

# ANWB Unigarant Star Ranking



2019

# Inhoud

1. Star Ranking
2. Stuurmodule
3. Proces
4. Puntentoekenning per KSF
5. KPI's per KSF
6. Eindproducten
7. Bespreken Ketens

# Star Ranking

- Schadeherstelbedrijven binnen het AUSS netwerk krijgen (op basis van hun prestaties) periodiek punten toegekend, die worden omgezet naar het aantal sterren.
- Per kwartaal meten van data gedreven waarden (KPI's) uit systemen aangevuld met objectieve aanvullende meetwaarden (KPI's) door team Expertise en Schadeherstel.
- Per kwartaal wordt de ranking op basis van deze KPI's in een Kwalificatie rapportage verwerkt in Dispatch en omgezet naar de onderstaande vier KSF waarden.
  - Schadelast
  - Klanten
  - Veiligheid-Kwaliteit
  - Proces- Partnership

# Stuurmodule (Elektronische module Dispatch)

Op basis van de onderstaande criteria worden de schadeherstelbedrijven getoond op de site van de ANWB en Unigarant in de volgende rangorde:

- Star Ranking (aantal sterren van het schadeherstelbedrijf)
- Afstand (straal  $\leq 25$  km t.o.v. ingevoerde postcode klant)
- Merk Auto (a.d.h.v. opgegeven kenteken)

