

**JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN**



AFTERSALES
**Met technische informatie
alleen ben je er nog niet!**



**JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN**



WELKOM!

DEZE INFOSESSIE WORDT MEDE MOGELIJK GEMAAKT DOOR:

Hoofdsponsor



Sponsoren



Wie?

JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN



#HOE? #OEH?

Jasper Steffens
ThunderMinds

Tim Mangelaars
Auto & Service

Aanleiding

#OEH?

- Sessie GMTO - congres 2016
 - Recente auto's
 - Complexiteit
 - Alles repareren?
 - Hoge investeringen noodzakelijk
- Werkbaar in praktijk?
 - **Nee, zeggen leden.**
 - Toegang informatie lastig
 - Weglekuren nemen toe!



#Hoe?

JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN



PROCES

TECHNIEK

CONCLUSIES

You



Met tech info ben je er nog niet?!

JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN



- 3 sessies - ondernemers, monteurs, receptionisten & diagnosespecialisten
- Proces van afspraak tot ophalen in kaart: klantreis
 - Storingen
 - Trekhaken monteren
- Wat zijn knelpunten en hoe gaan ondernemers daar mee om?

Met tech info ben je er nog niet!

JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN



Knelpunten?

JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN



Knelpunten?

JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN



- Onze hersenen - 3 manieren om met problemen om te gaan:
 - Vluchten
 - Bevriezen
 - Vechten
- Brein stuurt op verschillen i.p.v overeenkomsten. Zit samenwerking in de weg
- Er kwam veel emotie naar boven – ondernemers vluchten en bevriezen
- Iedereen deed wel iets slimmer dan de ander
- Dat gaf energie om problemen anders aan te pakken
- Ga **vechten** door samen te werken

