

Techniek en inspiratie maken de toekomst

Brandstory Hoe weet Louwman de administratieve tijd van een klantcontact enorm terug te brengen? Hoe kan het Noorse Bertel O. Steen de werkplaats rendabel houden terwijl iedereen overstapt op EV's? En hoe zorgt de Noorse CAB Group ervoor dat schadebedrijven precies het juiste gebruikte onderdeel aangeleverd krijgen? Het blijkt mogelijk dankzij de achterliggende systemen van Gateway.



William Widjaja

31 oktober 2023 07:30



Willem Verschuur van Louwman (Beeld: Gateway Congres)

Onder de noemer 'Technology meets inspiration' organiseerde de Gateway Group op 18 oktober een congres voor al haar relaties in het Louwman Museum in Den Haag. De locatie was interessant gekozen, want in die ambiance van klassieke auto's kwamen de meest toekomstgerichte concepten voor de automotive sector aan de orde. Na een korte introductie begon dat met een spetterende show door trendwatcher en futuroloog Richard van Hooijdonk. Hij schetste een beeld van organisaties dat wel heel erg van toepassing is op het dealerkanaal in de automotive sector: nu gaat het nog uitstekend, we houden niet zo van veranderingen, dus waarom zouden we alles op zijn kant gooien? Van Hooijdonk is meedogenloos: "Dat is slecht leiderschap. De veranderingen vinden rondom ons plaats, met AI gaat het harder en in richtingen die we ons niet eens kunnen voorstellen." Hoe bereid je je daarop voor? Van Hooijdonk weet het antwoord: door minstens 15 jaar vooruit te denken. Maar omdat je niet weet wat er gaat gebeuren investeer je op meerdere sporen. Dat doe je niet vanuit je eigen organisatie, want die gaat tegenwerken. Wie slim is zet aparte startups op, die kunnen experimenteren, groeien, of soms ook mislukken.

Klantvriendelijk Louwman

De lezing van Willem Verschuur, director Innovation, Digital & Data bij Louwman Group, bevestigde exact wat Van Hooijdonk al stelde. Louwman heeft van ID&D een eigen divisie gemaakt, die buiten de gevestigde bedrijven om opereert. Verschuur heeft zich onder meer op de klantreis gericht, met als doel het makkelijker te maken voor klanten. Hoognodig ook, want het kostte Louwman gemiddeld ruim 20 minuten als een klant belde voor een serviceafspraken. De oorzaak: de vele schermen waar de servicedesk medewerker zich doorheen moest worstelen om een afspraak in te plannen bij de juiste vestiging. Door de koppeling met software van AutoFacets, een divisie van Gateway, wisten Verschuur en zijn collega's de administratieve tijd van zo'n afspraak enorm terug te brengen. De servicedesk medewerker komt nu direct in het scherm van de vestiging en plant de afspraak in. Zo simpel kan het zijn.

Optimaal rendement van de aftersales

De Noorse importeur en dealerketen Bertel O. Steen is al verder in dit proces dan Louwman. Ze moesten wel, want 83 procent van de nieuwe auto's in Noorwegen is elektrisch. Dat betekent: veel minder onderhoud en dan gaat dat ook nog in de helft van de tijd. Ook hier hielp AutoFacets om de administratieve last enorm te reduceren, zodat die weinige werkplaatscontacten optimaal rendement opleveren, vertelde Tom Arne Melbostad, VP Digital Aftersales van het bedrijf. Bertel O. Steen is bovendien gaan werken met een onbemande service kiosk, een soort aanmeldzuil. Wie zijn auto komt brengen, meldt die zelf even aan, dropt de sleutel en vertrekt weer. Het concept wordt steeds verder ontwikkeld, waarbij zowel de klanten als de monteurs optimaal gefaciliteerd worden. Uiteindelijk streeft het bedrijf ernaar dat klanten 24/7 hun auto kunnen brengen en ophalen.

Altijd het juiste gebruikte onderdeel

Mats Wästvind, commercieel directeur van de Zweeds CAB Group, vertelde in één van de parallelsessies van het congres hoe AutoDAP, ook een product van Gateway, heeft geholpen om gebruikte auto-onderdelen toe te passen in de schadebranche. CAB Group is een verzekeraar die actief het gebruik van gerecyclede auto-onderdelen wil stimuleren. Die praktijk staat in Noorwegen nog in de kinderschoenen: tot voor kort was het zelfs verboden. Maar hoe bepaal je bij schadeherstel welk onderdeel van een gebruikte auto precies gelijk is? Met de juiste VIN, allicht. Maar regelmatig vinden hernummeringen plaats, soms zijn delen al een keer vervangen en delen van het ene merk/model passen vaak ook op de andere auto. AutoDAP helpt om de weg te vinden in dat woud van nummers en doet dat beter dan de oem's zelf, ondervond Wästvind.

Betrokken en deskundig

Hoe de toekomst eruit gaat zien weten we niet. Wel dat automatisering en AI ons gaan helpen op de weg er naartoe. Gateway toont zich daarbij een betrokken en deskundig partner voor het Automotive kanaal.