



Wir setzen Fuhrparkstandards.

VMF-Benchmarkstudie 2007

**„So zufrieden sind Flottenkunden mit ihrem Dienstleister.“**

- Vergleich Hersteller abhängig vs. Hersteller unabhängig

Wir setzen Fuhrparkstandards.

Damit unsere Kunden von Anfang an bestens mit uns fahren.

## Heute erwartet Sie ...

---



Wir setzen Fuhrparkstandards.

1. Stichprobe
2. Imageprofil der Kategorien
3. Zufriedenheit mit dem Hauptdienstleister (HDL)
4. Die Faire Fahrzeugbewertung
5. Zukunft
  1. Umwelt
  2. Dienstleisterkonzentration
  3. Europa

## Studienziele

Wo sind die Unterschiede zwischen Captives und Non Captives?  
Welche Stärken und Optimierungspotentiale gibt es?

---



Wir setzen Fuhrparkstandards.

### **Statuserhebung und Veränderungen zu 2004 ermitteln ...**

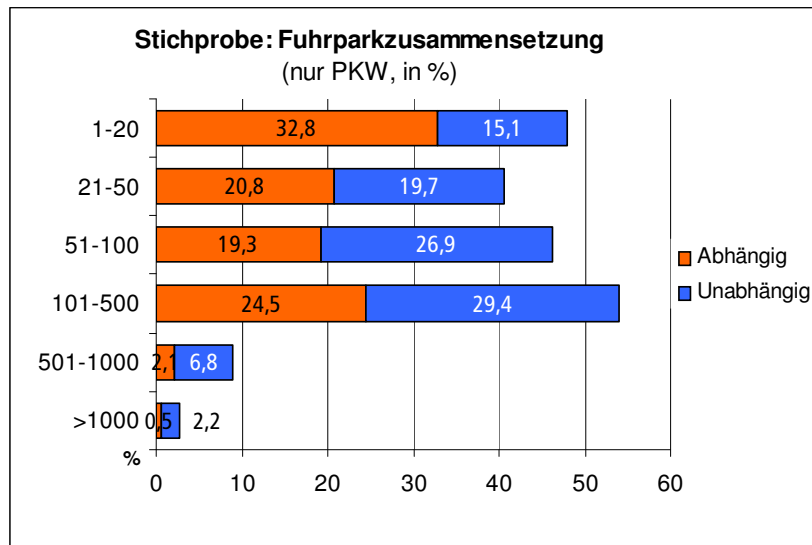
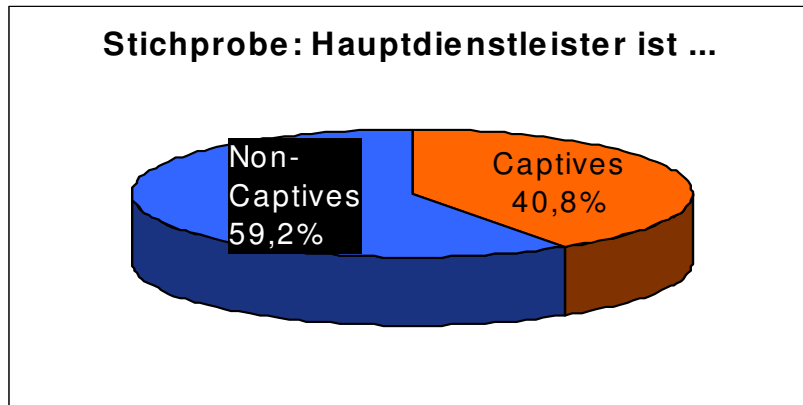
1. Einschätzung Herstellernah und –unabhängig aus Kundensicht
2. Kundenzufriedenheit mit den Dienstleisterkategorien
3. Stärken und Optimierungspotenziale der VMF-Mitglieder
4. Bedeutung von Europa und weitere Trends

## Stichprobe

471 interviewte Fuhrparkmanager: Nach wie vor sind mittlere und große Flotten bei Herstellerneutralen Gesellschaften.



Wir setzen Fuhrparkstandards.



### • Non-Captive Kunden

- Überproportional (56,3%) in Flotten >51 Fzg. vertreten
- 81% sind Kunden von VMF Mitgliedern

### • Captive Kunden

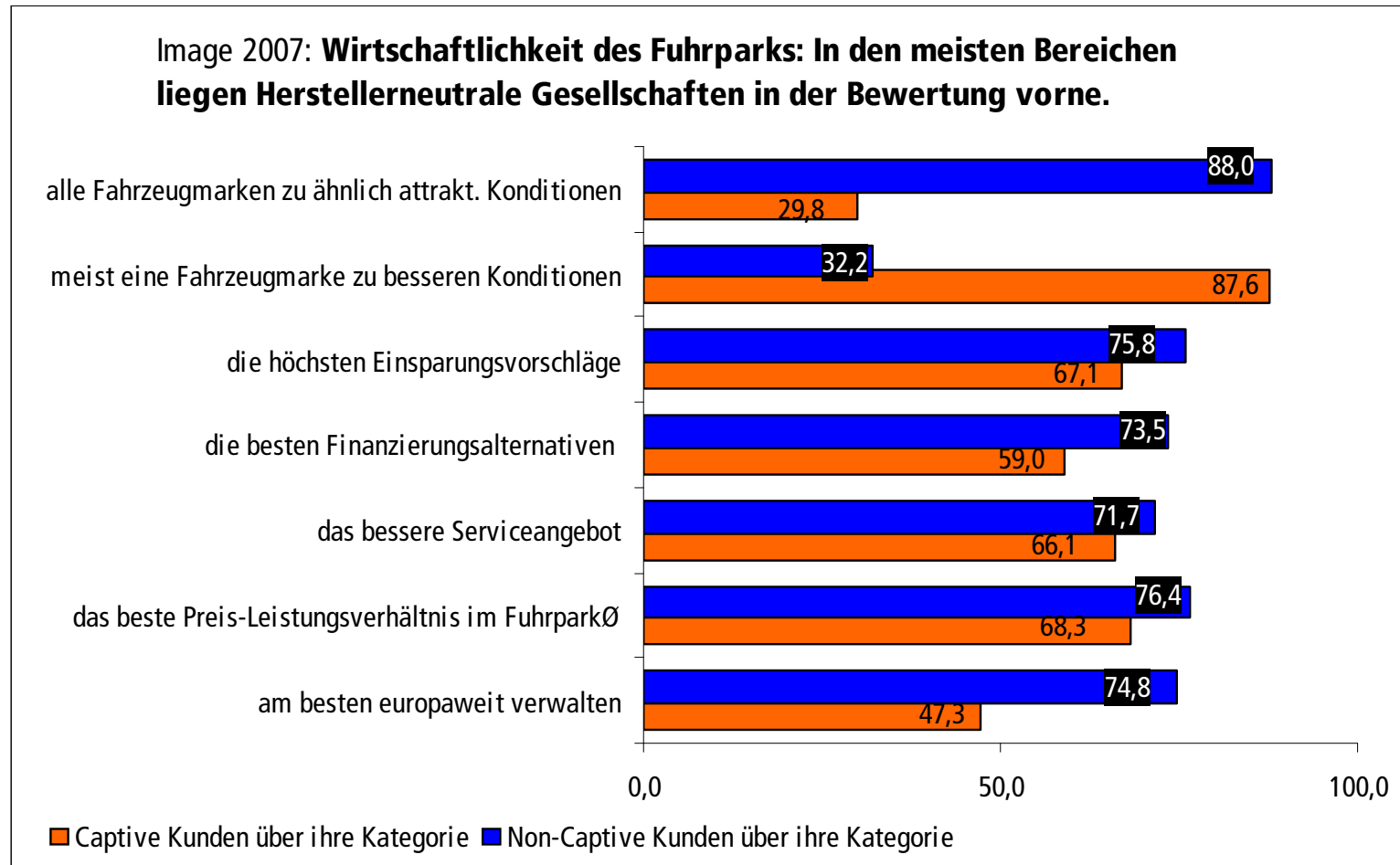
- Überproportional (53,6%) in Flotten < 50 Fzg. vertreten
- 43,8% in Flotten 51-500 Fzg.
- 56,3% sind bei VW-Leasing