Klantreis

JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN



Klant



AFSPRAAK - EMOTIE



Autobedrijf



Klantreis



JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN



AFSPRAAK



ONTVANGST
RECEPTIE



VRAGEN
RECEPTIE



WERKPLAATS



COMMUNICATIE
REPARATIE



AUTO
KLAAR



FACTUUR



OPHALEN
AUTO



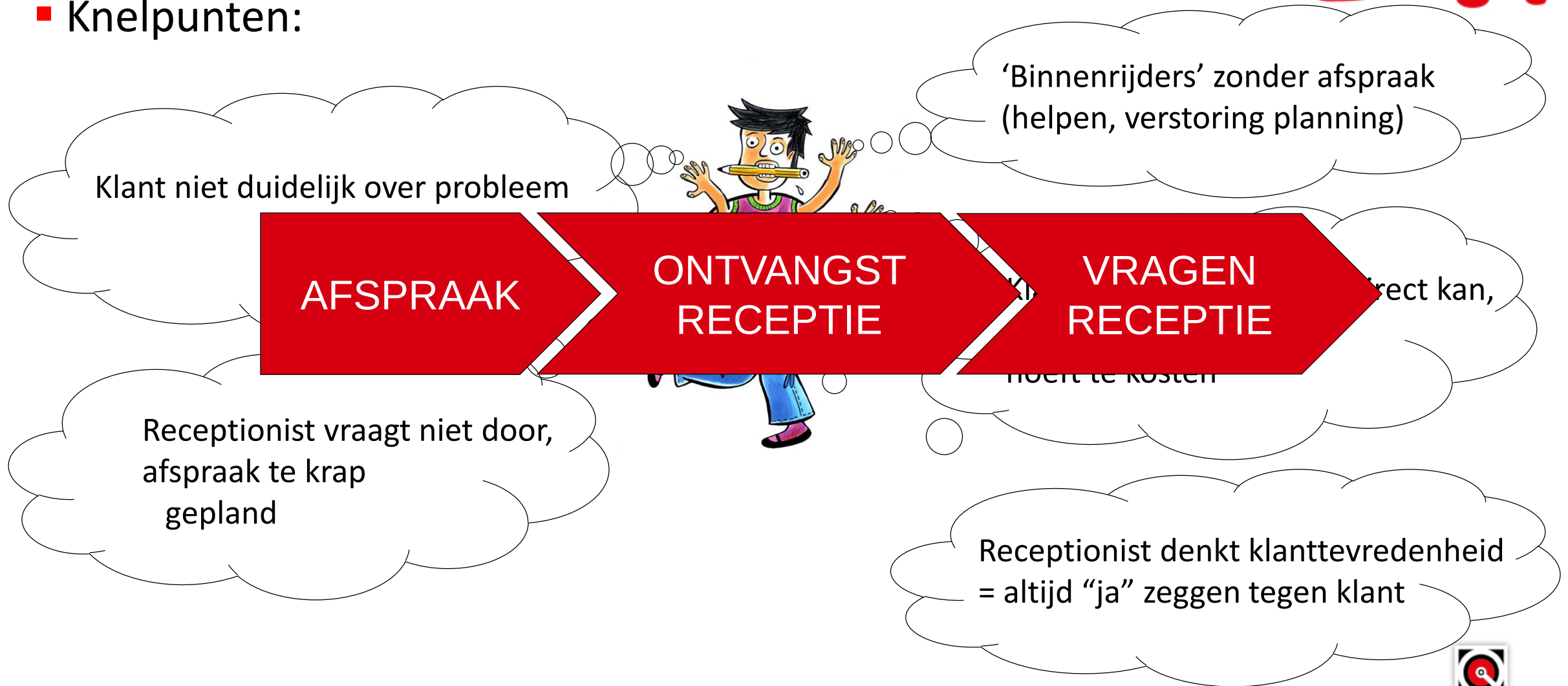
NABELLEN



Afspraken met de klant

■ Knelpunten:

#OEH?



Afspraken met de klant

■ Oplossingen ondernemers:

JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN



Een diagnose stel je niet per telefoon, want deze tijd kun je niet doorberekenen

Ik zet bewust geen technisch specialist aan de receptie, omdat deze persoon aan de telefoon al een diagnose probeert te stellen



Aangeven hoeveel tijd ik ga spenderen aan eerste diagnose en wat dat kost of mag kosten

Manage verwachting van klant zeg geen dingen toe die je niet waar kunt maken (soms duurt diagnose stellen nou eenmaal langer)

Bij 'binnenrijder', stem ik direct af hoeveel tijd ik aan een klus mag besteden. Hiermee voorkom ik een klus waarvoor klant uiteindelijk niet bereid is te betalen

Afstemming werkplaats (inclusief afspraak met monteurs)

#OEH?

■ Knelpunten:

Diagnose duurt veel langer, maar je gaat maar door (geen hulp vragen, geen signaal naar klant dat het nog niet lukt)

Mijn monteur heeft faalangst en wil daarom niet bijscholen

WERKPLAATS

Monteur gaat liever buiten werktijd door met zoeken van oplossing, omdat hij dan niet gestoord wordt.

Géén duidelijke afspraken gemaakt met monteur over tijd en aard van zijn werkzaamheden om probleem op te lossen

Teleurstellen andere klanten door door uitlopende planning

Afstemming werkplaats(inclusief afspraak met monteurs)

JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN



■ Oplossingen ondernemers:

Vooraf aan monteur aangeven hoeveel tijd hij aan diagnose mag besteden (bijv. 2 uur)

Vooraf zoek ik al intensief of bel met vaste collega's wat het probleem kan inhouden (op basis van veel voorkomende problemen bij het autotype) en geef dit door aan werkplaats



Monteur moet weten wat gemaakte afspraken met klant zijn

Monteur heeft 'intredetoets' gedaan daardoor werd hij in een klas geplaatst die bij hem paste en verdween hierdoor zijn faalangst

Monteur weet wat hij moet doen wanneer hij er zelf niet uitkomt en hij een 2e lijns hulp moet inzetten

Beschikbare hulpmiddelen

#OEH?

