

Come Aon ha digitalizzato l'intera gestione dei danni alle auto dei propri clienti con Fixico

"La gestione digitale delle riparazioni di Fixico si integra perfettamente ai nostri servizi leader sul mercato per le flotte. Fixico aggiunge valore tangibile ai nostri clienti e ai loro conducenti, riducendo i costi e fornendo un'esperienza di riparazione semplificata, personalizzabile e di qualità."

- Al Pijnacker, Managing Director Automotive, Aon Belgio

Aon è leader nella gestione dei rischi, intermediazione assicurativa e nella gestione delle risorse umane. Grazie alla sua esperienza cinquantennale e la competenza dei suoi 50.000 dipendenti attivi in 120 Paesi, Aon offre un servizio di alta qualità e affidabilità ai suoi clienti. In Belgio, Aon offre soluzioni per la gestione del rischio commerciale, con circa 90.000 veicoli e oltre 30.000 reclami all'anno relativi a danni a vetture.

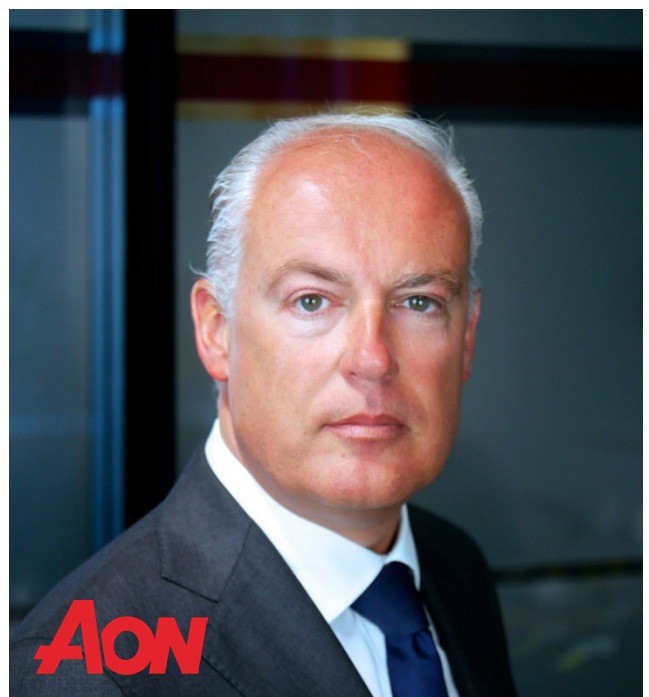
L'obiettivo principale di Aon è fornire supporto innovativo. Offrono soluzioni di primo ordine per la gestione del rischio di flotte aziendali, assicurazione e servizi di consulenza per la prevenzione dei danni. L'azienda si prende cura delle necessità dei propri clienti a 360 gradi, dalla gestione dei reclami al completamento delle riparazioni. Sebbene l'innovazione sia sempre stata al centro del servizio di Aon, l'azienda si è trovata di fronte a contesti caratterizzati da visibilità ridotta e conoscenza limitata sulle procedure gestionale dei danni e delle riparazione dei propri clienti.

Aon x Fixico

Aon ha stretto una partnership con Fixico nel 2018 introducendo la gestione digitale delle riparazioni di flotte di veicoli sul mercato Belga. Alla luce dell'incontro con Al Pijnacker, Managing Director Automotive di Aon, Fixico ha esteso e integrato il servizio di gestione dei reclami, aiutando l'azienda ad offrire ai propri clienti un servizio completo ed efficiente.

Un setup facile e personalizzabile

"Fixico non ha avuto problemi ad integrare le reti esistenti dei nostri clienti all'interno della piattaforma. Fixico si è adattata con facilità e rapidità ai requisiti dei clienti."