## Imageprofil

Die Kernkompetenz von Non-Captives wird im Kostenoptimierten Fuhrpark und Europa gesehen.



Wir setzen Fuhrparkstandards.

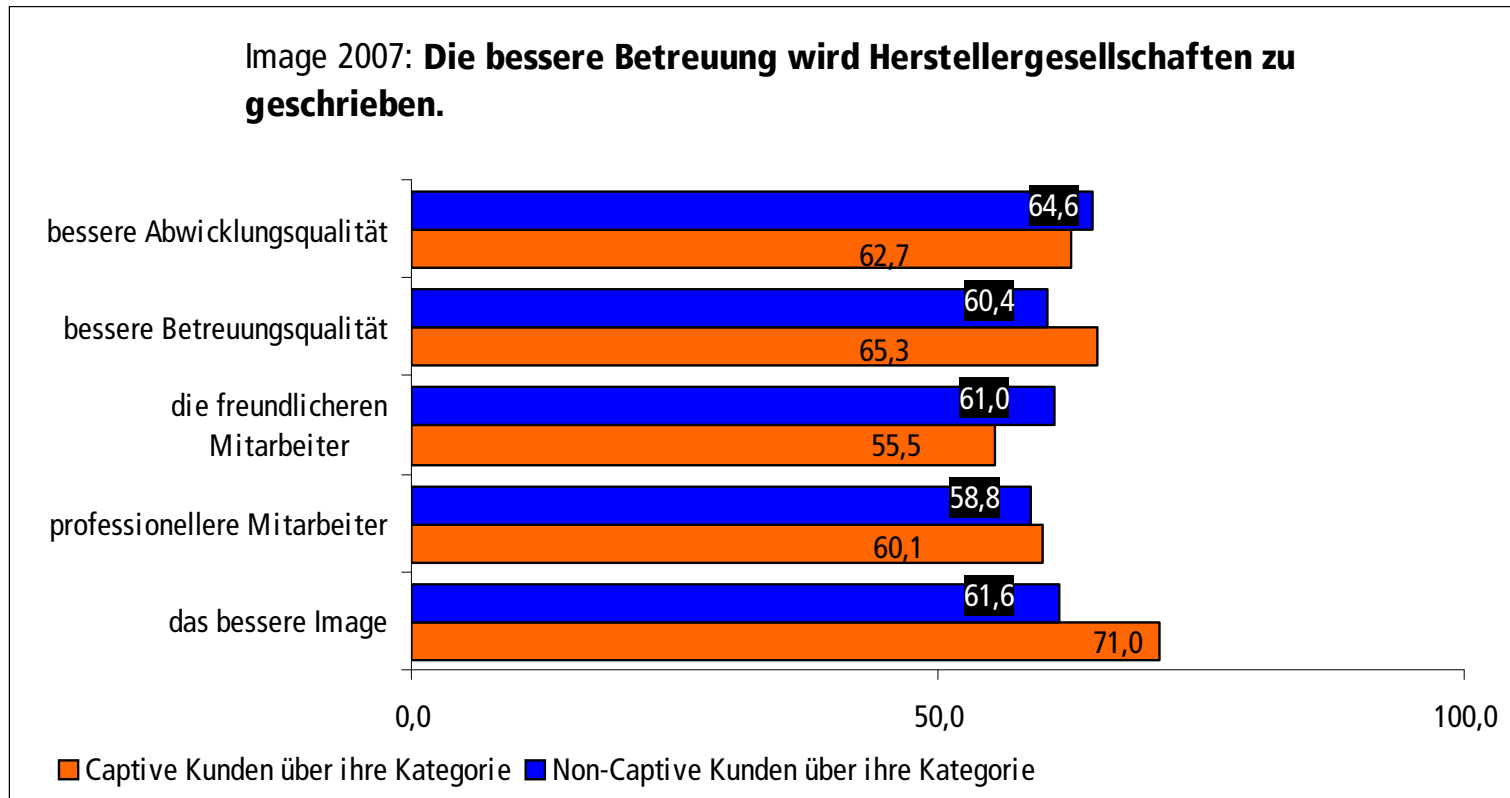


## Imageprofil

In der Einschätzung betreuen Herstellergesellschaften besser, die Neutralen freundlicher.



Wir setzen Fuhrparkstandards.

