisierung vereint. Dies ermöglicht ein eigenständiges und professionelles Schadenmanagement, ohne dass zusätzliche Ressourcen oder Kompetenzen benötigt werden.

Über eine Web-App können Fahrer nicht nur Schäden und Wartungsbedarfe digital melden. Sie eignet sich zudem zur Kommunikation zwischen Fuhrparkmanagern, Fahrern und externen Dienstleistern, z. B. für die Terminvereinbarung bei einer Kfz-Werkstatt. Die Zuordnung der richtigen Werkstatt sowie die Terminvereinbarung wäre ansonsten eine der Aufgaben, die normalerweise viel Zeit in Anspruch nimmt.

In einer Web-Oberfläche erhalten Fuhrparkverantwortliche Echtzeit-Zugriff auf die Fuhrpark- und Schadensübersicht. Zusätzlich haben sie jeden Prozessschritt der Schadenabwicklung im Blick. Das erzeugt nicht nur im Schadenmanagement mehr Transparenz, sondern gibt auch Einblick über den Zustand der gesamten Flottenfahrzeuge. Bei Bedarf kann der im Fuhrpark für das Schadenmanagement Verantwortliche aktiv in die Schadenabwicklung eingreifen. Er/Sie kann mit wenigen Klicks zum Beispiel bei Werkstätten Kostenvoranschläge anfragen, Reparaturen freigeben oder Freigabegrenzen vereinbaren. Auf Wunsch können einige Vorgänge, wie die Freigabe von Reparaturen, auch automatisiert ablaufen, um den Zeit- und Arbeitsaufwand für die Fuhrparkmanager/innen möglichst gering zu halten. Im Grunde übernehmen die Software und die damit verbundene Automatisierung diejenigen Aufgaben, die man mit Excel-Tabellen und viel Zeitaufwand selber durchführen würde. Hat sich die digitale Lösung im Fuhrpark etabliert, reicht es bei kleinen Fuhrparks in der Regel aus, wenn es einen Fuhrparkverantwortlichen gibt, der Zugang zur digitalen Plattform hat und über mögliche Meldungen per E-Mail informiert wird.



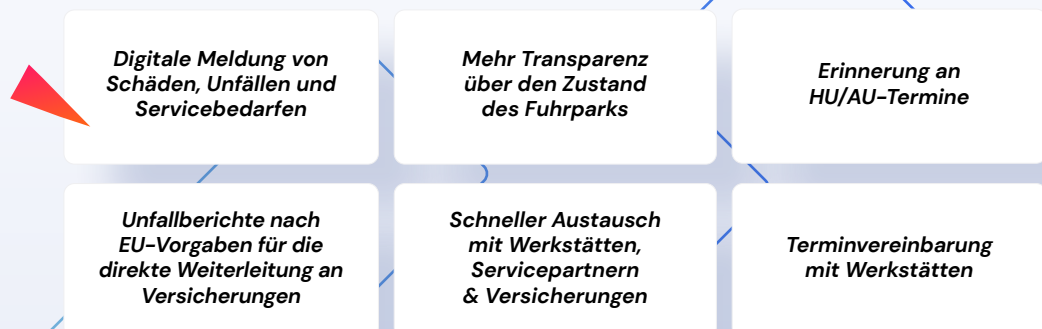
Vorteile der Digitalisierung

3.

Erfahrungen zeigen, dass digitales Schadenmanagement zwar zu knapp 20 % mehr gemeldeten Schäden und damit zu einer höheren Transparenz über den Fuhrpark führt, in Summe jedoch zu weniger Reparaturen, da auf Basis der Daten bessere Entscheidungen gefällt werden können. In rund zweidrittel der Fälle entfällt die Fahrt zur Werkstatt für einen Kostenvoranschlag. Durch Smart Repair und das gezielte Zusammenlegen von Reparaturen könnten zudem Reparaturkosten um bis zu 18 % reduziert werden. Außerdem minimieren sich die Kosten, da die Werkstatt keine Provisionen des Schadenmanagers in den Reparaturpreis einrechnet. Die tatsächlichen Reparaturkosten sind dadurch absolut transparent. In größeren Fuhrparks mit mehreren Fuhrparkmanagern haben alle Verantwortlichen Zugriff auf die digitale Plattform und können untereinander die Zuständigkeiten für die weitere Bearbeitung der Meldung definieren, was die Koordination und Abwicklung deutlich vereinfacht.

Die konsequente Digitalisierung des kompletten Schadenmanagements bringt vor allem bei der internen Schadenabwicklung viele Vorteile mit sich. Diese sind neben den insgesamt niedrigeren Reparaturkosten und der erhöhten Transparenz zum Beispiel ein besseres Verständnis über den eigenen Fuhrpark. Auch die Abstimmung im Fuhrpark-Team wird durch die transparente Übersicht der Schäden und Zuständigkeiten vereinfacht. Daraus ergibt sich die Chance, den eigenen Fuhrpark nachhaltig effizienter aufzustellen.

