

# Wie Aon mit Fixico die Abwicklung von Kfz-Reparaturen für ihre Kunden digital umgestaltet hat

*„Die digitale Reparaturabwicklungslösung von Fixico ergänzt unseren marktführenden Fuhrparkservice perfekt. Durch die Reduzierung der Kosten und einer reibungslosen Reparaturabwicklung bei gleichzeitiger Sicherung der Qualität, schafft Fixico einen spürbaren Mehrwert für unsere Kunden und ihre Fahrer.“*

– **Al Pijnacker**, Geschäftsführer Automobil, Aon Belgien

Aon ist ein weltweit führender Anbieter von Risikomanagement-, (Rück-)Versicherungsmakler- und Human-Resource-Lösungen. Mit 50 Jahren Erfahrung und dem Fachwissen von 50.000 Mitarbeitern in 120 Ländern, bietet Aon seinen langjährigen Kunden stets erstklassigen und zuverlässigen Service. In Belgien bietet Aon renommierte Lösungen für privatwirtschaftliche Risiken an, verwaltet rund 90.000 Fahrzeuge und bearbeitet über 30.000 Kfz-Schäden pro Jahr.

Innovative Serviceleistungen zu erbringen ist das oberste Ziel bei Aon. In dieser Hinsicht hat der Dienstleister erstklassige Risikomanagementlösungen für Firmenfuhrparks, Versicherungs- und Schadenspräventionsberatung im Angebot, und kümmert sich vollständig um alle Bedürfnisse seiner Kunden in Bezug auf Schadensabwicklung und Reparaturmanagement. Innovation stand bei Aon schon immer im Mittelpunkt, doch das Unternehmen hatte bisher nur begrenzte Kontrolle und Einblicke in den Prozess der Kfz-Schadenabwicklung seiner Kunden.

## Aon x Fixico

Aon tat sich 2018 mit Fixico zusammen, um dem belgischen Fuhrparkmarkt eine bahnbrechende digitale Lösung zur Abwicklung von Kfz-Schäden zu bieten. Laut unserem Gespräch mit Al Pijnacker, Geschäftsführer im Bereich Automobil bei Aon, erweitert und ergänzt die Lösung von Fixico den Schadenabwicklungsservice von Aon und hilft dem Unternehmen, seinen Kunden einen ganzheitlichen und effizienten Service zu bieten.



**Al Pijnacker**, Geschäftsführer Automobil, Aon Belgien

## Reibungslose und individualisierbare Einrichtung

*„Es war für Fixico kein Problem, die bestehenden Netzwerke unserer Kunden in die Plattform einzubinden. Fixico hat sich sehr gut und schnell an die Anforderungen der Kunden und auch der Interessenten angepasst.“*

Die Plattform von Fixico ist so aufgebaut, dass sie sich an die Anforderungen der PartnerInnen anpasst und sich problemlos in bestehende Prozesse integrieren lässt. Das Fixico-Team begleitete Aon während des gesamten anfänglichen Einrichtungsprozesses und unterstützte das IT-Team bei der Integration der Fixico-Lösung, um ein reibungsloses Onboarding innerhalb von nur wenigen Wochen zu gewährleisten. Darüber hinaus lässt sich die Plattform ganz einfach an die spezifischen Bedürfnisse von Aon anpassen und kann auf die Anforderungen der Kunden abgestimmt werden. Zum Beispiel können die bestehenden Netzwerke von Karosseriewerkstätten der Aon-Kunden nahtlos mit der Fixico-Plattform kombiniert werden, um eine einheitliche Lösung für die Reparaturabwicklung zu schaffen. Dies ermöglicht Aon eine automatische Reparaturabwicklung, die genau auf die Präferenzen ihrer Kunden abgestimmt ist. Sie können Werkstätten anhand von Kriterien wie Entfernung, Bewertung, Dauer, Verfügbarkeit und Preis auswählen. Darüber hinaus können verschiedene Dienstleistungen wie ein Ersatzfahrzeug oder ein Abhol- und Bringservice standardmäßig eingebunden werden.