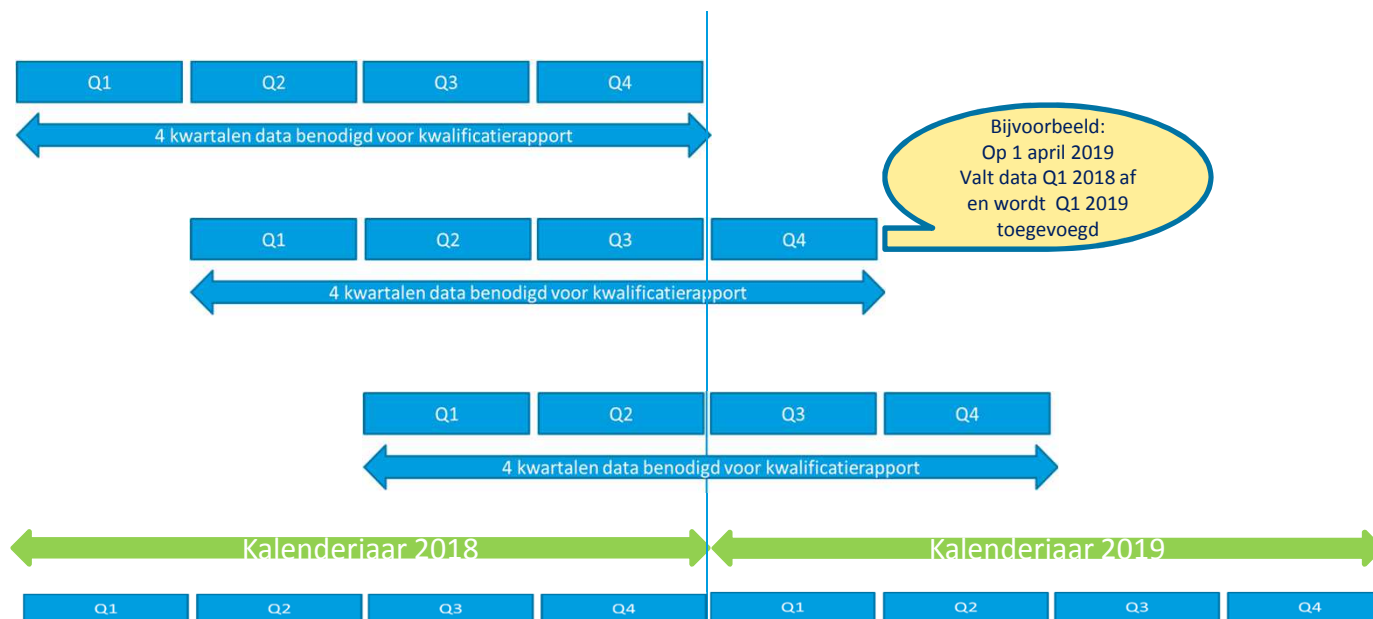
## Proces 1/3

- De schadeherstellers binnen het AUSS netwerk worden periodiek beoordeeld op basis van de 4 hoofd KFS's (opbouw vanuit deel kpi's)
- Per kwartaal ontvangen alle schadeherstelbedrijven een kwalificatie rapport
  - Dit rapport is gebaseerd op 4 kwartalen (jaar) data die betrekking heeft op het desbetreffende schadeherstelbedrijf
  - Ieder kwartaal valt de data van het oudste kwartaal af en komt de data van het nieuwe kwartaal erbij



## Proces kwalificatierapport schadeherstelbedrijf 2/3

Het betreft dus data over 4 kwartalen (niet zijnde kalenderjaar kwartalen!)



## Proces kwalificatierapport schadeherstelbedrijf 3/3

Voordeel van kwalificatie over 4 kwartalen:

- Stabieler beeld van prestaties schadeherstelbedrijf
- Mogelijkheid om schadeherstelbedrijven en ketens onderling te vergelijken en trends te herkennen
- Het is een adaptief systeem

## Punten toekenning per KSF

De maximaal te behalen aantal punten per KSF is als volgt:

|                        |            |
|------------------------|------------|
| Schadelast             | 45 punten  |
| Klanttevredenheid      | 20 punten  |
| Veiligheid / Kwaliteit | 20 punten  |
| Proces / Partnership   | 15 punten  |
|                        | =====      |
|                        | 100 punten |

Starten in 2019 met **ingroeimodel**, alle vestigingen 10 punten als startwaarde.

## KPI's per KSF

- Schadelast
  - Gemiddeld schadebedrag (onderlinge vergelijking jobprijs)
  - Zelfredzaamheid schadeservice
  - Korting op onderdelen en spuitmateriaal
- Klanttevredenheid
  - NPS
  - Klachtbehandeling
- Veiligheid / kwaliteit
  - Merkerkenning
  - Duurzaamheid
  - Kwaliteit dossier
  - Kwaliteit hersteller
- Proces / Partnership
  - Tijdigheid reparatie
  - Tijdigheid dossier
  - Partnership, innovatie-, kennis-sessies
  - Totaal propositie kunnen handelen

# Eindproducten 1/3

Star Ranking bestaat uit 2 dashboards/rapportages

Schade Service Rapportage (AUSS netwerk):

- Kwalificatierapport voor de individuele hersteller
- Wordt per kwartaal via Dispatch naar de hersteller “gepushed”

Schade Service KPI Dashboard (ANWB/Unigarant)

- per hersteller en per keten voor Unigarant zelf
- Per kwartaal beschikbaar in Dispatch View (alleen voor Unigarant)

# Eindproducten : “Schade Service Rapportage” 2/3

## Schade Service Rapportage voor Schadeherstelbedrijf

|                      | Score | Max. score |
|----------------------|-------|------------|
| Schadelast           | 22    | 45         |
| Klanten              | 12    | 20         |
| Veiligheid/kwaliteit | 17    | 20         |
| Proces/Partnership   | 8     | 15         |
| Totaalscore          | 59    | 100        |