Die Vorteile des digitalen Schadenmanagements auf einen Blick:



Digitales Schadenmanagement in der Praxis

4.

Ein gutes Beispiel für die erfolgreiche Einführung des digitalen Schadenmanagements ist die Diakonie- und Sozialstation Ludwigsburg. Die stellvertretende Geschäftsführerin Frau Herrmann ist stets offen für neue Innovationen und vertraut auf die Software „motum“ von RepairFix. Begleitet durch das Team von RepairFix wurde den Mitarbeiter/innen eine Web-App auf den Tourenhandys gespeichert. Die Pflegekräfte können nun, durch die Web-App angeleitet, Warnleuchten, Schäden und sogar vollständige Unfallberichte digital melden.

Anstatt wie früher die Daten zu einem Unfallhergang durch Rückfragen beim Mitarbeiter einzuholen, erhält das Team um Frau Herrmann nun alle Informationen vollständig und digital. Der Unfallbericht steht im Web-Portal zum Download zur Verfügung und kann direkt an die Versicherung weitergeleitet werden. Sobald die Freigabe eingeholt wurde, sendet das Fuhrparkteam die Daten zum Schaden über motum per Klick an die langjährigen Werkstattpartner.

Auch überschrittene Service- und HU/AU-Termine gehören mit motum der Vergangenheit an. Im Web-Portal kann das Fuhrparkteam die fälligen Termine einsehen und mit dem Servicepartner Termine zur Inspektion oder Wartung ausmachen.



Angelika Herrmann
stv. Geschäftsführerin
Ludwigsburg gGmbH

„Mit der motum Web-App werden die Mitarbeiter sehr gut durch die einzelnen Punkte geführt, alles ist schlüssig und verständlich erklärt. Dann noch die Fotos mit dem Handy machen und hochladen. Schon haben wir alle Daten, die wir brauchen, um einen Kostenvoranschlag zu bekommen und um den Fall an die Versicherung geben zu können.“

Während die Fuhrparkverwaltung früher gut 20 % der Arbeitszeit von Frau Herrmann einnahm, wurde der zeitliche Aufwand durch die Einführung der motum-Software auf gut 5 % reduziert. Auch die Mitarbeiter/innen sparen sich Zeit in der Meldung von Schäden und können sich auf ihre eigentliche Arbeit konzentrieren. Die Koordination zwischen Frau Herrmann und ihren Fuhrparkverantwortlichen wurde durch die übersichtliche Darstellung im Web-Portal vereinfacht, da jeder den aktuellen Status der Schäden und Wartungen tagesaktuell einsehen kann.

Tipps für Ihre Fuhrparkverwaltung

1. Transparenz schaffen

5.

Im Pflege-Alltag ist es oft schwierig, den Zustand der Fahrzeuge während der Laufzeit im Blick zu haben. Vor allem kleinere Schäden werden von Fahrern oftmals nicht vollständig und umfänglich gemeldet. Dies kann gerade bei der Leasingrückgabe zu unvorhergesehenen Kosten führen. Bei einigen Pflegediensten sind die Fahrzeuge auf mehrere Stationen verteilt und werden von der Zentrale verwaltet. Somit hat der Fuhrparkverantwortliche oftmals keinen umfassenden Überblick über den Zustand der Fahrzeuge.

Wenn den Mitarbeiter/innen eine einfache Möglichkeit geboten wird, Schäden und andere Themen am Fahrzeug zu melden, können auch kleinere Gebrauchsspuren dokumentiert werden. Der Fuhrparkverantwortliche erhält dadurch einen umfassenden Überblick über den Zustand seines Fuhrparks. Durch die dokumentierte Historie der entstandenen Schäden können vor der Leasingrückgabe kosmetische Reparaturen durchgeführt und somit bis zu 30 % der Kosten gespart werden!



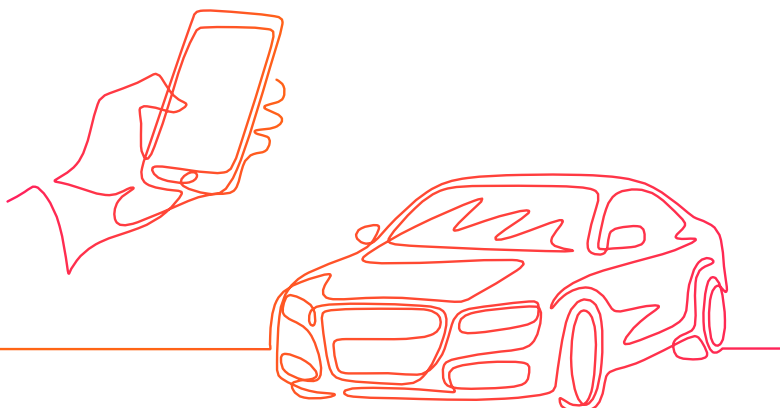
Tipps für Ihre Fuhrparkverwaltung

2. Schaden- und Servicemeldungen vereinfachen

5.