## Digitale Fahrerfahrung

*„Fixico ist sehr kundenfreundlich. Man lädt ein paar Bilder hoch und schon hat man einen Termin.“*

Aon kann seinen Kunden und ihren Fahrern nun eine bequeme, vollkommen digitale Reparaturerfahrung bieten. Anstelle wiederholter manueller Aufgaben können FahrerInnen nun innerhalb von Minuten einen Kfz-Schaden melden, indem sie Fotos in einer einfach zu bedienenden White-Label-Webapp hochladen, die auf die Markenstandards von Aon-Kunden abgestimmt ist. Außerdem können die FahrerInnen die Reparatur bequem zu einem Zeitpunkt planen, der am besten in ihren

Im Jahr 2017 wurden die Schadensfälle von Aon noch nach klassischen Branchenstandards abgewickelt. Die FahrerInnen ihrer Kunden mussten den Schaden telefonisch oder per E-Mail melden, für einen Kostenvoranschlag zu einer vorab bewilligten Karosseriewerkstatt fahren, den Preis genehmigen lassen und die Karosseriewerkstatt erneut kontaktieren, um die eigentliche Reparatur zu planen. Diese Art der Reparaturabwicklung ließ Aon nicht viel Spielraum, um die Besonderheiten und Anforderungen der einzelnen Reparaturen oder die Bedürfnisse der Kunden zu berücksichtigen. Zum Beispiel, ob das Fahrzeug mit ADAS ausgestattet war und kalibriert werden musste oder ob ein Kunde ein Fahrzeug binnen kürzester Zeit reparieren lassen wollte. Darüber hinaus bot dieser Ansatz nur minimale Einblicke in den Reparaturverlauf und die Erfahrungen der FahrerInnen, was es schwierig machte, Kosten und Zykluszeiten zu überwachen oder den Verlauf überhaupt zu verbessern. Infolgedessen waren die Reparaturen oft teurer, dauerten länger und die Bedürfnisse der Kunden wurden nicht immer erfüllt.

## Die Ergebnisse

Durch Fixico verbessert Aon seine Dienstleistungen im Bereich der Reparaturabwicklung durch volle Einsicht und Kontrolle über den Prozess, reduzierte Reparaturkosten, verkürzte Zykluszeiten und eines reibungslosen Fahrererlebnisses bei gleichzeitiger Sicherstellung der Reparaturqualität.

### Reduzierung der Reparaturkosten

Aon profitiert von einem transparenten Zuweisungsprozess, bei dem Reparaturen entweder intelligent gesteuert oder in einem Wettbewerbsumfeld ausgeschrieben werden. Dadurch kann Aon sicherstellen, dass für jede Reparatur die am besten geeignete Option zum besten Preis gewählt wird. Darüber hinaus reduziert die intelligente Zuweisung von Fixico unerwartete Kosten, da mit qualifizierten Reparaturbetrieben für den jeweiligen Auftrag zusammengearbeitet wird, was Fremdvergabe verhindert und die Kosteneffizienz erhöht.

**Insgesamt konnte Aon seine direkten Reparaturkosten im Jahr 2020 um 32% senken.**

Zeitplan passt. Am Ende der Reparatur können die FahrerInnen ihre Erfahrungen abgeben, was es Aon und seinen Kunden erleichtert, die Zufriedenheit der FahrerInnen im Auge zu behalten. Das digitale Dashboard von Fixico gibt zudem einen umfassenden Überblick über andere maßgebliche KPIs wie Reparaturkosten und Zykluszeiten, sodass Aon und seine Kunden mit nur einem Klick Einblicke in die Reparaturabwicklung erhalten.

### Sicherung der Reparaturqualität

*„Fahrzeuge werden immer komplexer, besser ausgestattet und teurer, sodass die Kosten für Reparaturen steigen. Mit Fixico bieten wir unseren Kunden eine optimale Reparaturlösung, mit der die Qualität gesichert und gleichzeitig die Effizienz gesteigert wird.“*

Da moderne Fahrzeuge immer fortschrittlicher und bei der Reparatur komplexer werden, können selbst kleinere Kfz-Schäden wie eine Delle oder ein Kratzer dazu führen, dass eine Karosseriewerkstatt über spezielle Fähigkeiten, Werkzeuge oder Zertifizierungen verfügen muss. Die Nichtberücksichtigung dieser Anforderungen kann die Reparaturdauer verlängern, da die Werkstatt zur Fremdvergabe gezwungen ist, oder es kommt zu mangelhafter Reparaturqualität. Die fortschrittlichen Systeme und Schadensexperten von Fixico ermitteln klare Reparaturanforderungen für jedes beschädigte Fahrzeug. Durch die genaue Kenntnis der Anforderungen im Vorfeld und die Nutzung eines intelligenten Netzwerks, werden Reparaturen nur an Werkstätten vergeben, die für die Bearbeitung des Schadens qualifiziert sind. So stellt Aon sicher, dass die Qualität der Reparaturen gewährleistet ist und gleichzeitig, nicht wertsteigernde Tätigkeiten aus dem Arbeitsablauf gestrichen werden.

