

Hoe Aon de afhandeling van autoschadeherstel bij hun klanten digitaal hervormde met Fixico

"Fixico's digitale oplossing voor schadeafhandeling vormt een perfecte aanvulling op onze marktleidende wagenparkdiensten. Fixico verlaagt de kosten, biedt een vlotte herstel-ervaring aan en waarborgt de kwaliteit, waardoor ze van tastbare toegevoegde waarde zijn voor onze klanten en berijders."

– **Al Pijnacker**, Managing Director Automotive, Aon België

Aon is een wereldwijd toonaangevende leverancier van oplossingen voor risicobeheer, (her) verzekeringen en human resource. Op basis van 50 jaar ervaring en de expertise van haar 50.000 medewerkers, verspreid over 120 landen, levert Aon consequent een hoogwaardige en betrouwbare service aan haar langdurige klanten. In België biedt Aon gerenommeerde Commercial Risk Solutions, waarbij ongeveer 90.000 voertuigen worden beheerd en meer dan 30.000 autoschadeclaims per jaar worden afgehandeld.

Innovatieve ondersteuning bieden staat bij Aon op nummer één. Het bedrijf biedt eersteklas oplossingen voor risicobeheer van bedrijfswagenparken, advies op het gebied van verzekeringen en schadepreventie en het neemt de volledige zorg voor alle behoeften op het gebied van claimafhandeling en herstelbeheer van hun klanten op zich. Hoewel innovatie altijd centraal heeft gestaan in de dienstverlening van Aon, had het bedrijf te maken met beperkte controle en inzicht in het autoschadeherstelproces van hun klanten.

Aon x Fixico

Aon werkte in 2018 samen met Fixico om een baanbrekende digitale oplossing voor het herstellen van autoschade op de Belgische wagenparkmarkt te brengen. Gebaseerd op onze discussie met Al Pijnacker, Managing Director Automotive bij Aon, is de oplossing van Fixico een uitbreiding en aanvulling op de claimafhandelingservice van Aon en waarmee het bedrijf een holistische en efficiënte service aan zijn klanten kan aanbieden.



Al Pijnacker, Managing Director Automotive, Aon België

Soepele en aanpasbare installatie

"Het was voor Fixico geen probleem om de bestaande netwerken van onze klanten in het platform te integreren. Fixico paste zich zeer goed en snel aan, aan de eisen van zowel de klanten als de prospects."

Het platform van Fixico is gebouwd om zich aan te passen aan de vereisten van partners en kan gemakkelijk worden geïntegreerd met bestaande processen. Het team van Fixico ondersteunde Aon tijdens het eerste setup proces en hielp het IT-team met de integratie van Fixico's oplossing om de onboarding binnen slechts een paar weken mogelijk te maken. Bovendien kan het platform eenvoudig worden aangepast aan de specifieke behoeften van Aon en de eisen van hun klanten. De bestaande netwerken van schadeherstelbedrijven van Aon's klanten kunnen bijvoorbeeld naadloos worden gecombineerd met het platform van Fixico om een geïntegreerde oplossing voor de afhandeling van schadeherstel te creëren. Hierdoor wordt Aon in staat gesteld om een herstel op basis van de exacte voorkeuren van hun klanten af te handelen. Ze kunnen schadeherstelbedrijven selecteren op basis van criteria zoals afstand, beoordeling, duur, beschikbaarheid en prijs. Bovendien kunnen er standaard diverse diensten worden meegeleverd, zoals een vervangend voertuig of een haal- en brengservice.

Digitale ervaring voor berijders

"Fixico is zeer klantvriendelijk. Upload een paar foto's en je hebt een afspraak."

Aon kan haar klanten en hun berijders nu een handig en volledig digitaal hersteltraject aanbieden. Berijders melden hun autoschade binnen enkele minuten door foto's te uploaden in een gebruiksvriendelijke white label web-app die is ontworpen om te voldoen aan de merknormen van de klanten van Aon. Het herhaaldelijk invullen van dezelfde informatie en de communicatie met verschillende personen is daardoor verleden tijd.

Verder kunnen berijders het herstel gemakkelijk plannen op een tijdstip dat het beste in hun schema past. Aan het einde van de rit

In 2017 werden de claims van Aon nog afgehandeld volgens de traditionele standaarden binnen de industrie. De berijders van hun klanten moesten schades telefonisch of per e-mail melden, naar een vooraf goedgekeurd schadeherstelbedrijf rijden om een prijsschatting te krijgen, de prijs laten goedkeuren en opnieuw contact opnemen met het schadeherstelbedrijf om het daadwerkelijke herstel te plannen. Door deze aanpak had Aon niet veel ruimte over om de kenmerken en vereisten van elk herstel of de behoeften van hun klanten in overweging te nemen. Het was bijvoorbeeld niet mogelijk om na te gaan of een voertuig rijkhulpsystemen had en daardoor gekalibreerd moet worden of dat een klant het voertuig binnen een korte tijd weer nodig had. Bovendien bood deze aanpak minimaal inzicht in het hersteltraject en de beleving van de berijder, waardoor het een uitdaging was om kosten en cyclustijden te bewaken of de ervaring überhaupt te verbeteren. Als gevolg hiervan was herstel vaak duurder, duurde het langer om een herstel af te ronden en werd niet altijd aan de behoeften van de klant voldaan.

