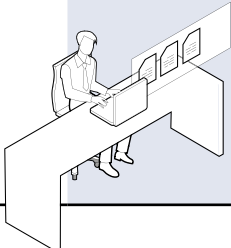


FAHRZEUGMANAGEMENT UND KUNDENSERVICE FÜR LEASING-UNTERNEHMEN AUS EINER HAND

End-to-End Sachbearbeitung am SPS Standort Ungarn: Service-Partnerschaft sorgt beim Kunden für Kostensenkung

Herausforderung	Lösung	Nutzen
174.000 Fahrzeuge & 5.000 Kunden umfassend betreuen	 Fahrzeug- & Vertragsmanagement sowie Kundenservices durch SPS Ungarn	38.000 Neuverträge jährlich effizient abgewickelt

Ab der Konfiguration eines neuen Fahrzeuges werden alle wichtigen Prozesse im Fahrzeug- und Vertragsmanagement – von der Beschaffung über Versicherungsfälle, Tankkartenorganisation, Fahrerwechsel bis hin zur Rückgabe bei Vertragsende – durch SPS abgewickelt. Dank sorgfältiger Prozessanalyse konnten zahlreiche Abläufe standardisiert und optimiert werden. Überall dort, wo kein direkter Kontakt mit dem Endkunden erforderlich ist, erfolgt die End-to-End-Sachbearbeitung durch SPS am Nearshore Standort Ungarn direkt in den IT-Systemen des Kunden.

SPS unterstützt mit seinen Services vielfältige Prozesse innerhalb des Leasingunternehmens. Diese reichen von der Dokumentenverarbeitung bis hin zu komplexen Sachbearbeitungstätigkeiten, bei denen neben einer umfassenden fachlichen Qualifikation auch fundierte Deutschkenntnisse unverzichtbar sind. Die rund 300 Mitarbeiter am SPS Standort Ungarn verfügen über die geforderte Sprachkompetenz, die zum Teil der von deutschen Muttersprachlern entspricht. SPS betreibt den Standort seit 2018 als Shared Service Center und ist spezialisiert auf Document Input Processing Services sowie die Erbringung umfangreicher HR und Payroll Services für Kunden in der DACH-Region. Die hoch qualifizierten Mitarbeiter verarbeiten unter anderem rund 25.000 deutsche Gehaltsabrechnungen pro Monat.

Für den Kunden kommen jeweils Mitarbeiter mit passgenauem Kompetenzprofil zum Einsatz. Möglich wird dies aufgrund der präzisen Dokumentation der verschiedenen Tätigkeiten mit Zerlegung in einzelne Prozessschritte und exakter Differenzierung nach Leistungsstufen, die zwingend erforderlich sind. Das sorgt für eine Optimierung der Kosten.

Darüber hinaus profitiert der Kunde von der Sachkostenabrechnung nach Stückpreis bzw. Leistungsscheinen. Bis Ende 2019 werden nahezu alle Prozesse auf Stückkostenbasis – also nach realem Aufwand – abgerechnet.

Umfassende Kundenbetreuung von Anfang an

Sobald ein Leasingnehmer sein Fahrzeug konfiguriert hat, beginnt die Arbeit der SPS-Mitarbeiter in Ungarn. Im Zuge des Vertragsmanagements, das SPS seit Oktober 2019 ebenfalls verantwortet, wird die Fahrzeugkonfiguration entsprechend im System erfasst. Da SPS auch für die Beschaffung der Fahrzeuge zuständig ist, werden gemäß den Rahmenverträgen Preise und Rabatte überprüft und kontrolliert, ob gewünschte Laufzeit und Laufleistung passen. Dann wird die Bestellung beim Hersteller initiiert, freigegeben und bis zur Auslieferung überwacht.

Liegen Leasingverträge in Papierform vor, werden diese im Zuge des Stammdatenmanagements digitalisiert, ins System übernommen und gemäß Vertragsnummer zugeordnet. Rund 38.000 Fahrzeuge mit einer Laufzeit von drei bis vier Jahren werden so jährlich in den Bestand eingegliedert.



Die Zusammenarbeit mit SPS sorgt für Kosteneinsparungen durch günstigere Personalkosten am Standort Ungarn und Optimierung der Abläufe bei gleichzeitig hochwertiger Abwicklung der Prozesse und zufriedenen Kunden.



