

# Comment la digitalisation de la gestion de sinistres a permis à Diks de diminuer les coûts de réparation de 30 %

*"Notre collaboration avec Fixico a été bien plus que des économies de coûts - elle nous a permis de garder pleinement le contrôle des délais de réparation et nous pouvons optimiser l'utilisation de notre flotte."*

- Niels Diks, directeur général de Diks Autoverhuur

## Leur histoire

Avec une flotte importante, 6 sites importants et un service client exceptionnel, Diks est un service de location de voiture bien connu aux Pays-Bas. Pendant plus de 70 ans, l'entreprise familiale est parvenue à développer ses activités grâce à une innovation constante. Diks a fait partie des premières sociétés de location à adopter des solutions digitales, telles que des outils de réservation en ligne ou des formulaires électroniques d'admission client.

## Leur défi

Malgré la transformation technologique qui révolutionne de nombreux domaines du secteur de la location automobile au fil des ans, un aspect est resté quasiment inchangé : la gestion de sinistres. En 2015, la gestion d'un véhicule endommagé était pratiquement la même que plusieurs décennies auparavant – coûts de réparation non transparents, immobilisation coûteuse du véhicule et qualité irrégulière.

## La Solution Fixico

Une manière entièrement digitalisée de gérer les dégâts de voiture semblait un rêve lointain. Il s'agit toutefois d'un véritable besoin pour les sociétés de location d'aujourd'hui, et Diks fût l'une des premières à s'attaquer à ce défi avec succès. En s'associant à Fixico, le service de location de voiture a été en mesure de transformer son processus de traitement des réparations et de diminuer d'un tiers les coûts de réparation tout en réduisant significativement les durées de cycle.



Niels Diks, directeur général actuel de Diks (fils)  
Ronald Diks, ancien directeur général de Diks (père)

### Rationaliser les flux de travail

Avant Fixico, la gestion de sinistres impliquait un long échange entre les gestionnaires de flotte et les ateliers de réparation. Aujourd'hui, la plupart des sinistres ne nécessitent plus d'inspections physiques et de calculs standard fastidieux, mettant fin à l'empilement de tâches administratives. Avec Fixico, Diks a digitalisé la gestion des réparations du début à la fin, offrant aux gestionnaires de flotte un contrôle total à chaque étape du processus.

### Répartition des réparations

Les gestionnaires de flotte signalent désormais le dégât sur un tableau de bord cohérent. Il est ensuite soit soumis dans un réseau de carrosserie de haute qualité ou dirigé vers un atelier de votre choix. Des réparateurs certifiés proches de Diks transmettent rapidement des devis compétitifs avec des prix fixes pour des dégâts cosmétiques. Les dégâts qui nécessitent un haut niveau d'expertise sont intelligemment dirigés vers les ateliers de réparation les plus adaptés.

### Terminer le cycle

Les gestionnaires de flotte sélectionnent le meilleur devis selon des critères de choix, comme le délai de réparation le plus court, le prix le plus bas la date de disponibilité de départ la plus proche. Dès qu'un devis est sélectionné, le gestionnaire de flotte programme la date de retrait. La réparation est effectuée selon le programme, et la voiture rejoint rapidement la flotte pour revenir en rotation.

## La Solution Fixico

## Les résultats

### Réduire les coûts de réparation

Quatre ans après le lancement de leur coopération avec Fixico, la gestion de sinistres est améliorée sur tous les points. Grâce à la transparence du processus de soumission des réparations, le service de location de voitures a **réduit les coûts de réparation de 30 %**. Cela a permis à Diks de faire meilleur usage de son budget de réparation, réparant régulièrement les petits dégâts cosmétiques et de maintenir ainsi sa flotte en parfait état.

### Réduire la durée du cycle

En digitalisant entièrement leur processus de gestion de sinistres, les activités sans valeur ajoutée ont été systématiquement éliminées, ce qui a permis à Diks de minimiser les temps d'immobilisation et d'optimiser l'utilisation de sa flotte. En moyenne, **le temps nécessaire à la restitution d'un véhicule Diks est réduit de 18 %**. En particulier à des moments d'utilisation de flotte importante, Diks bénéficie de la possibilité d'identifier l'atelier de réparations ayant la date de disponibilité la plus proche. Après avoir signalé un dégât, il faut en moyenne **moins de 4 heures pour que les gestionnaires de flotte aient reçu plusieurs devis** pour la réparation.

### Préserver la qualité

À l'aide d'un logiciel avancé, les experts de Fixico surveillent chaque constat de dégâts à chaque étape du processus. Tous les problèmes pouvant influencer le processus de traitement ou la qualité de la réparation sont détectés en temps réel et résolus immédiatement. Cela permet à Diks de maintenir ses normes de qualité et de protéger ses garanties de rachat. Après chaque réparation complétée, les gestionnaires de flotte de Diks ont la possibilité d'évaluer sa qualité et sa durée, apportant des données précieuses pour l'assurance qualité.



## 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



### Accroître la satisfaction des conducteurs

Offrir un service de réparation pratique et sans contrainte



### Réduction des coûts de réparation

Réduire les coûts et ne jamais faire de compromis sur la qualité



### Réduire les temps de cycle

Rationaliser les flux de travail et réduire au minimum les activités manuelles



### Accès à des données 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**