Al Pijnacker, Managing Director Automotive, Aon Belgio

La piattaforma di Fixico è stata costruita per potersi adattare in maniera flessibile alle richieste dei partner e integrarsi prontamente con le procedure già esistenti. Il team di Fixico ha sostenuto Aon lungo tutta la procedura di setup iniziale ed ha assistito il suo team IT durante l'integrazione per assicurare un onboarding agevole in poche settimane. Inoltre, la piattaforma si è facilmente modulata sulla base delle necessità specifiche di Aon, ma anche personalizzata seguendo le richieste dei singoli clienti di Aon. Ad esempio, le reti esistenti di carrozzerie dei clienti di Aon possono essere combinate senza problemi con la piattaforma di Fixico, creando così una soluzione integrata di gestione delle riparazioni. Questo permette ad Aon di gestire automaticamente le riparazioni in base alle preferenze specifiche dei propri clienti. È possibile infatti selezionare le carrozzerie secondo criteri come distanza, valutazione, durata, disponibilità e prezzo. Inoltre possono essere inclusi altri servizi integrati come auto sostitutiva o servizio di ritiro e riconsegna.

Il percorso digitale del conducente

"Fixico è molto facile da usare. Basta caricare qualche foto e si ottiene un appuntamento."

Ora Aon può offrire ai suoi clienti e ai loro conducenti un processo di riparazione pratico e digitale al 100%. Non saranno più costretti a svolgere attività manuali senza valore aggiunto. I conducenti possono fare direttamente un rapporto sul danno dell'auto completo in pochi minuti, caricando le relative foto in una web app white-label facile da usare, creata per rispettare le linee guida del brand dei clienti di Aon. Inoltre, i conducenti possono pianificare comodamente la riparazione nel giorno ed orario a loro più congeniale.

Alla fine del processo di riparazione, i conducenti possono valutare la loro esperienza, facilitando ad Aon ed i suoi clienti il monitoraggio del livello di soddisfazione. La dashboard digitale di Fixico offre una panoramica completa di altri KPI come il costo delle riparazioni e tempi di fermo vettura,

Nel 2017, le richieste di Aon erano ancora gestite seguendo gli standard tradizionali del settore. I conducenti dei loro clienti dovevano fare rapporto sul danno per telefono o via email, recarsi ad una carrozzeria pre-approvata per avere un preventivo, far approvare la richiesta di preventivo e contattare nuovamente la carrozzeria per organizzare l'effettiva riparazione. Questo modo di gestire le riparazioni non lasciava molto spazio ad Aon per considerare le caratteristiche e i requisiti di ogni riparazione o le necessità dei clienti. Ad esempio, se il veicolo disponeva di un sistema di assistenza al conducente (ADAS) e necessitava di una calibrazione oppure se al cliente serviva una riparazione del veicolo in tempi brevi. In aggiunta, questo approccio offriva pochissimi dati ed informazioni sul processo di riparazione e sull'esperienza del conducente, rendendo complesso il monitoraggio dei costi e dei tempi di fermo vettura. Tutto ciò risultava in riparazioni spesso più costose del dovuto, più dispendiose nelle tempistiche, e in un servizio al cliente spesso standardizzato.

I risultati

Fixico potenzia i servizi di gestione dei reclami di Aon fornendo piena visibilità e controllo sulla procedura, riducendo i costi di riparazione ed i tempi di fermo vettura, offrendo una semplificata esperienza per il conducente, salvaguardando sempre la qualità delle riparazioni.

Riduzione dei costi di riparazione

Aon sfrutta una procedura di allocazione trasparente, tramite la quale le riparazioni vengono canalizzate in maniera intelligente o assegnate tramite asta in tempo reale in un ambiente competitivo. Aon può così assicurare la scelta dell'opzione di riparazione più adatta al miglior prezzo. Inoltre, il sistema di canalizzazione intelligente di Fixico riduce i costi imprevisti, lavorando con carrozzieri qualificati per ogni specifica riparazione richiesta, prevenendo esternalizzazioni delle riparazioni, e aumentando una gestione efficiente dei costi. **Nel 2020, Aon è riuscita a ridurre i costi diretti di riparazione del 32%.**

permettendo sia ad Aon che ai suoi singoli clienti di analizzare la gestione delle riparazioni in pochi semplici click.

Salvaguardare la qualità delle riparazioni

"Le automobili sono sempre più complesse, più accessoriate e più dispendiose, con conseguente aumento del costo delle riparazioni. Con Fixico forniamo ai nostri clienti una soluzione di riparazione ottimale che salvaguarda la qualità, aumentando l'efficienza."