■ Knelpunten:

Ik heb geen diagnosetool die alle storingen voor alle merken en modellen kan uitlezen
(en ik heb er al 6)

Ik kan mijn mensen lastig motiveren
leren om te gaan met nieuwe tools
en nieuwe kennis op te doen

WERKPLAATS

Het is lastig bij te houden hoe ik
toegang tot technische informatie
krijg voor alle merken

De monteurs spreken elkaar niet meer
(mobieltjes in de pauze), waardoor er geen
kennis gedeeld wordt

Ik weet niet precies wat er allemaal
beschikbaar is en ik heb de tijd niet
om het bij te houden

Beschikbare hulpmiddelen

■ Oplossingen ondernemers:

Ik heb een monteur die wel nieuwsgierig is, gekoppeld aan een oudere monteur die zijn 'hakken in het zand' heeft. Nu is hij ook gemotiveerd

In de lunchpauze op vrijdag stopt iedereen zijn mobiel weg, trakteer ik op een lunch en praten we over de gevonden oplossingen en problemen van de week



Ik schaf samen met collega autobedrijven apparatuur aan

Denk ook aan 2e lijns hulp (Jifeline, Automotive Academy, MIVAR) die je inschakelt als je er zelf na bijv. 2 uur niet uitkomt

Werk samen met collega's of met dealers voor merken waar je zelf niet alles kunt. Maak daar goede afspraken over en zorg dat je elkaar helpt

JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN



2^e-lijns support

■ Knelpunten:

Zelf door blijven gaan met diagnose zonder oplossing vindt (uit trots, schaamte, omdat je niet weet wie je zou kunnen helpen) en 'slikken' van alle uren

Ik wil alles zelf oplossen, want hiermee bouw ik zelf kennis op

WERKPLAATS

Ik weet niet wat er allemaal beschikbaar is, want ontwikkelingen gaan te snel

Ik wil niet afhankelijk zijn van andere partijen, want die vertrouw ik niet (mijn klanten, mijn data etc.)

#OEH?

2^e-lijns support

JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN



■ Oplossingen ondernemers:

Afspraken met merkdealers of collega's
waar je op terug kunt vallen
(gun merkdealers ook de
onderdelenmarge)



Externe diagnosespecialisten waar je
op terug kunt vallen

Als ik er zelf niet na twee uur uit ben,
dan neem ik contact op met mijn
2^e lijns hulp en zij helpen mij verder.
Automotive Academy Techline,
Jifeline, MIVAR, GMTO en **OEM**

Opsturen twijfelachtige componenten voor diagnose
naar bijvoorbeeld refurbish partijen of
gebruik groene sloopdelen

Tussentijds afstemming met de klant

#OEH?

■ Knelpunten:

Ik durf mijn klant niet te vertellen dat ik er zelf (nog) niet uitkom

Ik durf niet aan te geven aan de klant dat het duurder wordt; ik ga er al vanuit dat de klant het toch wel te duur vindt

**COMMUNICATIE
REPARATIE**

Ik kan niet goed uitleggen waarom de reparatie complexer is dan de klant dacht en daardoor uren verantwoorden

Ik vind dat ik het eigenlijk niet kan maken om alle uren aan de klant door te berekenen

De klant snapt de complexiteit van een probleem niet en realiseert zich niet dat ik problemen soms niet in één keer kan verhelpen

Tussentijds afstemming met de klant

■ Oplossingen ondernemers:

JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN



Ik maak tussentijds foto's van de werkzaamheden en stuur die naar de klant

Ik ga niet verder dan het afgesproken bedrag, zonder dat ik dit goed heb afgestemd met de klant en heb toegelicht



Ik vraag aan de klant hoe we het beste tussentijds contact kunnen houden, desnoods doe ik dit via Whatsapp

Als de oorzaak van de klacht nog niet bekend is binnen afgesproken tijd, dan vragen we de klant om toestemming voor meer zoektijd

Als ik er niet uit kom het probleem op te lossen, plaats ik een dongel in de auto, zodat ik op afstand kan uitlezen wat het probleem is en de klant een gerust gevoel kan geven

Ophalen auto en facturatie

■ Knelpunten:

#OEH?