Digitale Lösungen sind gerade bei Schaden- und Servicemeldungen besonders hilfreich und effizient. Denn Anrufe oder lange schriftliche Protokolle der Fahrer/-innen bringen oftmals Unterbrechungen in den Arbeitsalltag des Fuhrparkleiters und lenken von den wichtigen Aufgaben ab. Zudem ist die Hemmung, auch kleine Schäden oder Kratzer zu melden, für Fahrer/innen oft geringer, wenn diese über eine digitale Lösung schnell übermittelt werden können. Eine präzise Fotodokumentation hilft dem Fuhrparkleiter, das Ausmaß besser einzuschätzen und, falls nötig, aktiv zu werden.

Durch eine angeleitete digitale Unfallmeldung haben Mitarbeiter eine einfache Möglichkeit, den Unfallbericht Schritt für Schritt zu erstellen. Die Abfrage von Fotos des Unfallortes wie auch des Unfallhergangs vereinfacht die Meldung und bietet der Versicherung aussagekräftige Daten für die Abrechnung.



Tipps für Ihre Fuhrparkverwaltung

3. Outsourcing gezielt steuern

5.

Als Fuhrparkverantwortliche/r gilt es gut abzuwägen, welche Aufgaben effizient selbst erledigt und welche ausgelagert werden. Die Entscheidung, wie Schadenfälle behandelt und welche behoben werden sollen, ist besonders für Fuhrparks, bei denen die Ausfallquote entscheidend für das Geschäft ist, sehr wichtig. Bei den traditionellen Outsourcing-Optionen, wie z. B. klassischen Schadensteuerern, sind Fuhrparkverantwortliche in diese Entscheidung häufig nicht involviert. Das kann dazu führen, dass die Ausfallzeiten der Fahrzeuge steigen, da jeder Schaden für sich repariert wird.

Über eine Software-Lösung können die Fuhrparkverantwortlichen die Entscheidung, wann die Schäden behoben werden sollen, eigenständig fällen. Die darauffolgenden Schritte wie z. B. die Einholung eines Reparaturangebotes von der Werkstatt ist über die Software innerhalb eines Klicks möglich und spart manuellen Kommunikationsaufwand. Dienstleistungen, wie z. B. die fachmännische Prüfung eines KVAs kann als Zusatzservice hinzugewählt werden.

Eine Software unterstützt weiterhin bei der Übermittlung der Rechnung von der Werkstatt an den Fuhrpark. Auch hier kann eine Rechnungsprüfung hinzugezogen werden. Langfristig ist es von Vorteil, alle Unterlagen von der Schadensmeldung bis hin zur Rechnung rechtssicher in der Software hinterlegt zu haben.



Tipps für Ihre Fuhrparkverwaltung

4. Werkstattkommunikation vereinfachen

5.

Egal, ob Sie eine Werkstatt des Vertrauens haben oder noch auf der Suche nach Werkstätten sind: Digitale Lösungen können die Freiheit bieten, auch im Einzelfall zu entscheiden, ob Partnerwerkstätten eingebunden oder neue Werkstätten aus einem bestehenden Netzwerk angefragt werden sollen.

Normalerweise sehr zeitintensive Prozesse, bei denen per Telefon ein Angebot besprochen und Termine abgestimmt werden, können digital viel Zeit einsparen. Auch die digitale Übermittlung der Rechnung nach der Reparatur inklusive der automatischen Weiterleitung an die Buchhaltung spart hierbei einige zeitaufwendige Schritte.

Sich einem Werkstattnetzwerk zu bedienen kann für das Unternehmen zudem den Vorteil haben, dass die Reparaturkosten aufgrund verhandelter Konditionen geringer sind.



Über RepairFix

6.

RepairFix ist ein Softwareunternehmen mit Sitz in München und Münster. Um den Bedürfnissen der sich wandelnden Mobilität gerecht zu werden, entwickeln wir die unabhängige europaweite Plattform „motum“, die FuhrparkleiterInnen, FahrerInnen und Servicepartner im Schadens- oder Wartungsfall auf einfache Art und Weise vernetzt.

Unser Ziel ist es, durch den nutzerzentrierten Einsatz neuester Technologien die Prozesse für alle involvierten Parteien effizienter und transparenter zu gestalten.

Zu unseren Kunden gehören zahlreiche Firmenfuhrparks aus der Pflege-, Lieferdienst- und Gebäudemanagement-Branche.

Für unsere innovative Idee wurden wir mit dem „Female Founder“ sowie dem „EY etventure Innovationsaward“ ausgezeichnet. Auf der Hypermotion 2020 wurde unsere Plattform motum mit dem 1. Platz bei den Startup-Pitches prämiert.

RepairFix GmbH

Hafenweg 16
48155 Münster
Deutschland

☎ 089 / 244 153 34

✉ info@repairfix.eu

🌐 www.repairfix.eu

**Diese Pflegedienste haben motum
bereits erfolgreich im Einsatz:**



u.v.m.