– Leasinggesellschaft, IT Director

Durchgängiger Bestandskundenservice bis Vertragsende

Insgesamt besteht der von SPS administrierte Fuhrpark aus rund 200.000 Fahrzeugen, entsprechend groß ist der Schriftverkehr, der durch das Digitalisierungsteam erfasst wird. Allein 560.000 Rechnungen von Lieferanten, Werkstätten oder Mietwagenfirmen fallen jährlich an. Die gesamte Korrespondenz mit Leasingnehmern, Werkstätten oder Versicherungen wird ebenfalls digitalisiert, indexiert und den Vorgängen und Verträgen bzw. Empfängern innerhalb der Leasinggesellschaft bzw. SPS zugeordnet.

Auch in die organisatorischen und buchhalterischen Prozesse sind SPS-Mitarbeiter involviert. So sorgen sie beispielsweise für die ordnungsgemäße Anmeldung und Zahlung der GEZ-Gebühren für alle Fahrzeuge, kümmern sich um die Bearbeitung von Glasschäden bei Steinschlag und rechnen diese bei der Haftpflichtversicherung ab. Die Abwicklung von Dienstwagenrückläufern gehört ebenso zum Aufgabengebiet wie die Organisation von Fahrerwechseln oder die Neukalkulation von Laufzeitverlängerungen, inklusive der dafür erforderlichen Stammdatenpflege. Darüber hinaus hat SPS auch das Tankkarten-Management inne. Sei es eine vergessene Pin-Nummer oder eine verlorene Tankkarte, SPS-Mitarbeiter stellen sicher, dass schnellstmöglich wieder getankt werden kann. Bei Vertragsende werden die Unterlagen wie Gutachten, Rückgabeprotokolle oder Bereifungsprüfung kontrolliert, der Rückholauftrag organisiert, evtl. festgestellte Schäden abgerechnet und der Vertrag im System abgeschlossen.

Versicherungsmanagement inklusive

Nicht nur bei Glasschäden arbeitet SPS im Namen des Kunden mit den Versicherungen zusammen. 2017 lief die erste Stufe des Versicherungsmanagements – die Bearbeitung von standardisierten Versicherungsvorgängen – an. Seit März 2019 verantwortet SPS auch die Abwicklung komplexer Versicherungsfälle, für deren Bearbeitung fundierte Sachbearbeitungskompetenz nötig ist.

Zu den standardisierten Vorgängen zählen Aufgaben wie das Prüfen und Freigeben von Reparaturrechnungen, die Kontrolle der Zahlungseingänge seitens der Versicherungen, die Typisierung des Schriftverkehrs im Schadensmanagement oder die Überwachung und Bearbeitung der Wiedervorlage bei Klärungsfällen.

In Stufe zwei werden durch qualifizierte Sachbearbeiter jene Kaskoschäden von SPS bearbeitet, die eine individuelle Betrachtung und die Rücksprache mit Versicherung, Werkstätten oder Vertragsnehmern erfordern. Da das SPS-Team die kundeninternen Prozesse kennt und entsprechend in die Abläufe integriert ist, kann es bei der Abwicklung des Versicherungsfalles die gesamte Kommunikation im Schadensmanagement bestreiten.

Durch die Standardisierung und Automatisierung der Abläufe sowie die Nearshore-Komponente wurden deutliche Effizienzsteigerungen möglich. Die Schätzungen belaufen sich je nach Aufgabenbereich und Komplexität der Tätigkeit zwischen 10 und 30 % Verbesserung, die der Kunde durch Outsourcing erzielt hat.

Über den Kunden

Die Leasinggesellschaft gehört zu den Marktführern bei Leasing. Mehrere Tausend Kunden vertrauen auf die Serviceleistungen des herstellerunabhängigen Unternehmens, dessen modular aufgebautes Leistungsportfolio, angefangen mit dem reinen Finanzleasing bis hin zum kompletten Fuhrpark-Outsourcing, alle notwendigen Lösungen für die individuelle Gestaltung im Fuhrparkmanagement bietet.

Erfahren Sie mehr

über unsere Fahrzeugmanagement- und Kundenservice-Lösungen