### Steigerung der Fahrerzufriedenheit

Mit der digitalen Plattform von Fixico erleben FahrerInnen jetzt eine reibungslose Reparaturabwicklung, die auf ihre Bedürfnisse abgestimmt ist. Sie können ihre Reparatur über ihr Smartphone abwickeln, zusätzliche Dienstleistungen anfordern, Reparaturen nach ihrem Zeitplan buchen und nach Abschluss der Reparatur, eine Bewertung abgeben. So können Aon-Kunden die Zufriedenheit der FahrerInnen und die Leistung des Netzwerks genau überwachen. **Im Durchschnitt bewerteten die FahrerInnen ihre Erfahrung bei der Reparaturabwicklung im Jahr 2020 mit 4,5/5.**

### Senkung der Zykluszeiten

Digitales Reparaturmanagement sorgt dafür, dass Reparaturen nur an Werkstätten vergeben werden, die über die notwendigen Kenntnisse, Zertifizierungen und Werkzeuge zur Bearbeitung des jeweiligen Schadens verfügen. Dadurch garantiert die Lösung von Fixico nicht nur die Reparaturqualität, sondern verkürzt auch die Reparaturdauer, indem der Fokus auf Kompetenz und Verfügbarkeit der Werkstätten gelegt wird. So können die FahrerInnen ihre Fahrzeuge schneller reparieren lassen, was kostspielige Ausfallzeiten minimiert. **Im Jahr 2020 konnte Aon die Reparaturzykluszeiten um 32% senken.**

**32%**

**Reduzierung der  
Reparaturkosten**

**4,5/5**

**Fahrerzufriedenheit**

**32%**

**Verkürzte  
Zykluszeiten**

## Über Fixico

Fixico ist Europas führende Reparaturmanagement-Plattform für Kfz-Schäden. Angetrieben von der Mission das Branchen-Ökosystem neu zu gestalten, vernetzt Fixico Fahrer, Unternehmen und Karosseriewerkstätten auf völlig neuartige Weise. Mit digitaler Kompetenz und richtungsweisendem Ansatz verbessert Fixico den Prozess der Reparaturabwicklung, und bringt dabei alle Beteiligten zusammen. Fahrer erleben ein müheloses Reparaturmanagement, Unternehmen steigern ihre betriebliche Effizienz und Karosseriewerkstätten optimieren ihre Auslastung. Mehr als 150 führende Fuhrpark-, Leasing-, Miet- und Versicherungsunternehmen vertrauen bereits auf die Dienstleistungen von Fixico und deren Netzwerk von über 2.500 Werkstätten in sieben Ländern. Gestärkt wird Fixico durch eine Gruppe renommierter Investoren und Aufsichtsratsmitglieder.

## Wichtigste Vorteile



### Fahrerzufriedenheit steigern

Bieten Sie eine reibungslose Reparatur Erfahrung, die den heutigen digitalen Standards entspricht



### Reduzierung des Reparaturzyklus

Optimieren Sie Arbeitsabläufe und minimieren Sie manuelle Tätigkeiten



### Reparaturkosten senken

Sparen Sie Kosten bei gleichzeitiger Gewährleistung der Reparaturqualität



### Volle Kontrolle erleben

Erhalten Sie einzigartige Echtzeit-Dateneinblicke bei jedem Schritt des Prozesses

## Heute beginnen

Fixico bietet Möglichkeiten für Unternehmen jeder Form und passt sich den Bedürfnissen und Anforderungen Ihrer Organisation an. Fordern Sie eine kostenlose Demo an und entdecken Sie das Potenzial des digitalen Reparaturmanagements.

**Kostenlose Demo anfordern**