Ik heb niet genoeg tijd de factuur uitgebreid uit te leggen wanneer alle klanten tegelijk voor de deur staan

**AUTO
KLAAR**

FACTUUR

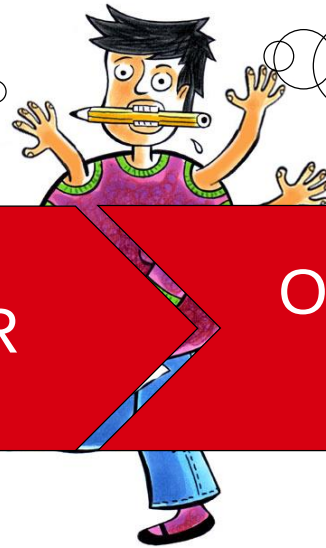
**OPHALEN
AUTO**

NABELLEN

Soms durf ik de klant niet te vertellen dat ik meer tijd heb besteed dan is afgesproken en factureer dus een te laag bedrag

Een factuur opmaken vind ik lastig, want ik heb niet goed inzichtelijk en/of bijgehouden hoeveel uur er in totaal besteed is aan de klus

De klant snapt de technische taal niet waardoor ik de uren niet kan verantwoorden



Ophalen auto en facturatie

■ Oplossingen ondernemers:

JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN



Bewaar de vervangen onderdelen
en laat deze zien. App diagnoseschermen
Gebruik Jip & Janneke taal

Maak expliciet zichtbaar hoeveel tijd
diagnose en reparatie werkelijk
heeft gekost (klokken)

Maak zichtbaar wat je niet
doorberekent en voor eigen
rekening neemt

Als de klant geen tijd heeft voor een
uitleg van de werkzaamheden, vraag
ik wel of de klant hier behoefte aan
heeft en doe ik dit op een ander
moment telefonisch

Bij factuurbedragen van € 500 of meer, bel ik altijd 2
weken later na om te
vragen of alles nog steeds naar wens is



Conclusies klantreis

JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN



- Communicatie cruciaal
- Zorg voor goede planning
- Aan de slag met technische informatie
- Samenwerking helpt
- Vechten

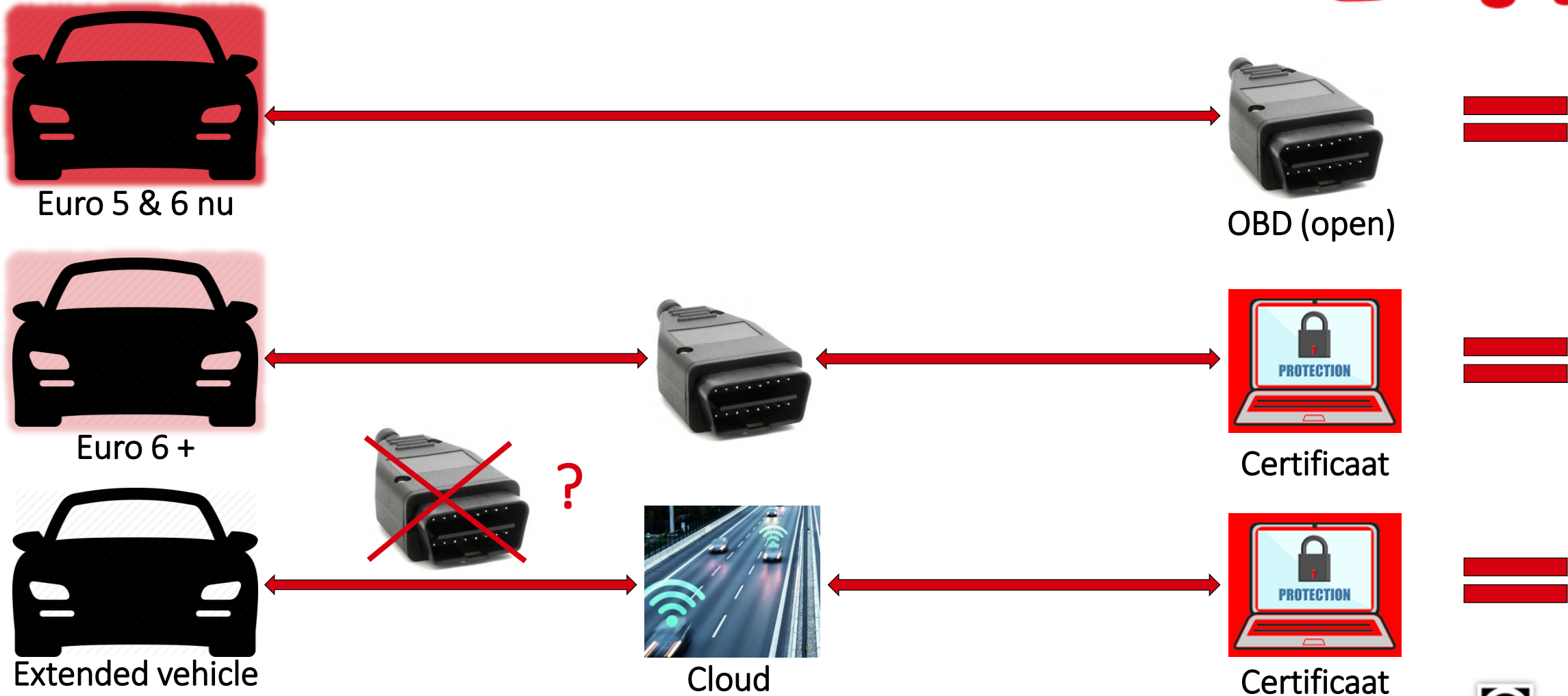
Toegang technische informatie?

