

Comment Aon a remodelé numériquement le traitement des réparations de dégâts automobiles de ses clients avec Fixico

"La solution numérique de gestion des réparations de Fixico complète parfaitement nos services de flotte de premier plan. En réduisant les coûts et en offrant une expérience de réparation cohérente, tout en préservant la qualité, Fixico apporte une réelle valeur ajoutée à nos clients et à leurs conducteurs."

- Al Pijnacker, Directeur Général Automotive, Aon Belgique

Aon est l'un des principaux fournisseurs mondiaux de solutions de gestion de risques, de courtage en (ré)assurance et de ressources humaines. S'appuyant sur ses 50 ans d'expérience et sur l'expertise de ses 50 000 employés répartis à travers 120 pays, Aon fournit en permanence un service fiable et de qualité à ses clients de longue date. En Belgique, Aon offre des solutions réputées de gestion des risques commerciaux, gérant environ 90 000 véhicules et traitant plus de 30 000 sinistres automobiles par an.

Aon a pour objectif principal de fournir un soutien innovant à ses clients. Dans cette optique, l'entreprise offre des solutions de gestion de risques de premier ordre pour les flottes d'entreprise, des conseils en matière d'assurance et de prévention des dégâts. De plus, Aon prend entièrement en charge la gestion des sinistres et des réparations de ses clients. Bien que l'innovation ait toujours été au cœur de l'offre d'Aon, le groupe était confronté à un contrôle et à un aperçu limités du processus de réparation des dégâts automobiles de ses clients.

Aon x Fixico

Aon s'est associé à Fixico en 2018 pour apporter une solution numérique pionnière de traitement des réparations de dégâts automobiles sur le marché des flottes belge. D'après notre discussion avec Al Pijnacker, Directeur Général Automotive chez Aon, la solution de Fixico étoffe et complète le service de traitement des sinistres d'Aon et aide l'entreprise à offrir un service holistique et efficace à ses clients.



Al Pijnacker, Directeur Général Automotive, Aon Belgique

Configuration facile et personnalisable

"Fixico a pu intégrer les réseaux existants de nos clients dans la plateforme sans problème. Elle s'est adaptée rapidement et facilement aux exigences des clients ainsi que des prospects."

La plateforme de Fixico est conçue pour s'adapter aux exigences des partenaires et s'intègre facilement aux processus existants. L'équipe de Fixico a soutenu Aon tout au long de la mise en place et a accompagné son département informatique au cours de l'intégration de la plateforme afin d'assurer une adoption en douceur en quelques semaines. De plus, la solution est facilement adaptable aux besoins d'Aon et peut être ajustée aux exigences de ses clients. Par exemple, les réseaux existants d'ateliers de réparation des clients d'Aon peuvent être combinés de manière homogène avec la plateforme de Fixico pour créer une solution intégrée de gestion des réparations. Cela permet à Aon de traiter automatiquement les réparations en fonction des préférences exactes de ses clients. Ainsi, l'atelier de réparation peut être sélectionné en fonction de critères tels que la distance, les avis, la durée de réparation, la disponibilité et le prix. De plus, une variété de services tels qu'un véhicule de remplacement ou un service de pick-up et livraison peuvent être inclus par défaut.

Parcours du conducteur digitalisé

"Fixico est très facile d'utilisation. Il suffit de télécharger quelques photos, et vous avez un rendez-vous."

Aon peut désormais offrir à ses clients et à leurs conducteurs un parcours de réparation pratique et entièrement numérique. Au lieu de tâches manuelles répétées, les conducteurs signalent désormais les dégâts causés à leur véhicule en quelques minutes en téléchargeant des photos dans une application web facile à utiliser, conçue pour correspondre à la marque des clients d'Aon. En outre, les conducteurs peuvent facilement planifier la réparation à un moment qui convient le mieux à leur emploi du temps. À la fin de la réparation, ils évaluent

En 2017, les sinistres étaient encore traités par Aon selon les normes traditionnelles du secteur. Les conducteurs du client devaient signaler les dégâts par téléphone ou par courriel, se rendre chez un carrossier pré-approuvé pour obtenir une estimation de prix qu'ils devaient ensuite faire valider, avant de contacter à nouveau le carrossier pour planifier la réparation proprement dite. Cette façon de gérer les réparations ne permettait pas à Aon de prendre en compte les caractéristiques et les exigences de chaque réparation ou les besoins de ses clients. Par exemple, si un véhicule était équipé de l'ADAS et nécessitait un étalonnage ou si un client avait besoin de faire réparer son véhicule dans un délai très court. En outre, cette approche n'offrait qu'un aperçu minimal du parcours de réparation et de l'expérience du conducteur, ce qui rendait difficile le suivi des coûts et du temps de cycle et empêchait une quelconque amélioration du processus. En conséquence, les réparations étaient souvent plus coûteuses, plus longues à effectuer et les besoins des clients n'étaient pas toujours satisfaits.

Les résultats

Fixico améliore les services de gestion des sinistres d'Aon en offrant un aperçu et un contrôle complets du processus, en réduisant les coûts de réparation, en raccourcissant les temps de cycle et en offrant une expérience transparente aux conducteurs, tout en préservant la qualité des réparations.