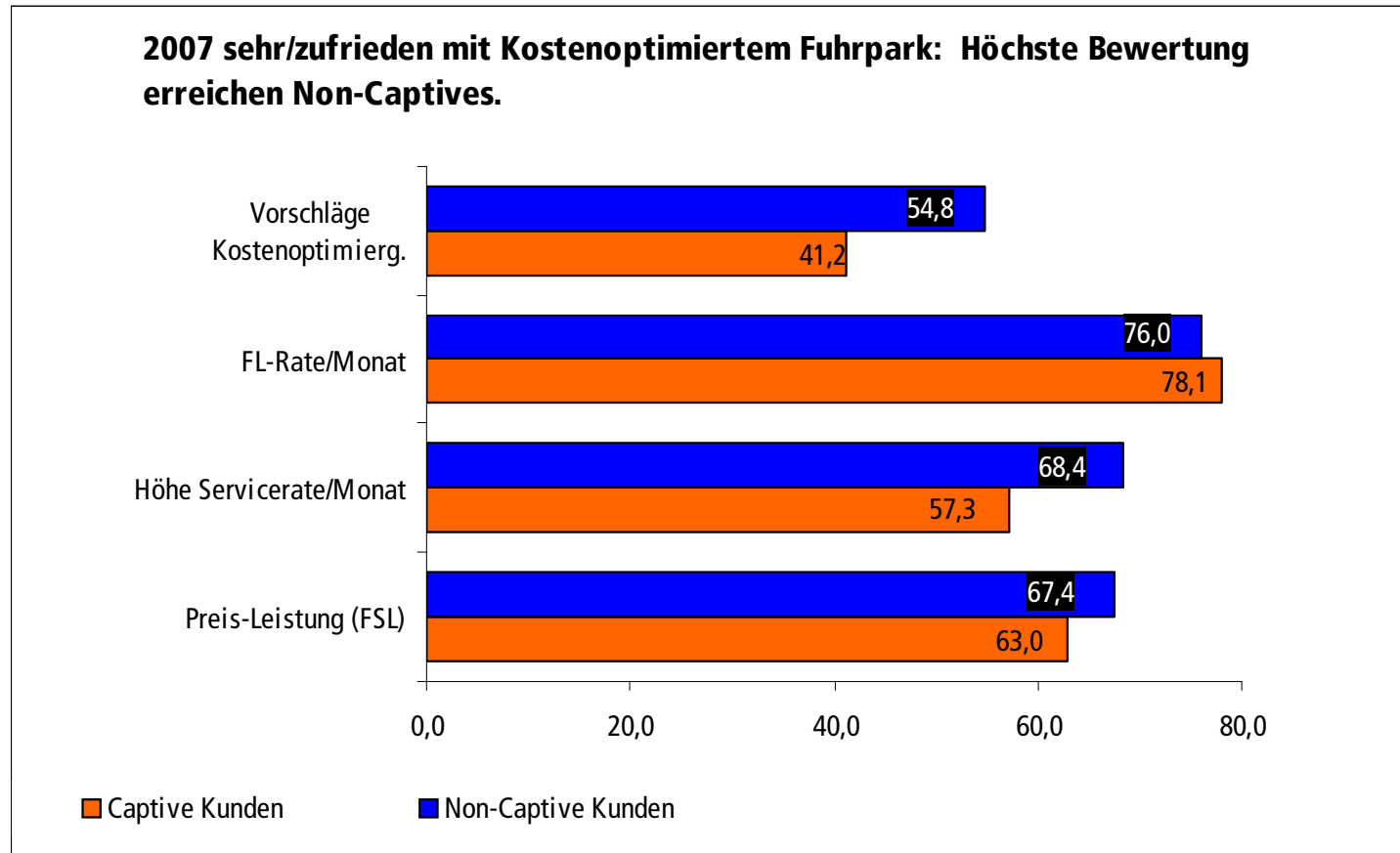


## Zufriedenheit mit dem Hauptdienstleister

Die Kernkompetenz „Wirtschaftlichkeit des Fuhrparks“ der Non Captives bestätigt sich auch in der Zufriedenheit.



Wir setzen Fuhrparkstandards.

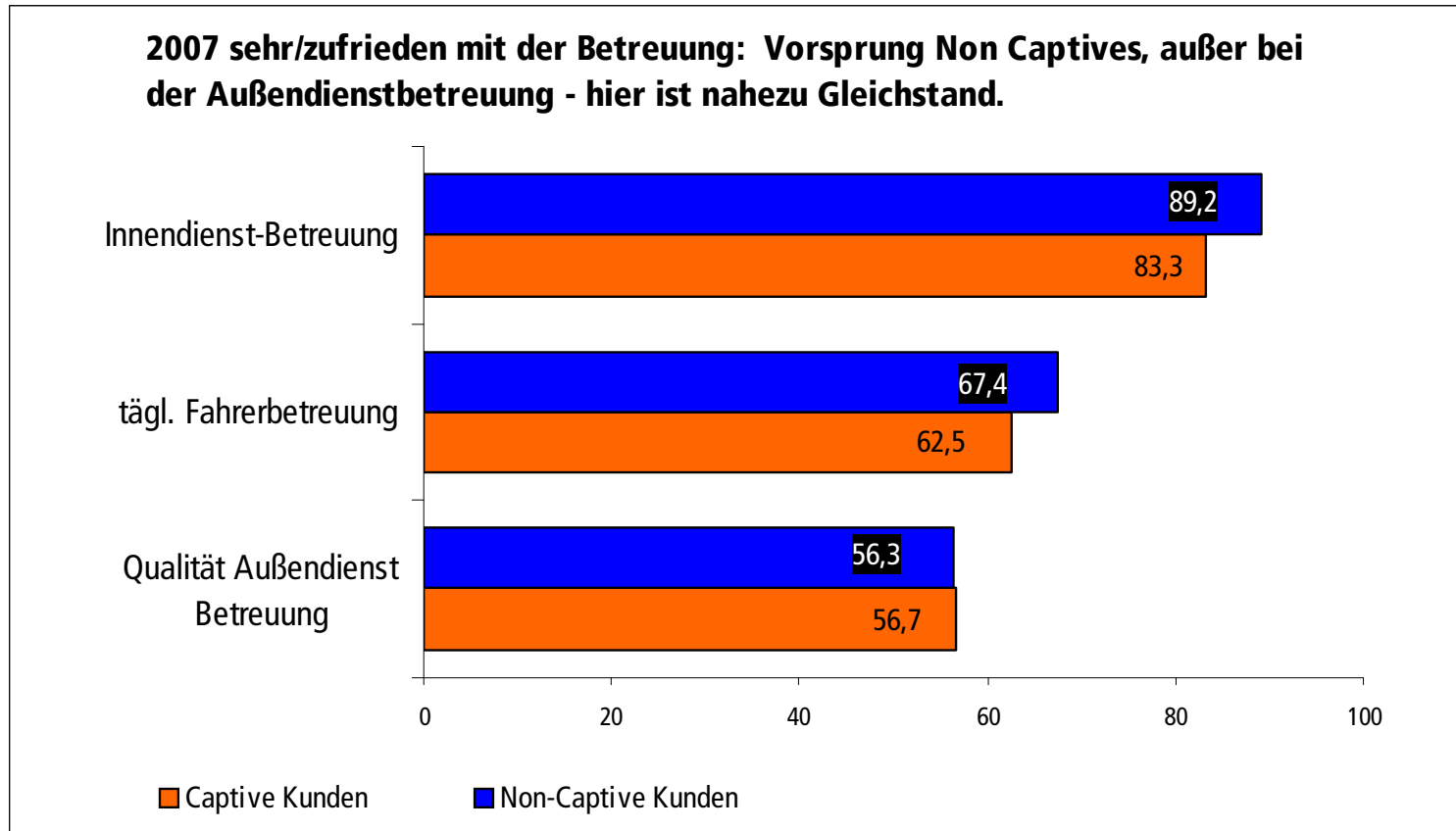


## Zufriedenheit mit dem Hauptdienstleister

Auch bei der Betreuung sind trotz Imagedefizit Non Captive Kunden in der Realität zufriedener.



