

Vorsicht vor unkalkulierbaren Risiken

Hilfe, es brennt! Was tun? Flüchtigen kann für einen Spediteur keine Option sein. Erst recht nicht, wenn zum Beispiel das eigene Logistikzentrum in Flammen steht, in dem er Tausende von Reifen eingelagert hat. Wohl dem, der für einen solchen Fall einen Notfallplan hat, der im Vorfeld bereits die Köpfe und Verantwortlichkeiten für einen Krisenstab benannt hat und der trotz Feuer und Flammen einen kühlen Kopf bewahrt.

Die breite Öffentlichkeit will informiert werden, aber natürlich auch die Kunden. Und vor allem gilt es dafür Sorge zu tragen, dass der Geschäftsbetrieb weiterläuft. Denn neben dem materiellen Schaden kann vor allem der Unterbrechungsschaden einer Firma zusetzen. Mit einem professionell aufgesetzten Kontinuitätsmanagement, das vorher gemeinsam erarbeitet und festgelegt wurde, lässt sich dieser Schaden eingrenzen.

Es muss aber keine Feuersbrunst sein: Eine weitere und oft unterschätzte Gefahr stellen Hackerangriffe dar, die ganze IT-Systeme und Betriebsabläufe lahmlegen können. Innenminister Thomas de Maizière (CDU) ist schon länger wegen der Gefahren von Cyber-Angriffen besorgt und hat eine regelmäßige Sicherheitsprüfung von Unternehmen angeregt.

Die Gefahren lauern überall. Um so wichtiger ist es, diese Risiken zu identifizieren, zu benennen und Maßnahmen zu entwickeln, um vorzubeugen beziehungsweise im Ernstfall reagieren zu können. Das ist auch die Überzeugung der Verantwortlichen beim Versicherungsmakler Schunck. Er will mit seiner neuen Dienstleistung Schunck Business Riskmanagement Expeditionen und Werkverkehren gezielt Hilfestellung geben, um deren Risiken im Idealfall zu beseitigen, zumindest aber zu reduzieren oder

Prävention: Nachdem er sein Riskmanagement zur Schadensprävention für Flotten im Markt etabliert hat, geht der Versicherungsmakler Schunck noch einen Schritt weiter. Er bietet Hilfestellung beim Umgang mit vielen weiteren Gefahren an.



Hackerangriffe nehmen zu: Expeditionen sollten sich der Gefahren bewusst sein und entsprechend vorbeugen.

beherrschbar zu machen. Mit einem Pilotkunden ist das Unternehmen dabei, ein entsprechendes Konzept umzusetzen. Mit weiteren Firmen sind die Schunck-Vertriebsmitarbeiter im Gespräch. »Wir möchten uns als Makler noch stärker im Bereich Risikomanagement positionieren und unseren Kunden entsprechende Sicherheit bieten«, erklärt Schunck-Vorstand Gerhard Müller.

Die neue Dienstleistung ist in Kooperation mit Prof. Bruno Brühwiler entstanden. Er ist Geschäftsführer des Beratungsunternehmens Euro Risk in Zürich, dessen Schwerpunkt auf ganzheitlichem Riskmanagement liegt. Mit ihm lokalisieren

und bewerten die Schunck-Spezialisten – insgesamt zehn Mitarbeiter wurden entsprechend qualifiziert – die firmenspezifischen Risiken. »Daraus leiten wir Maßnahmen ab und prüfen, welche dieser Gefahren überhaupt versicherbar sind«, erläutert Schunck-Vertriebsleiter Tobias Krüger, der auch Mitglied der Geschäftsleitung ist. Müller und er sprechen im Gespräch mit **trans aktuell** von einer spannenden Herausforderung.

Die Risiken sind vielfältig und komplex. »Das beste Beispiel hierfür ist der Umgang mit Cyber-Kriminalität«, sagen sie. Der auf die Transport- und Logistikbranche spezialisierte Makler fühlt sich jedoch gerüstet – zumal er in seiner IT-Sparte 20 Spezialisten beschäftigt, denen in Sachen IT-Sicherheit so schnell keiner etwas vormachen und die ihre Dienste auch Drittkunden anbieten. Doch es gibt auch greifbarere Risiken als den Hackerangriff. Da wäre im Fall von Expeditionen oder Werkverkehren zunächst der eigene Fuhrpark zu nennen, der ebenfalls Angriffsfläche bietet – wenn die Sache auch komplett anders gelagert ist.

Im Fall der Flotte geht die Gefahr nicht von einem anonymen Bösewicht aus. Gefahr droht vielmehr durch eigenes

Fehlverhalten, spricht: durch Fehler der Fahrer, der Disponenten oder durch Ausfall der Fahrzeugtechnik. Und natürlich geht ein Risiko auch von anderen Verkehrsteilnehmern aus, wenn diese die eigenen Fahrer ausbremsen oder nötigen. Hinzu kommen weitere Stressfaktoren für die Mitarbeiter – Staus, überfüllte Parkplätze und ein rauer Umgangston an der Rampe.