Coûts réduits

Aon bénéficie d'un processus d'attribution transparent, où les réparations sont soit pilotées intelligemment, soit soumises à un appel d'offres dans un environnement concurrentiel. Cela permet à Aon de choisir l'option la plus appropriée pour chaque réparation au meilleur prix. En outre, l'allocation intelligente de Fixico réduit les coûts imprévus en travaillant avec des réparateurs qualifiés, évitant ainsi l'externalisation et augmentant la rentabilité.

Globalement, Aon a pu réduire ses coûts directs de réparation de 32 % en 2020.

leur expérience, ce qui permet à Aon et à ses clients de suivre facilement la satisfaction des conducteurs. Le tableau de bord numérique de Fixico donne également un aperçu complet d'autres indicateurs clés de performance (KPI) comme le coût des réparations et le temps de cycle, permettant d'offrir à Aon et à ses clients un aperçu du traitement des réparations en un clic.

Qualité de réparation garantie

"Les véhicules sont de plus en plus complexes, technologiquement avancés et coûteux, de sorte que le coût des réparations augmente. Avec Fixico, nous offrons à nos clients une solution de réparation optimale qui préserve la qualité tout en améliorant l'efficacité."

Les véhicules modernes devenant de plus en plus sophistiqués et complexes à réparer, même les petits dégâts, comme une bosse ou une éraflure, peuvent nécessiter des compétences, des outils ou des certifications spécifiques de la part d'un atelier de réparation. Ne pas tenir compte de ces exigences peut prolonger la durée de la réparation en obligeant l'atelier à externaliser, ou peut causer des problèmes de qualité. Les systèmes avancés et les experts en dégâts de Fixico établissent des exigences de réparation précises pour chaque véhicule endommagé. En sachant exactement ce qui est nécessaire à l'avance et en tirant parti d'un réseau intelligent, les réparations sont attribuées uniquement aux ateliers qui sont qualifiés pour les traiter. Par conséquent, Aon peut garantir que la qualité des réparations est préservée tout en éliminant les activités sans valeur ajoutée du flux de travail.

Satisfaction conducteur accrue

Avec la plateforme numérique de Fixico, les conducteurs bénéficient d'un parcours de réparation sans accroc et adapté à leurs besoins. Ils sont en mesure de gérer leur réparation via leur smartphone, de demander des services supplémentaires, de planifier les réparations en fonction de leur disponibilité et de laisser une évaluation une fois la réparation terminée. Les clients d'Aon peuvent ainsi suivre de près la satisfaction des conducteurs et les performances du réseau. **En moyenne, les conducteurs ont attribué une note de 4,5/5 à leur expérience de réparation en 2020.**

Temps de cycle optimisés

La gestion numérique garantit que les réparations ne sont attribuées qu'aux ateliers ayant les compétences, les certifications et les outils nécessaires pour traiter le dégât donné. Ainsi, en plus de garantir la qualité des réparations, la solution de Fixico réduit également leur durée en tirant parti de l'expertise et la disponibilité des ateliers de réparation. Les conducteurs peuvent ainsi faire réparer leur véhicule plus rapidement, ce qui minimise les temps d'immobilisation coûteux. **En 2020, Aon a réduit les temps de cycle de réparation de 32 %.**

32 %

Réduction
des coûts

4,5/5

Satisfaction
conducteur

32 %

Diminution du
temps de cycle

À propos de Fixico

Fixico est la première plateforme digitale européenne de gestion de la réparation automobile. Ayant pour mission de remodeler l'écosystème du secteur, Fixico relie les conducteurs, les entreprises et les ateliers de carrosserie de manière entièrement nouvelle. Son expertise digitale et son approche pionnière améliorent le processus de gestion des réparations sous tous les angles : les conducteurs bénéficient d'une expérience de réparation sans effort, les entreprises augmentent leur efficacité opérationnelle, et les carrossiers optimisent l'utilisation de leur atelier. Fixico donne accès à un marché avec un réseau de plus de 2 500 ateliers de carrosserie dans sept pays. Un groupe d'investisseurs de classe mondiale soutient Fixico, et plus de 150 grandes sociétés de flotte, de leasing, de location et d'assurance font confiance à ses services.

Principaux avantages



Augmentez la satisfaction des conducteurs

Offrez aux conducteurs une réparation sans friction qui correspond aux attentes digitales d'aujourd'hui



Diminuez les coûts de réparation

Réduisez les coûts tout en préservant la qualité



Réduisez les temps de cycle

Rationalisez les flux de travail et minimisez les activités manuelles



Bénéficiez d'un contrôle total

Obtenez des informations uniques en temps réel à chaque étape

Commencez dès aujourd'hui

Fixico offre des possibilités pour entreprises de toute forme et de toute taille, et s'adapte aux besoins et aux exigences de votre organisation. Demandez une démo gratuite et exploitez le potentiel de la gestion digitale des réparations de voitures endommagées.

Demander une démo gratuite