Wir setzen Fuhrparkstandards.

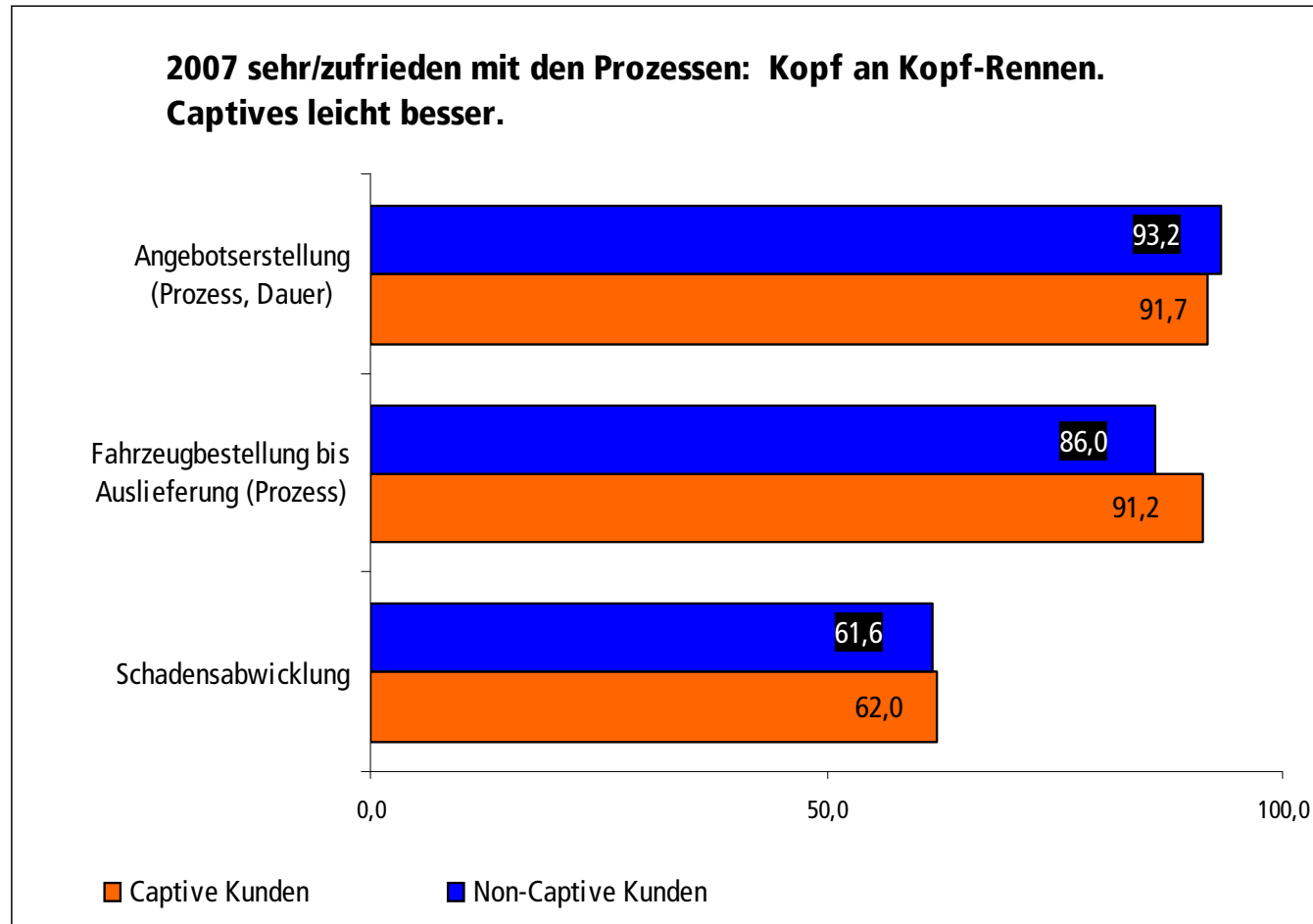


## Zufriedenheit mit dem Hauptdienstleister

Bei der Fahrzeugbestellung punkten Captives. Vermutlich beschleunigt die Herstellernähe die Auslieferungszeiten.



Wir setzen Fuhrparkstandards.