Schunck bietet auch in diesem Kontext seine Hilfestellung beim Bewältigen und Reduzieren dieser flottenspezifischen Risiken an. Mit der entsprechenden Dienstleistung Schunck Kfz-Riskmanager, die einen integrierten Ansatz verfolgt, ist das Versicherungshaus seit diesem Frühjahr am Start. »Die Dienstleistung wurde sehr gut angenommen«, bilanziert Vorstand Müller. »Wir haben sie bei sechs unserer Kunden etablieren können.« Darunter sind Namen wie der Logistikdienstleister Karl Dischinger aus Ehrenkirchen oder die Expedition Gustke aus Rostock. Mit weiteren Interessenten ist Schunck nach eigenen Angaben im Gespräch.

Zielsetzung bei allen Flottenkunden ist es, die Schadenshäufigkeit spürbar zu

reduzieren und damit die Wirtschaftlichkeit zu erhöhen. Die Schunck-Verantwortlichen sprechen vorsichtig von mindestens 20 Prozent weniger Schäden, wenn Firmen das Riskmanagement konsequent umsetzen. »Im Fall der Expedition Gustke haben wir diesen Wert mit 30 Prozent weniger Schäden deutlich übertroffen«, berichtet Krüger. Das liegt auch daran, dass sich die Firma aus freien Stücken für Unfallprävention nach dem Schunck-Konzept entschlossen hat. »Sie hatte schon eine niedrige Schadensquote und wollte aus Sicherheits- und Imagegründen heraus noch besser werden.«

Wer sich für den Schunck Kfz-Riskmanager entscheidet, muss aber auch dazu stehen. Eine halbherzige Umsetzung sei zum Scheitern verurteilt, sagen Müller und Krüger. Die ganze Organisation muss das Thema leben. Alle Abläufe müssen überdacht werden. Der ganzheitliche Ansatz bezieht sich darauf, dass Schunck nicht nur die Performance der Fahrer überprüft, sondern den kompletten Dreiklang aus Mensch, Organisation und Technik.

Die Analyse des Fahrers ist also nur der Anfang. Denn Schunck bindet das komplette Unternehmen mit allen Ab-

teilungen ein und prüft zum Schluss, welchen Verbesserungsbeitrag zusätzlich die Technik – etwa der Einbau von Assistenzsystemen oder Rückfahrkameras – leisten kann. »Hier setzen wir uns von anderen Dienstleistern ab, die standardmäßig Sicherheitstechnik einbauen – ohne, dass hierzu ein Bedarf vorhanden oder damit die konkrete Aussicht auf Schadensreduzierung verbunden wäre«, betont Vorstand Müller.

Wichtig ist beim Schunck-Ansatz ferner, dass Chefs und Fuhrparkleitern kein Schaden mehr durch die Lappen geht – etwa, indem Schäden einfach in der firmeneigenen Werkstatt beseitigt werden und damit an Schadensmeldungen und einer Dokumentation vorbeilaufen.

Denn fest steht für die Schunck-Mitarbeiter: Kostenwahrheit gibt es nur, wenn alles erfasst und analysiert wird. Schließlich gehen auch kleine Kratzer und Dellen ins Geld. Jeder Schaden schlägt dem Makler zufolge im Schnitt mit 2.500 bis 2.700 Euro zu Buche – auch wenn er durch eigene Mitarbeiter reguliert und nicht an die Versicherung weitergeleitet wird. »Unsere Kunden verpflichten sich dazu, jedes schadensbedingte Ereignis in unserer IT-Lösung – dem Schunck Fuhrparkmanager – festzuhalten«, erklärt Prokurist Krüger. Nur dann sei Transparenz und die Voraussetzung für eine effiziente Schadensabwicklung gegeben.

So können sowohl die fünf ausgebildeten Schunck-Riskmanager unter Federführung von Markus Schulze und André Metho als auch die mit ihnen kooperierenden Fachanwälte auf die Daten zugreifen. Das hat den Vorteil, dass diese aufgrund eigener Kontakte und Erfahrungen die preisgünstigste und effektivste Schadensregulierung wählen können.

Mit dem Schunck Kfz-Riskmanager hat der Makler den Grundstein für den Ausbau seiner Kompetenzen auf diesem Gebiet gelegt. Die nächste Ausbaustufe ist nun also das Schunck Business-Riskmanagement. Hier geht es dann nicht mehr nur um die Flotte, sondern um übergeordnete Risiken – wozu Cyber-Angriffe oder der mögliche Betriebsausfall bei einem Feuer im Reifenlager zählen. Im Idealfall weiß der Logistiker also nicht nur, wie er Flottenschäden vermeidet, sondern auch wie er sich den Feuerteufel oder den Hacker aus Übersee vom Leib hält.

Matthias Rathmann



Risiken kennen und eingrenzen: Dazu raten Schunck-Vorstand Gerhard Müller und Vertriebsleiter Tobias Krüger (rechts).