

# Du fax à Fixico : Comment la digitalisation de la gestion des réparations a permis à Mobility Service de réduire les coûts des dégâts de plus de 30 %

*"Avec Fixico, les inefficacités coûteuses et les expériences de réparation frustrantes appartiennent au passé."*

– **Paul Harms**, PDG de Mobility Service

## Leur histoire

Mobility Service est une société de location de voiture néerlandaise qui exploite une flotte diversifiée de plus de 6 000 véhicules. En promouvant activement les véhicules électriques, avec une approche centrée sur le conducteur et en mettant en place un système digital, Mobility Service est bien plus qu'une simple entreprise de location. En tant que première entreprise des Pays Bas à proposer des contrats de location financier en ligne aux, et en important la toute première voiture électrique au Benelux en 2009, l'entreprise a prouvé qu'elle était à la pointe de l'innovation.

## Leur défi

Malgré l'adoption de solutions digitales, le traitement des réparations automobiles était auparavant un processus entièrement manuel. Les conducteurs devaient signaler les dégâts par téléphone et envoyer leur Constat Européen d'Accident par fax ou par courrier électronique. Les voitures endommagés étaient récupérées dans tout le pays et ramenées au siège de l'entreprise à Groningen, avant d'être réparées. Cette procédure était à la fois longue, peu pratique pour le conducteur et coûteuse en termes de main-d'œuvre pour Mobility Service.

## La solution Fixico

Pour tenir la promesse d'offrir une expérience de conduite sans failles, Mobility Service a décidé de transformer la manière dont il traite les dégâts des voitures. En s'associant à Fixico, la société de location a pu digitaliser entièrement son processus de traitement des réparations, réduire les coûts et augmenter considérablement la satisfaction des conducteurs.



**Paul Harms**, PDG de Mobility Service

### Traitements des réparations sans difficulté

Grâce à la mise en oeuvre de l'application web Fixico sur le site web de Mobility Service, il n'a jamais été aussi facile de signaler les dégâts causés aux voitures. Il suffit aux conducteurs de publier les photos, joindre le constat d'accident et de sélectionner les services additionnels qu'ils souhaitent utiliser. Dans les 48 heures, ils recevront toutes les détails pertinents sur la réparation et planifieront la réparation à une date qui leur convient.

### Gestion facile des réparations

Après la création d'un rapport, les gestionnaires de flottes reçoivent instantanément le premier avis de perte et ont accès à toutes les informations sur les dégâts dans un tableau de bord cohérent. Dans cet environnement digital, les gestionnaires de flottes sont en mesure de vérifier les mises à jour en temps réel, de comparer les devis, d'autoriser les réparations, de payer les factures ainsi que d'analyser les performances du réseau.

### Attribution intelligente des réparations

En fonction du niveau de complexité et des exigences spécifiques de Mobility Service, les réparations sont soit soumises à un appel d'offres dans un réseau de carrosserie de haute qualité, ou orientées intelligemment vers l'atelier de carrosserie le plus approprié à proximité du conducteur. Les véhicules endommagés n'ont plus besoin d'être ramenés au siège de Mobility Service pour entamer le processus de réparation.

## Les résultats

Le service de mobilité a amélioré le traitement de réparation des dégâts sur tous les plans.

### Réduire les coûts de réparation

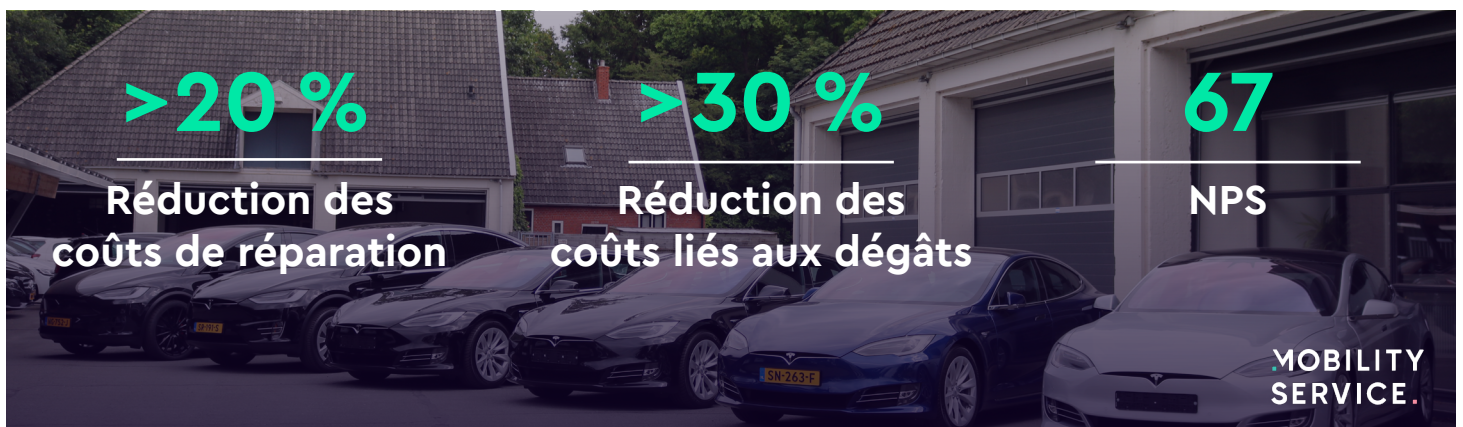
La société de location est désormais en mesure de trouver la meilleure solution pour chaque dégât. Les gestionnaires de flottes identifient rapidement l'atelier de carrosserie le plus approprié afin d'effectuer la réparation au meilleur prix. Grâce à cela, Mobility Service a pu **réduire les coûts de réparation de plus de 20 %**.

### Rationaliser des flux de travail

Mobility Service a pu éliminer les activités sans valeur ajoutée comme l'utilisation du fax ou le transport de véhicules endommagés dans tout le pays. Chaque dégât est désormais réparé à proximité du conducteur. Comme les coûts de transport sont devenus redondants et les flux de travail moins exigeants en main-d'oeuvre, **les coûts totaux liés aux dégâts des véhicules ont réduits de plus de 30 %**.

### Augmenter la satisfaction des conducteurs

Grâce à la solution marque blanche de Fixico, **les conducteurs peuvent désormais effectuer leurs réparations sans difficultés**. En réalisant des contrôles après chaque réparation, la satisfaction des conducteurs est mesurée et suivie de près. En moyenne, les conducteurs attribuent une note de 4 sur 5 pour leur expérience avec l'atelier de carrosserie. Leur satisfaction globale à l'égard du processus de traitement est de **67 NPS en moyenne**.



## 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 2 000 ateliers de carrosserie dans six pays. Un groupe d'investisseurs de classe mondiale soutient Fixico, et plus de 150 grandes sociétés de flotte, de location et d'assurance font confiance à ses services.

## Avantages majeurs



### Augmenter la satisfaction du conducteur

Offrez un parcours de réparation pratique et efficace



### Réduire les coûts de réparation

Réaliser des économies, sans jamais faire de compromis sur la qualité



### Réduire la durée du cycle

Rationaliser les flux de travaux et minimiser les activités manuelles



### Accéder à un aperçu en temps réel

Obtenir des informations uniques et un contrôle total à chaque étape du processus

## Commencez dès aujourd'hui

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

**Demander une démo gratuite**