De resultaten

Fixico verbetert de manier waarop Aon een claim afhandelt door volledig inzicht in en controle over het proces te bieden, herstellkosten te verlagen, cyclustijden te verkorten en een moeiteloze berijderservaring te bieden, terwijl de kwaliteit van het herstel wordt gewaarborgd.

Herstellkosten verlagen

Aon profiteert van een transparant toewijzingsproces, waarbij herstelopdrachten intelligent worden toegewezen of aanbesteed in een concurrerende omgeving. Hierdoor kan Aon ervoor zorgen dat voor elk herstel de meest geschikte optie tegen de beste prijs wordt gekozen. Bovendien vermindert de intelligente toewijzing van Fixico onverwachte kosten omdat er alleen wordt samengewerkt met gekwalificeerde herstellers, waardoor uitbesteding wordt voorkomen en kostenefficiëntie wordt verhoogd. **Al met al was Aon in 2020 in staat om de directe herstellkosten met 32% te verlagen.**

beoordelen de berijders hun ervaring, waardoor het voor Aon en hun klanten gemakkelijk is om de berijderstevredenheid bij te houden. Het digitale dashboard van Fixico geeft ook een uitgebreid overzicht van andere belangrijke KPI's, zoals herstelkosten en cyclustijden, waardoor Aon en hun klanten met één klik op de knop inzicht krijgen in de afhandeling van herstel.

De kwaliteit van het herstel waarborgen

"Auto's worden complexer, beter uitgerust en duurder, dus de herstelkosten stijgen. Met Fixico bieden we onze klanten een optimale hersteloplossing die de kwaliteit waarborgt en tegelijkertijd de efficiëntie verbetert."

Naarmate moderne voertuigen geavanceerder en complexer worden om te herstellen, kan het voor zelfs kleinere autoschade, zoals een deuk of een kras, nodig zijn dat een schadeherstelbedrijf over specifieke vaardigheden, gereedschappen of certificeringen beschikt. Het niet in acht nemen van deze vereisten kan de duur van het herstel verlengen omdat het schadeherstelbedrijf de werkzaamheden moet uitbesteden en het kan de kwaliteit van het herstel verminderen. De geavanceerde systemen en schade-experts van Fixico stellen duidelijke hersteleisen op voor elk beschadigd voertuig. Door gebruik te maken van een slim netwerk dat precies aangeeft wat ieder voertuig nodig heeft, wordt een herstel alleen toegewezen aan schadeherstelbedrijven die gekwalificeerd zijn om de schade te herstellen. Als gevolg hiervan kan Aon ervoor zorgen dat de kwaliteit van ieder herstel wordt gewaarborgd en daarbij worden alle activiteiten zonder toegevoegde waarde geëlimineerd.

De tevredenheid van de berijder stimuleren

Met behulp van het digitale platform van Fixico ervaren berijders nu een moeiteeloos hersteltraject dat volledig is afgestemd op hun behoeften. Ze kunnen het herstel via hun smartphone afhandelen, aanvullende diensten aanvragen, het herstel plannen volgens hun schema en feedback achterlaten nadat het herstel is afgerond. Hierdoor kunnen de klanten van Aon de tevredenheid van de berijders en de prestaties van het netwerk nauwlettend volgen. **Gemiddeld beoordelen berijders hun ervaring met de schadeafhandeling in 2020 met een 4,5/5.**

Cyclustijden verkorten

Digitaal herstelbeheer zorgt ervoor dat een herstel alleen wordt toegewezen aan herstellende met de benodigde vaardigheden, certificeringen en tools om de schade af te handelen. Als gevolg hiervan garandeert de oplossing van Fixico niet alleen de kwaliteit van het herstel, maar door te focussen op de expertise en beschikbaarheid van schadeherstelbedrijven wordt ook de duur van het herstel veel korter. Hierdoor kunnen berijders hun voertuigen sneller laten herstellen, waardoor de kostbare tijd dat een voertuig stilstaat tot een minimum wordt beperkt. **In 2020 verkorte Aon de cyclustijden voor herstel met 32%.**

32%

Verlaging van de
herstelkosten

4,5/5

Berijders-
tevredenheid

32%

Verkorting van
cyclustijden

Over Fixico

Fixico is Europa's meest toonaangevende digitale autoschadeherstelplatform. Op hun missie om het ecosysteem van de industrie te hervormen, verbindt Fixico berijders, bedrijven en schadeherstellers op totaal nieuwe wijze. Door haar digitale expertise en innovatieve aanpak weet Fixico het schadeherstelproces in elk opzicht te verbeteren; berijders 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 2,500 schadeherstellers verdeeld over zeven 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 berijderstevredenheid

Bied bestuurders een comfortabele rijervaring die in lijn is met de huidige digitale verwachtingen



Verlaag herstellkosten

Bespaar op herstellkosten zonder in te leveren op kwaliteit



Verkort cyclustijden

Stroomlijn werkwijzen en minimaliseer handmatige activiteitenmanual



Ervaar volledige controle

Krijg uniek inzicht in het herstelproces en ervaar volledige controle over de netwerkprestaties

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