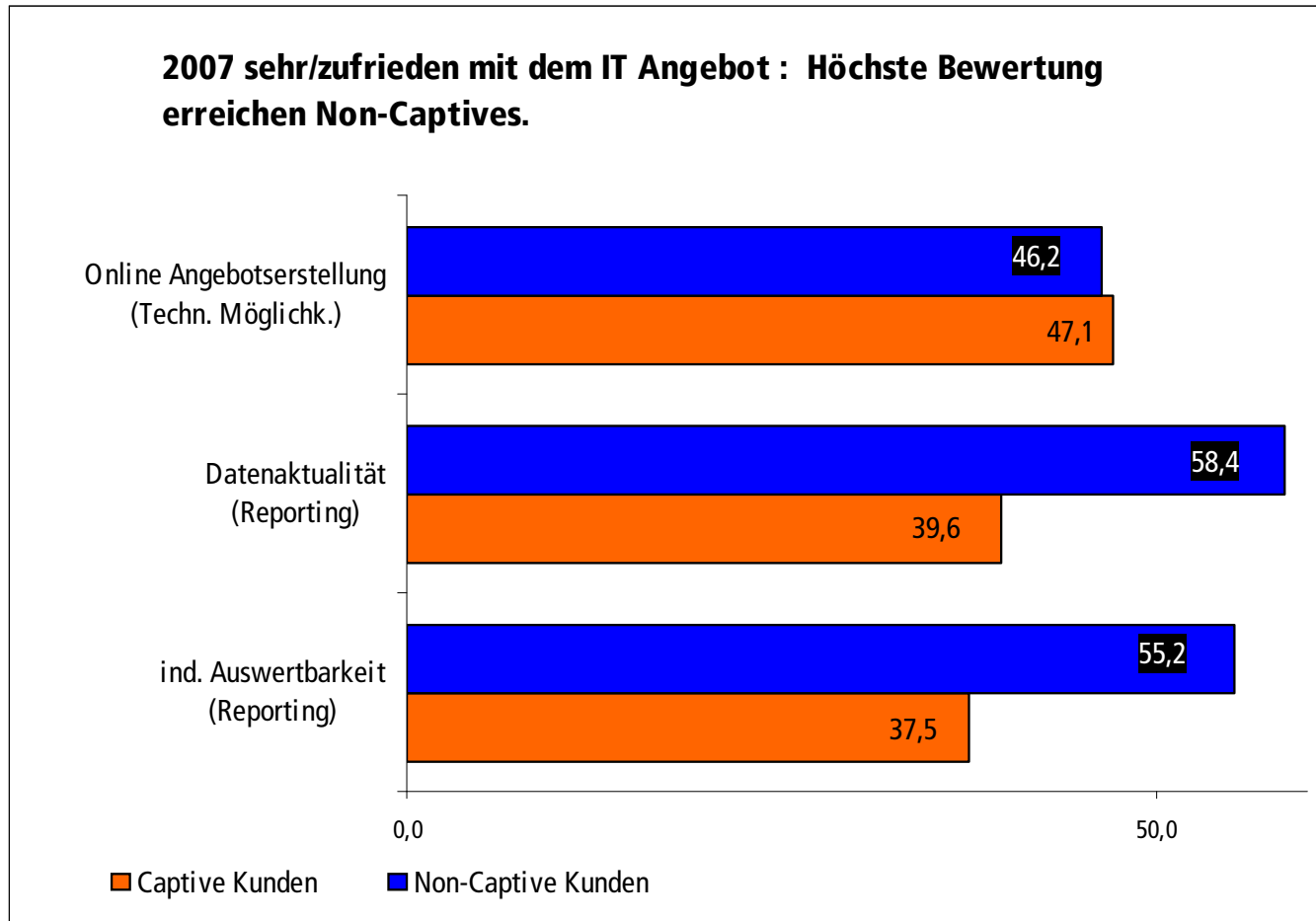


## Zufriedenheit mit dem Hauptdienstleister

Online Tools sind bei Non-Captives höher bewertet. Kleinere Flotten können gegebenenfalls eher darauf verzichten.



Wir setzen Fuhrparkstandards.

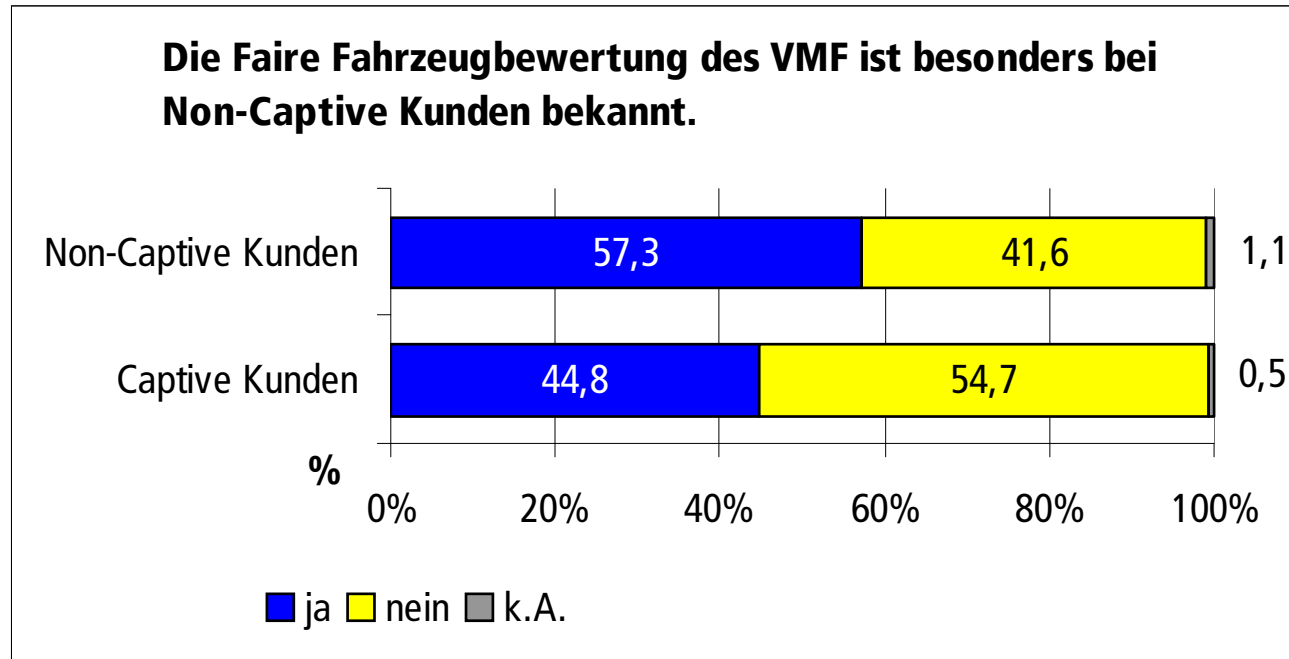


## Die Faire Fahrzeugbewertung – Nur bei VMF-Mitgliedern

Die Faire Fahrzeugbewertung als Marke ist mehr als der Hälfte der Non-Captive Kunden bekannt.



Wir setzen Fuhrparkstandards.