#OEH?

- TI + info uit de auto
- Gemiddelde investering technische info beperkt
 - Veel 'gratis' informatie via grossier
 - Meerdere abonnementen als vangnet, maar toch grijp je vaak mis
 - Niets van universele info is compleet
 - Beperkte doorbelasting technische informatie aan klanten
Vaak 'geslikt' in overhead
 - Beperkt of nagenoeg geen gebruik van fabrikanten sites voor TI en pass thru
(Ingewikkeld - verschillende structuren – taal)
 - Lobby belangrijk

Toegang technische informatie?

#OEH?



Technische info - uitgevers vs fabrikant



In Europa
ongeveer 120
'uitgevers'.

Slechts 20
hebben
officiële
overeenkomst
met
fabrikanten

Leverancier	Voertuigidentificatie	VIN koppeling N=1	100% juiste voertuig	Onderhoudsgegevens	Digitaal onderhoudsboekje	Afstelgegevens	Reparatiehandleidingen	Reparatietijden	Reset informatie	Schade info	Component locatie	Inbouwen accessoires	Electrische schema's	Uitvoerige diagnosehandleidingen	Recall info	Service bulletins	OEM Republishing agreement	Milieu	Silent recall & modifications	Diefstal gerelateerde info*	Veiligheidsgerelateerde info*	Inleren componenten	N=1 koppeling OEM onderdeelen	Software updates OEM fouten
Alldata	V	X	V	X	V	V	V	V	V	V	X	V	V	V	V	V	X	X	X	X	X	X	X	X
AMT reparatiewijzer	V	X	V	X	V	V	V	V	X	V	X	V	V	V	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
ATH	V	X	V	X	V	V	X	V	X	V	X	V	X	V	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Technidata	V	X	V	X	V	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Autodata	V	X	V	X	V	V	X	V	V	V	V	V	V	V	X	X	V	X	X	X	X	X	X	X
TopMec Fource	V	X	V	X	V	V	V	V	X	V	V	V	V	V	V	V	?	X	X	X	X	X	X	X
Bosch ESI	V	X	V	X	V	V	V	V	X	V	V	V	V	V	X	V	V	X	X	X	X	X	X	X
HaynesPro	V	X	V	X	V	V	V	V	X	V	X	V	V	V	X	X	?	X	X	X	X	X	X	X
TecRMI (Mivar) MiTiss	V	X	V	X	V	V	V	V	V	V	X	V	V	V	V	V	V	X	X	X	X	X	X	X
Fabrieks informatie	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
* Mits geaccrediteerd																								



Oplossingen

JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN



- Lobby cruciaal
 - Niet alleen - samen met Europese bondgenoten - eerlijk speelveld
 - Lange adem
 - Kentering Europese houding ten opzichte van fabrikanten
 - Juncker in Europees parlement op 13 September:
*“Our automotive industry must stop **cheating** and invest in clean cars.”*
 - Met voorbeelden Europa laten zien waar we in de praktijk tegenaan lopen
 - Bijvoorbeeld 8 euro voor invullen digitale onderhoudsboekje Audi
 - Resultaat: inmiddels kosteloos in te vullen voor onafhankelijke autobedrijven
- Diagnoseapparatuur

