



Van fax naar Fixico: Hoe Mobility Service met digitaal herstelmanagement haar schadelast meer dan 30% heeft verminderd

*"Door Fixico zijn dure inefficiënties en frustrerende
herstelervaringen verleden tijd."*

– Paul Harms, CEO Mobility Service

Hun verhaal

Mobility Service is een Nederlands leasemaatschappij met een divers wagenpark van meer dan 6,000 voertuigen. Echter, door het gebruik van elektrische voertuigen te stimuleren, de berijder-gerichte manier van werken en digitale aanpak is Mobility Service veel meer dan een gebruikelijke leasemaatschappij. Het bedrijf heeft innovatie altijd al omarmt, zo was Mobility Service de eerste in Nederland die financiële leasecontracten online aanbood en heeft het in 2009 als allereerste in de gehele Benelux een elektrische auto geïmporteerd.

Hun uitdaging

Ondanks het bedrijf haar innovatieve mindset, was autoschadeafhandeling nog altijd een volledig handmatig proces. Berijders moesten schade via de telefoon melden en het Europese schadeformulier via een e-mail of fax versturen. Beschadigde auto's werden door het gehele land opgehaald om naar het hoofdkantoor in Groningen gebracht te worden om vanaf daar de schade af te handelen. Dit proces was zowel tijdrovend als onhandig voor de berijder, maar ook arbeidsintensief en duur voor Mobility Service.

Fixico's oplossing

Omdat Mobility Service er naar streeft om haar berijders een zo-perfect-mogelijke ervaring te bieden, besloten zij de manier waarop autoschade werd afgehandeld volledig te hervormen. Door samen te werken met Fixico heeft de leasemaatschappij het gehele schadeherstelproces weten te digitaliseren. Hierdoor zijn kosten verlaagd en is de berijdertevredenheid enorm gestegen.



Paul Harms, CEO Mobility Service

Probleemloos herstelproces

Door de gebruiksvriendelijke webapp te implementeren op de website van Mobility Service is het melden van autoschade makkelijker dan ooit gemaakt. Berijders kunnen nu eenvoudig schadefoto's uploaden, het schadeformulier toevoegen en selecteren van welke extra services ze gebruik wensen te maken. Binnen 48 uur zijn alle relevante hersteldetails beschikbaar en kan de berijder zelf de herstelafpraak inplannen op een datum die hem of haar het beste uitkomt.

Eenvoudig schadeherstelmanagement

Zodra het schaderapport is aangemaakt, ontvangen fleet managers direct de first notice of loss en verkrijgen zij toegang tot alle relevante informatie in een overzichtelijk dashboard. In deze digitale omgeving kunnen fleet managers in real-time de status van ieder herstel volgen, offertes vergelijken, herstelopdrachten autoriseren, facturen verwerken en netwerkprestaties analyseren.

Intelligente toewijzing

Afhankelijk van de complexiteit en de specifieke eisen van Mobility Service, worden herstelopdrachten getenderd in een hoogwaardig netwerk of op intelligente wijze gestuurd naar de meest geschikte hersteller in de directe omgeving van de berijder. Het is nu niet meer nodig om de beschadigde auto's te transporteren naar het hoofdkantoor van Mobility Service om het schadeherstelproces te starten.

Fixico's oplossing

De resultaten

Mobility Service heeft haar schadeherstelafhandeling in elk opzicht verbeterd.

Lagere herstelkosten

De leasemaatschappij kan nu voor elke schadegeval de beste oplossing vinden. Fleet managers identificeren snel het meest geschikte schadeherstelbedrijf die het **herstel kan uitvoeren voor de beste prijs. Als gevolg hiervan zijn de herstelkosten van Mobility Service al met meer dan 20% gedaald.**

Stroomlijnen van het proces

Non-value-added activiteiten zoals faxen en het transporteren van beschadigde voertuigen zijn verleden tijd voor Mobility Service. Elk schadegeval wordt in de buurt van de berijder hersteld. Door het elimineren van transportkosten en het gehele proces veel minder arbeidsintensief te maken is **de totale schadelast met meer dan 30% verlaagd.**

Verhogen van berijdertevredenheid

Dankzij Fixico's whitelabel oplossing, **ervaren berijders nu een moeiteloze herstellervaring.** Door na ieder herstel om een beoordeling te vragen, wordt de berijderstevredenheid nauwlettend in de gaten gehouden. Uit de gemiddelde beoordeling van 4 uit 5, blijkt wel dat berijders tevreden zijn met deze manier van schadeafhandeling. Het afhandelingsproces scoort een **gemiddelde NPS van 67.**



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 2,000 schadeherstellers verdeeld over zes 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 berijders een soepele en comfortabele herstellervaring aan



Verlaag herstellkosten

Bespaar op herstellkosten zonder in te leveren op kwaliteit



Verkort cyclustijden

Vereenvoudig werkwijzen en minimaliseer manuele handelingen



Verkrijg real-time inzicht

Krijg toegang tot unieke data inzichten en ervaar volledige controle gedurende het gehele proces

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