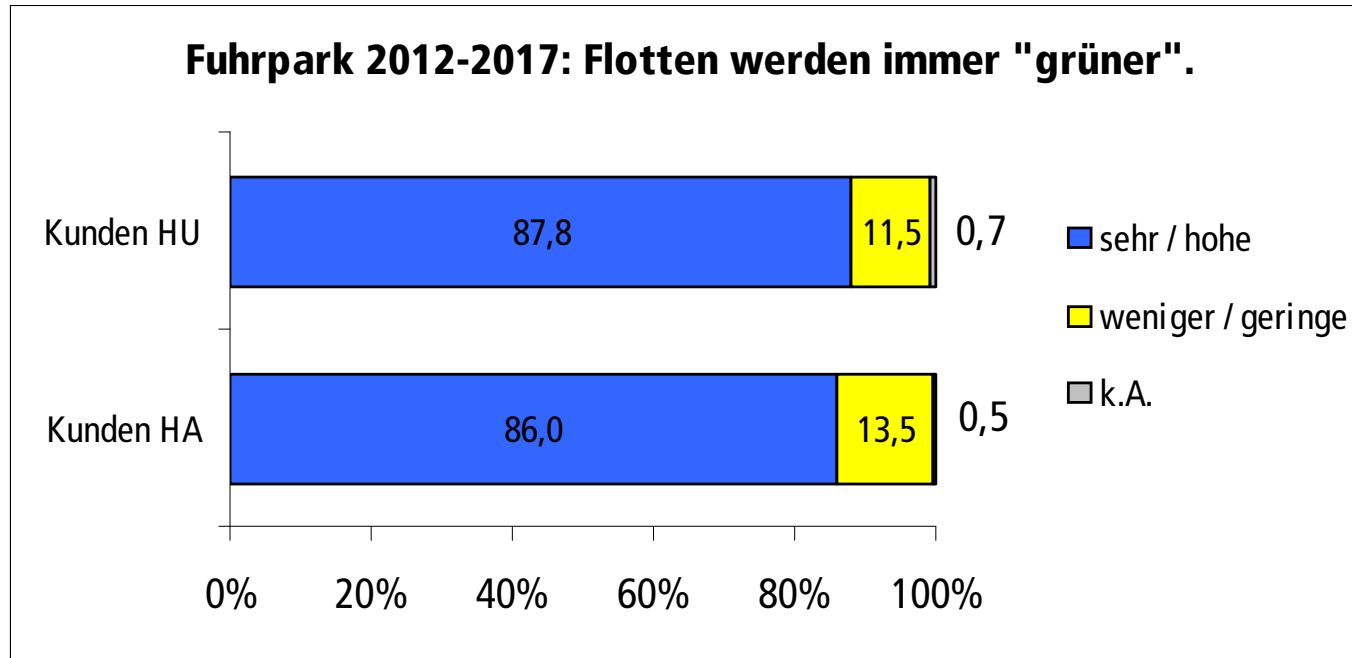


Zukunft 1 (in 5-10 Jahren)

Der grüne Fuhrpark bekommt immer stärkere Bedeutung.



Wir setzen Fuhrparkstandards.

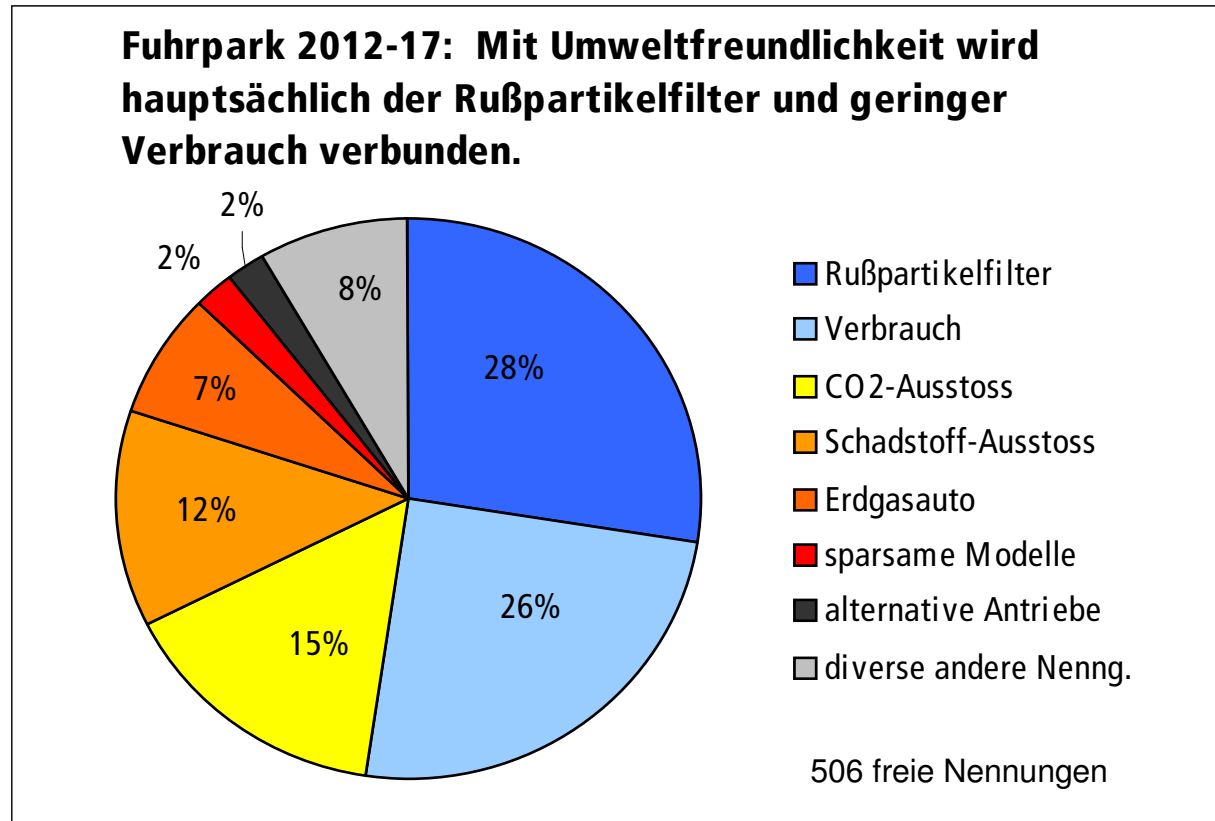


## Zukunft 1 (in 5-10 Jahre)

Mit Umweltfreundlichkeit wird der Rußpartikelfilter, geringer Verbrauch und CO<sup>2</sup>-Ausstoss verbunden.



Wir setzen Fuhrparkstandards.

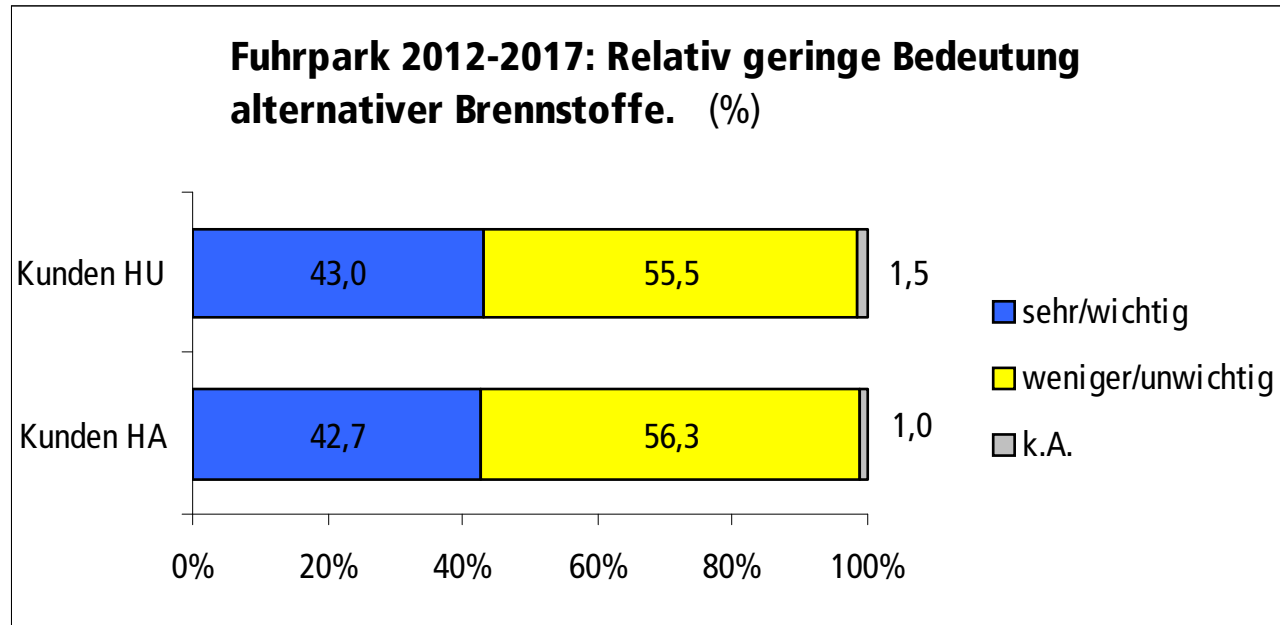


Zukunft 1 (in 5-10 Jahre)

Alternative Brennstoffe – Medienthema Nr. 1 – für weniger als 50% der Befragten sehr/bedeutend.