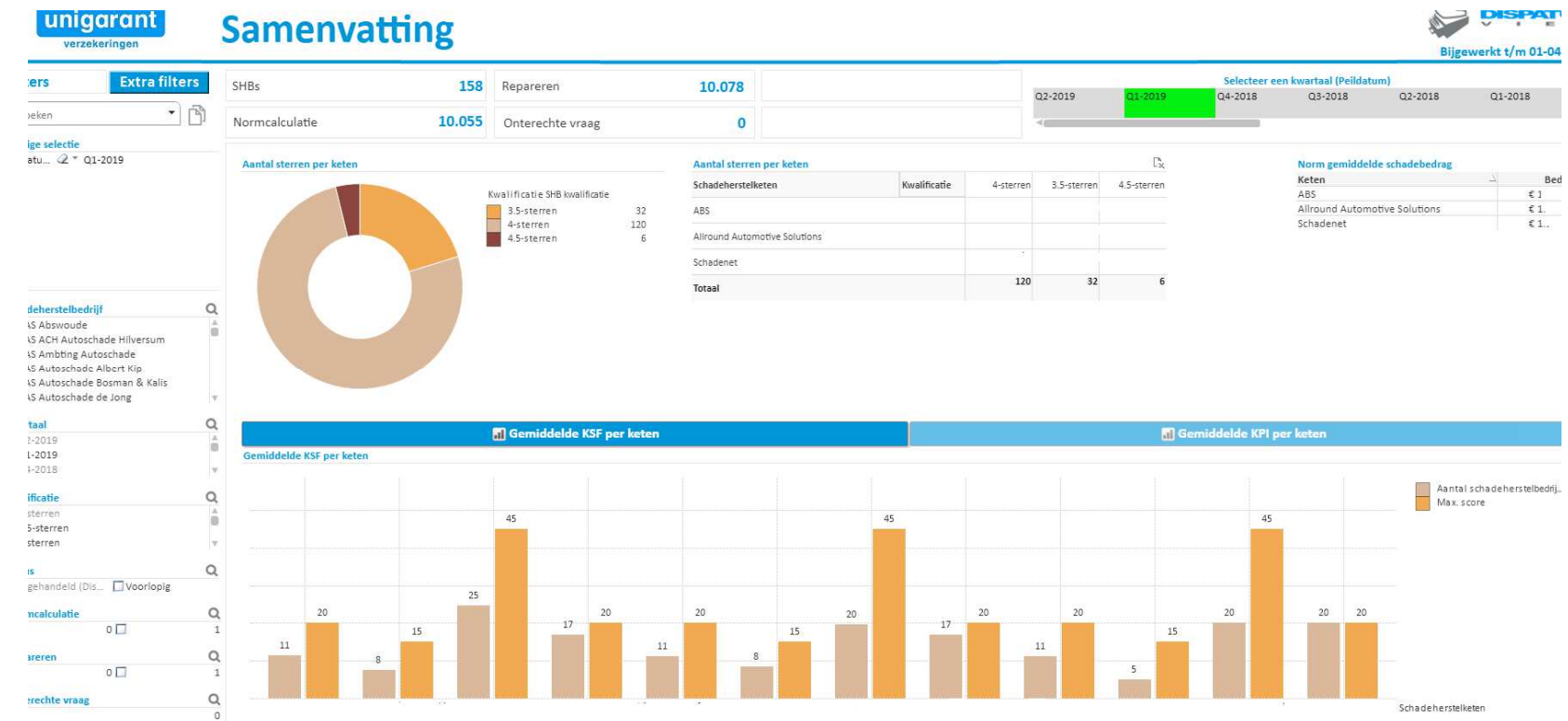
Historie

| Q1-2018                                                                           | Q2-2018                                                                            | Q3-2018                                                                             | Q4-2018                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |

Kwalificatie Q1-2019 



# Eindproducten: “Schade Service KPI Dashboard Unigarant” 3/3



## Agenda operationeel overleg ketens

### Agenda Star Ranking rapportages

- Gemiddeld, wat/wie gaat/gaan goed en wat/wie verdient aandacht
- Trends
- Kwaliteitsrapportages van 5 door de keten geselecteerde schadeherstelbedrijven bespreken

Vragen over individueel schadeherstelbedrijf per email naar Team Expertise en Schadeherstel ([expertiseteam@unigarant.nl](mailto:expertiseteam@unigarant.nl))