La costante innovazione e tecnologia implementata nei veicoli moderni, comporta che anche i danni di minore entità come una semplice ammaccatura o un graffio possono costringere la carrozzeria ad avere capacità, strumenti o certificazioni specifiche per operare su un determinato veicolo. Se questi requisiti non vengono presi in considerazione, si corre il rischio di aumentare la durata delle riparazioni, costringendo il carrozziere a dare in gestione il servizio a riparatori terzi, diminuendo così il controllo sulla qualità. I sistemi avanzati di Fixico, e il team di periti interno, stabiliscono chiari requisiti di riparazione per ogni veicolo danneggiato. Sapendo in anticipo e con esattezza cosa servirà per la riparazione, e sfruttando una rete intelligente di carrozzieri, le riparazioni vengono allocate solamente alle carrozzerie che sono qualificate per gestire quella tipologia di danno. Aon può così assicurare la salvaguardia della qualità delle riparazioni, eliminando le attività senza valore aggiunto.

Aumento della soddisfazione dei conducenti

Con la piattaforma digitale di Fixico, i conducenti seguono una procedura di riparazione semplificata e personalizzata. Hanno la possibilità di gestire la riparazione attraverso il proprio smartphone, richiedere servizi aggiuntivi, programmare le riparazioni sulla base della loro agenda e lasciare una valutazione a lavoro ultimato. Questo permette ai clienti di Aon di monitorare la soddisfazione dei conducenti e la performance della rete. **Nel 2020, la media della valutazione dei conducenti riguardo la gestione delle riparazioni è stata di 4.5/5.**

Riduzione dei tempi di fermo vettura

La gestione digitale delle riparazioni assicura che i lavori vengano allocati solamente ai riparatori con le capacità, le certificazioni e gli strumenti necessari per gestire un danno specifico. Ecco perché la soluzione di Fixico non solo garantisce la qualità delle riparazioni ma riduce anche i tempi di gestione dell'intervento, ponendo il focus sulla competenza e la disponibilità delle carrozzerie. Questo permette ai conducenti di far riparare i propri veicoli più velocemente, diminuendo i costosi tempi di fermo-veicolo. **Nel 2020, Aon ha ridotto i tempi di fermo vettura del 32%.**

32%

Riduzione dei
costi di riparazione

4.5/5

Soddisfazione
dei conducenti

32%

Riduzione dei tempi
di fermo vettura

Informazioni su Fixico

Fixico è la piattaforma digitale leader in Europa nella gestione delle riparazioni veicoli. Con la missione di trasformare l'ecosistema del settore, Fixico connette conducenti, aziende e carrozzerie in modo innovativo. La sua competenza digitale e il suo approccio pionieristico migliorano la procedura di gestione delle riparazioni da ogni prospettiva; i conducenti affrontano un percorso di riparazione semplificato, le aziende aumentano la propria efficienza operativa e le carrozzerie ottimizzano l'utilizzo delle officine. Fixico dà accesso ad una rete composta da più di 2.500 carrozzerie suddivise in sette Paesi. Fixico è sostenuta da gruppi di investitori di rilevanza mondiale; i suoi servizi sono utilizzati con fiducia da 150 aziende leader nei settori di gestione flotte, leasing, autonoleggio e assicurazione.

Vantaggi



Migliorare la soddisfazione degli utenti

Offri ai conducenti un percorso di riparazione online semplice ed intuitivo, in linea con gli standard digitali moderni



Ridurre i costi operativi

Ottimizza l'intero processo di gestione del danno, riducendo le attività manuali e risparmiando sulle soluzioni di esperti esterni e sull'utilizzo di vetture sostitutive



Ridurre i tempi di fermo vettura

Gestisci le riparazioni in modo più efficiente, ottimizzando le procedure online e utilizzando i metodi intelligenti di allocazione forniti da Fixico



Monitorare in tempo reale

Il controllo è nelle tue mani attraverso tutto il processo di riparazione: monitora la performance della rete tenendo traccia dei KPI rilevanti

Comincia oggi stesso

Fixico offre opzioni per aziende di tutte le dimensioni e conformazione, e può adattarsi alle necessità della tua attività. Richiedi una demo gratuita e porta un valore senza pari alla gestione della propria flotta e conducenti.

Richiedi una demo gratuita