Wir setzen Fuhrparkstandards.

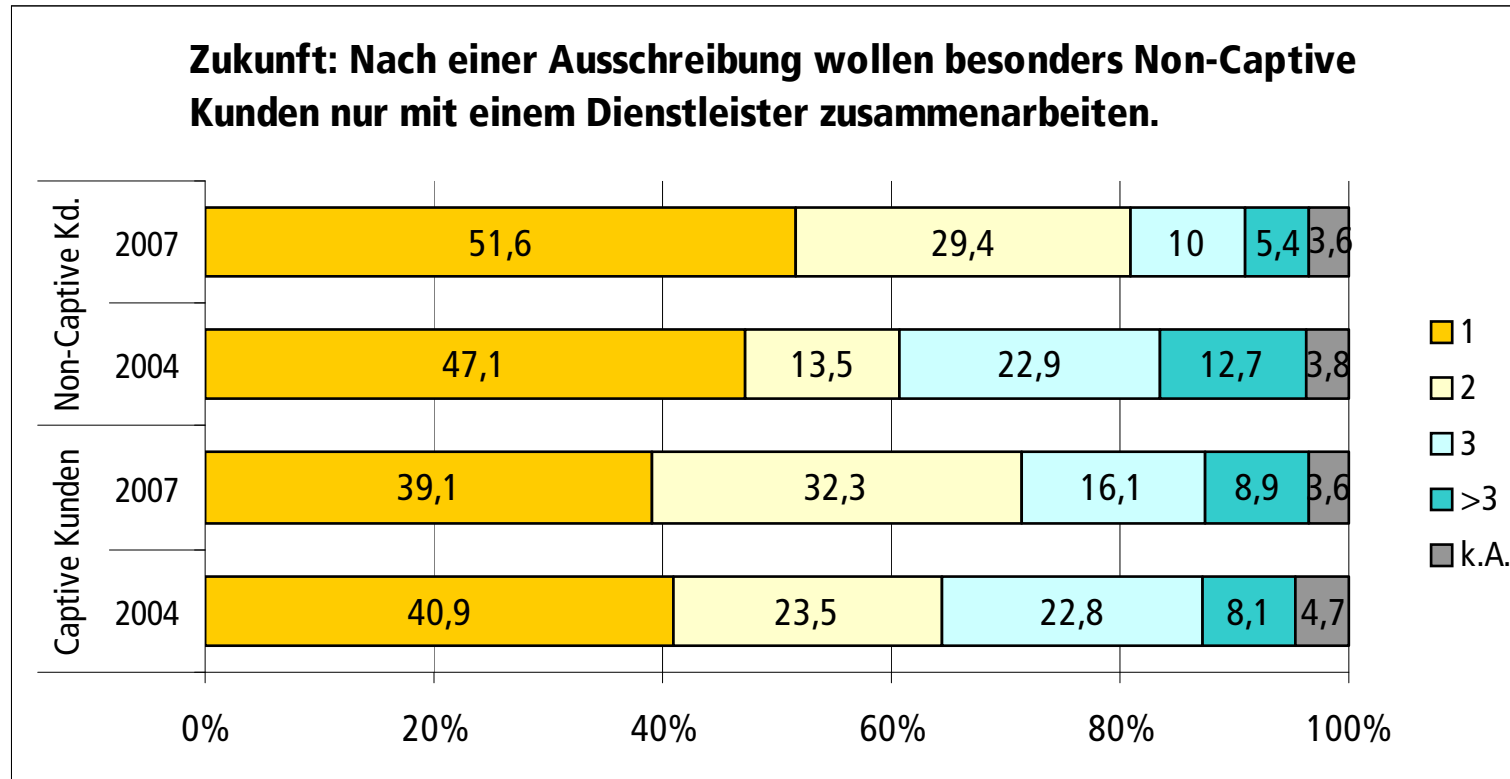


## Zukunft 2 (in 5-10 Jahren)

Konzentration wieder auf weniger Dienstleister. Neutrale Anbieter sind dann breiter aufgestellt.



Wir setzen Fuhrparkstandards.

