



Hoe Ballast Nedam enorm op kosten bespaart door de schadeafhandeling van het wagenpark te digitaliseren

"Sinds de samenwerking met Fixico, zijn onze berijders een stuk tevredener over het herstelproces en hebben we onze herstelkosten significant kunnen verlagen."

– **Jeffrey Hoffmann** - Directeur, Ballast Nedam Materieel

Het verhaal

Ballast Nedam is een vooraanstaand Nederlands bouw- en ontwikkelbedrijf met een divers portfolio dat vele iconische bouwwerken bevat, zoals bijvoorbeeld de Deltawerken en de Johan Cruijff Arena. Bij Ballast Nedam staat efficiency en operationele kwaliteit centraal. Met een wagenpark van meer dan 1000 voertuigen houden zij hun ruim 2000 werknemers -waarvan zo'n 350 bouwvakkers- mobiel.

De uitdaging

Onderweg naar een bouwplaats kan er van alles gebeuren, de kans op autoschade ligt dan ook dagelijks op de loer. Tot 2017 liet Ballast Nedam's herstelproces echter nog veel te wensen over. Bijna alles moest telefonisch of per e-mail geregeld worden en elke stap werd afzonderlijk afgestemd met de berijder, fleet manager en het schadeherstelbedrijf. Ongeacht de schade, reden berijders altijd naar het herstelbedrijf toe, om via een fysieke inspectie een prijsindicatie te bemachtigen. Vervolgens moesten berijders op een ander moment terugkomen voor de daadwerkelijke herstelafpraak. Deze afspraak werd altijd ingepland op basis van de hersteller zijn beschikbaarheid, waardoor Ballast Nedam lastig vooruit kon plannen. Bovenop de toenemende werkdruk en de kostbare stilstandstijden die hieruit voortvloeiden, had het bedrijf ook vaak te maken met intransparante kosten. Omdat er uitsluitend werd gewerkt met herstellende van één keten, was het onmogelijk om prijzen te vergelijken.

Fixico's oplossing

Ballast Nedam en haar fleetmanagementbedrijf fleetkennis, gingen op zoek naar een manier om hun schadeherstelproces te verbeteren. In 2017 bundelde zij hun krachten met Fixico om het herstelmanagement van begin tot eind te digitaliseren. Deze innovatieve oplossing heeft Ballast Nedam's cyclustijd en herstelkosten verlaagd, en de berijderstevredenheid laten toenemen.



Jeffrey Hoffmann - Directeur, Ballast Nedam Materieel

Digitaal herstelproces

De bestuurders van Ballast Nedam kunnen nu ter plekke, binnen enkele minuten schade melden. Via een Ballast Nedam-gepersonaliseerde webapp kan de bestuurder meerdere foto's en een schadeomschrijving toevoegen, daarnaast kunnen er extra services worden aangevraagd. Binnen 24 uur kan de bestuurder de ophaallocatie bevestigen en de herstelafpraak inplannen op een datum die hem of haar het beste uitkomt.

Eenvoudig herstelmanagement

Zodra de schade is gemeld, ontvangt fleetkennis meteen de First Notice of Loss (FNOL) en alle relevante schade- en bestuurdersinformatie in een overzichtelijk dashboard. In deze digitale omgeving kunnen zij gemakkelijk offertes vergelijken, herstelopdrachten toewijzen, facturen betalen en in realtime de huidige status van alle schademeldingen inzien.

Intelligente toewijzing

Elke schade wordt grondig gecheckt in een digitale omgeving, hierdoor zijn fysieke inspecties niet meer altijd nodig. Afhankelijk van de complexiteit en de specifieke eisen van Ballast Nedam, worden herstelopdrachten getenderd in een hoogwaardig netwerk of op intelligente wijze gestuurd naar de meest geschikte hersteller in de directe omgeving van de bestuurder.

Fixico's oplossing

De resultaten

Dankzij de samenwerking met Fixico, heeft Ballast Nedam haar complete herstelafhandelingsproces verbeterd.

Lagere herstelkosten

Of een herstelopdracht nu getenderd of gestuurd is, fleet managers kiezen eenvoudig voor de schadehersteller die het beste is uitgerust om het herstel uit te voeren tegen de beste prijs. Voor Ballast Nedam heeft deze werkwijze geleid tot een **vermindering in herstelkosten van 27%**.

Kortere cyclustijden

Door het herstelmanagement te digitaliseren en vele non-value-added-activiteiten te elimineren uit het proces, heeft Ballast Nedam de herstelltijd weten te minimaliseren. **Binnen 24 uur na een schademelding heeft de bestuurder al een afspraak bij het schadeherstelbedrijf ingepland.** Daarnaast is de gemiddelde herstelltijd ook flink verminderd. Vanaf het moment dat de auto bij de werkplaats aankomt, duurt het gemiddeld **slechts tweeënhalf dag voordat deze weer hersteld terug is** bij de bestuurder.

Verhoogde bestuurderstevredenheid

Bestuurders ervaren nu een snel en eenvoudig herstelproces dat niet ten koste gaat van hun mobiliteit. Door na ieder herstel om een beoordeling te vragen, wordt de bestuurderstevredenheid nauwlettend in de gaten gehouden. **De tevredenheidsscore van het totale afhandelingsproces heeft een gemiddelde van 4.3/5.**

27%

Besparing op
herstelkosten

36%

Verbetering
in cyclustijd

4.3/5

Beoordeling
van bestuurders

Over Fixico

Fixico is Europa's meest toonaangevende digitale autoschadeherstelplatform. Op hun missie om het ecosysteem van de industrie te hervormen, verbindt Fixico rijders, bedrijven en schadeherstellers op totaal nieuwe wijze. Door haar digitale expertise en innovatieve aanpak weet Fixico het schadeherstelproces in elk opzicht te verbeteren; rijders ervaren een moeiteloze herstellervaring, bedrijven verhogen hun operationele efficiëntie, en schadeherstelbedrijven optimaliseren het gebruik van hun werkplaats. Fixico geeft toegang tot een marktplaats met een netwerk van meer dan 2,000 schadeherstellers verdeeld over zes landen. Fixico wordt gesteund door een groep welbekende investeerders en wordt vertrouwd door meer dan 150 toonaangevende bedrijven in de fleet-, lease-, verhuur- en verzekeringsbranche.

Belangrijkste voordelen



Verhoog rijderstevredenheid

Bied rijders een soepele en comfortabele herstellervaring aan



Verlaag herstellkosten

Bespaar op herstellkosten zonder in te leveren op kwaliteit



Verkort cyclustijden

Vereenvoudig werkwijzen en minimaliseer manuele handelingen



Verkrijg real-time inzicht

Krijg toegang tot unieke data inzichten en ervaar volledige controle gedurende het gehele proces

Begin vandaag

Fixico biedt mogelijkheden voor bedrijven van elke omvang en kan zich eenvoudig aanpassen aan de eisen en wensen van uw organisatie. Vraag een gratis demo aan en ontdek geheel vrijblijvend de voordelen van digitaal schadeherstelmanagement.

Gratis demo aanvragen