Morgen

JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN



- Keuze zelf doen of uitbesteden!
 - Pass thru
 - 2^e lijns support
 - Samenwerken gespecialiseerde collega's
- In een ideale wereld zou je één complete OE gebaseerde pass thru & diagnose oplossing willen hebben voor alle merken
- Is die er? Dat zijn we nu aan het onderzoeken met 5 leden: **EuroDFT**

Pilot ADIS EuroDFT

JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN



EuroDFT PilotBedrijf	Merk(en)
Autobedrijf Jan Evers	Ford, Opel
Auto Daniels	Ford, Opel
Auto Haarhuis	BMW
Auto & Service	Audi, SEAT, Skoda, VW
Autobedrijf Marco van Beek	Audi, BMW, Mercedes



- 6 maanden test door diagnose-specialisten van deze bedrijven

Pilot ADIS EuroDFT

JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN



De oplossing

Laptop

Toegang fabrikantenportals - informatie

Geen ICT zorgen

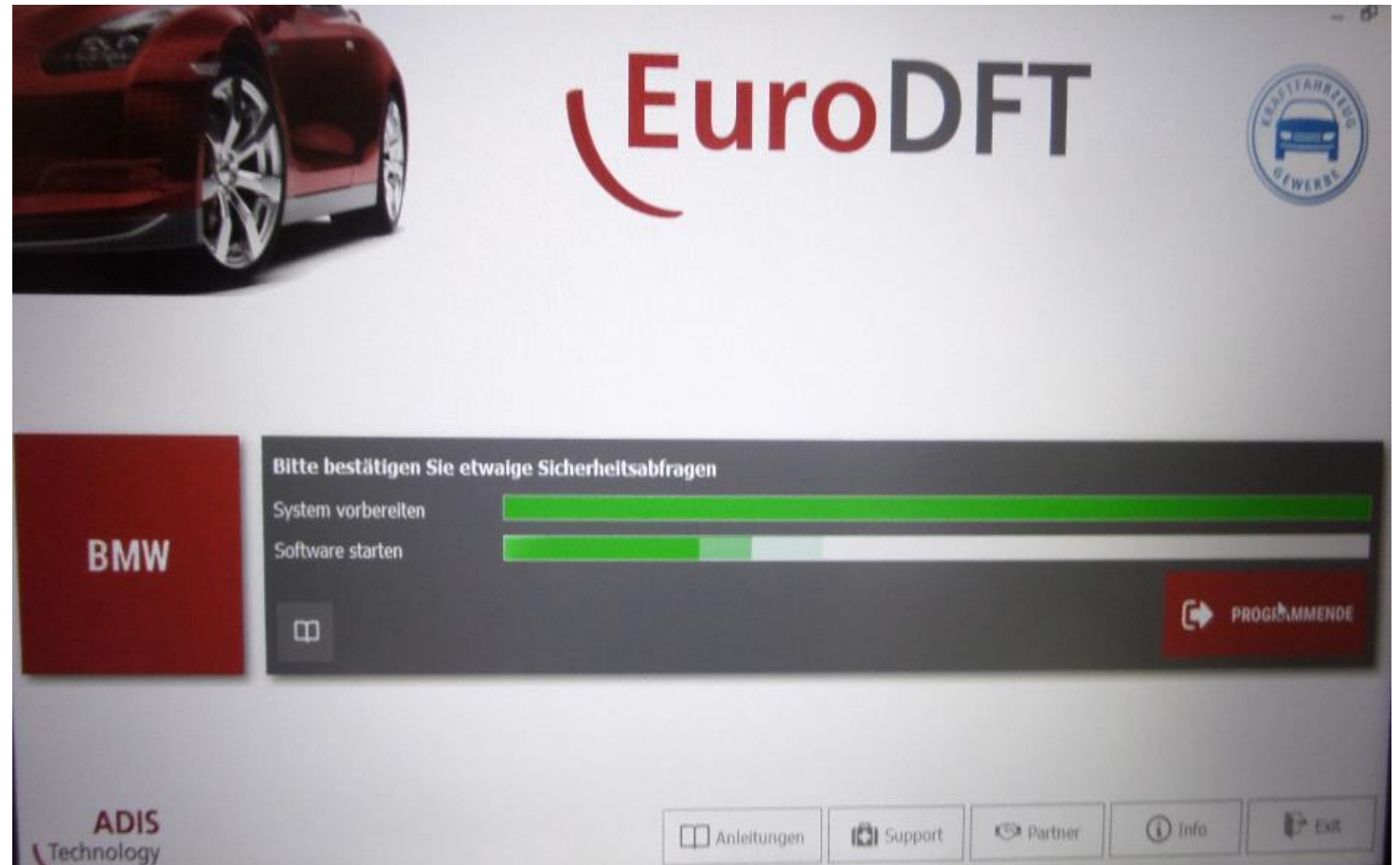
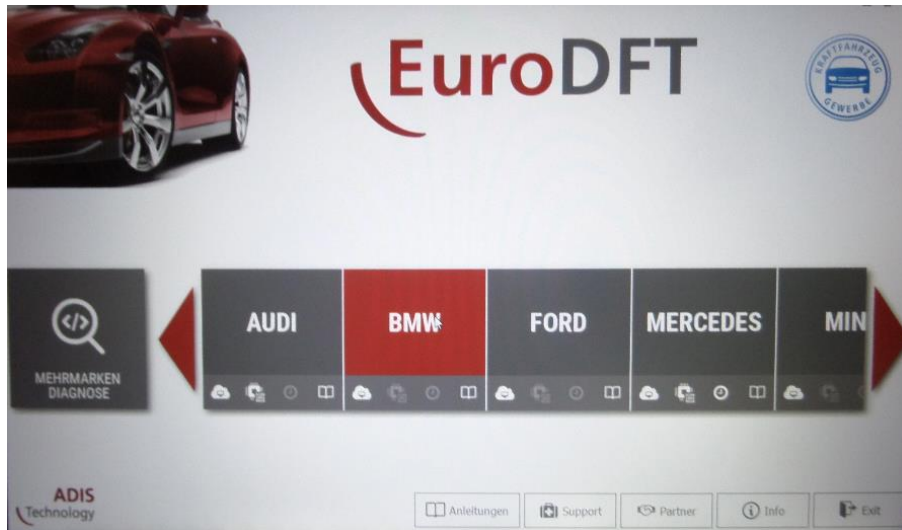
Instellingen & updates per merk automatisch