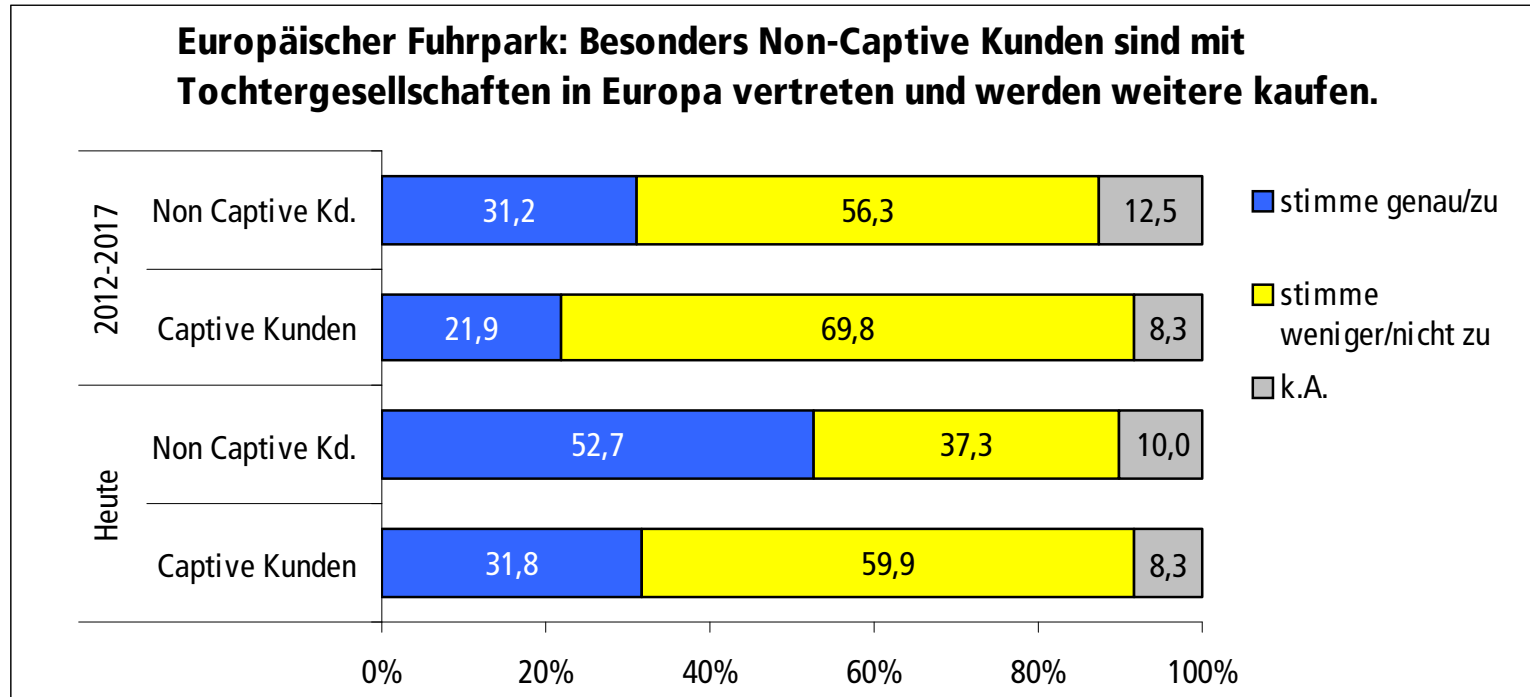


## Zukunft 3 (in 5-10 Jahren)

Europa hat Bedeutung – besonders bei Non-Captive Kunden.



Wir setzen Fuhrparkstandards.

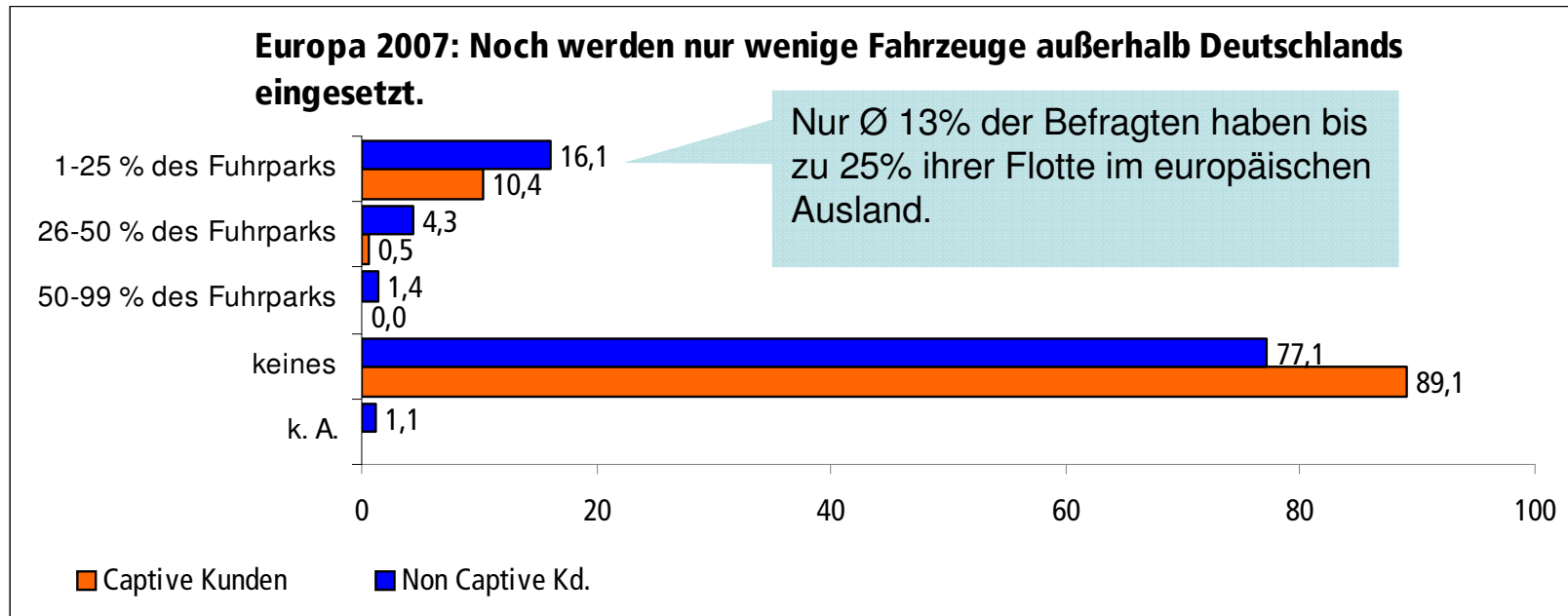


## Zukunft 3 (in 5-10 Jahren)

Aber ... Europa hat weniger Bedeutung als Ausschreibungen vermuten lassen.



Wir setzen Fuhrparkstandards.



## Fazit

Non-Captives haben die Poleposition, die es zu halten gilt.



Wir setzen Fuhrparkstandards.

### Bewertung Non-Captives als kompetenter

- Non-Captive Kunden trauen ihrer Kategorie nach wie vor mehr zu als Kunden ihrer Vergleichskategorie
  - Besonders beim „Wirtschaftlichen Fuhrpark“: Finanzierung, Fahrzeugauswahl, Kostenoptimierung und Europa.

### Hohe Kundenzufriedenheit bei gestiegenem Anspruch

- Hohe Kundenzufriedenheit bei beiden Kategorien
  - In 8 von 11 Bereichen sind Non-Captive Kunden zufriedener
- **Non-Captives** haben noch die Poleposition in ...
  - Preis-Leistungsverhältnis im Fullserviceleasing und im Fuhrparkdurchschnitt
    - Höhe der monatlichen Serviceraten
  - Beratung „Fuhrparkkostenoptimierung“ und Betreuung
  - IT: Online-Angebotserstellung und –reporting
- **Captives** sind stark in Einzelaspekten, die zu Herstellern passen ...
  - Höhe monatliche Finanzleasingrate
  - Fahrzeugbestellung bis Auslieferung
  - Betreuung

## Fazit

In Zukunft ist die „grüne Flotte“ der Trend Nummer 1.



Wir setzen Fuhrparkstandards.

### **Grüne Flotte**

- Starkes Interesse bei beiden Gruppen, leicht mehr bei Non-Captive Kunden
- Geringer Verbrauch, CO2-Ausstoss und Rußpartikelfilter

### **Europa spielt untergeordnete Rolle**

- Nur 3,6% der Befragten haben >25% Fahrzeuge außerhalb Deutschlands in Europa.
  - Die meisten sind Non-Captive Kunden
  - Non-Captives haben die Europakompetenz in den Augen beider Kundengruppen