Diagnose & pass thru

- Bruikbaarheid in praktijk?
- Snellere diagnose mogelijk met meer marge?
- Samenwerking met ZDK ("Duitse BOVAG")
- Na succes in Duitsland nu Nederland

Pilot ADIS EuroDFT

JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN



Pilot ADIS EuroDFT

JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN



Analyse klanten & fabrikanten portals

JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN



- Niet wachten op uitkomst pilot EuroDFT
- Bepaal je % klanten met Euro 5 & 6 auto's
 - Markt = **Euro 5**: 2,26 miljoen - **Euro 6**: 1,11 miljoen voertuigen
- Maak een keuze - bijvoorbeeld hoogste % Euro 6 merk(en)
- Begin gewoon eens met één of twee merken om ervaring op te bouwen met een fabrikanten portal
- Doe het samen met een collega uit de buurt!

Analyse klanten & fabrikanten portal!

JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN



Links op BOVAG ledenportaal: mijn.bovag.nl/hoe

Inloggen website fabrikanten



Conclusies

JAARCONGRES
BOVAG
ONAFHANKELIJKE
AUTOBEDRIJVEN



- In de ideale wereld zijn er geen weglekuren. Maar helaas leven we niet in een ideale wereld...
 - Lobby samen met Europese bondgenoten
 - Euro DFT & pass thru
 - Samenwerking (de andere sessie vandaag). Stuur op overeenkomsten niet verschillen!
 - Processen
 - Niet wachten maar actie
 - Daar helpen BOVAG en de Quicksan (Innovam) u graag verder mee



FOKKE & SUKKE

Stimuleren het samenwerken!

#OEH?

#HOE?

