



reinventing claims management

SCHADEHERSTEL VAN DE TOEKOMST



12 OKTOBER 2017

# TOEKOMST



# CUSTOMER INTIMACY



**S** = stel de klant voorop

**M** = maak het verschil

**I** = ik beslis

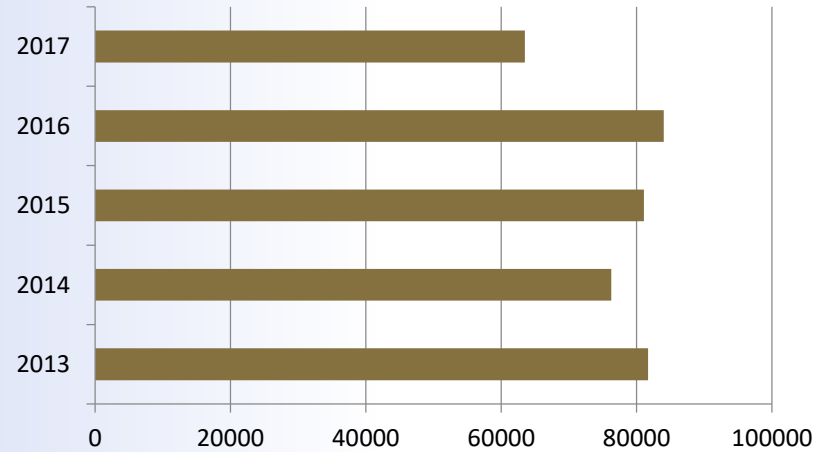
**L** = leef je in

**E** = enjoy!



# SCHADE RESULTATEN

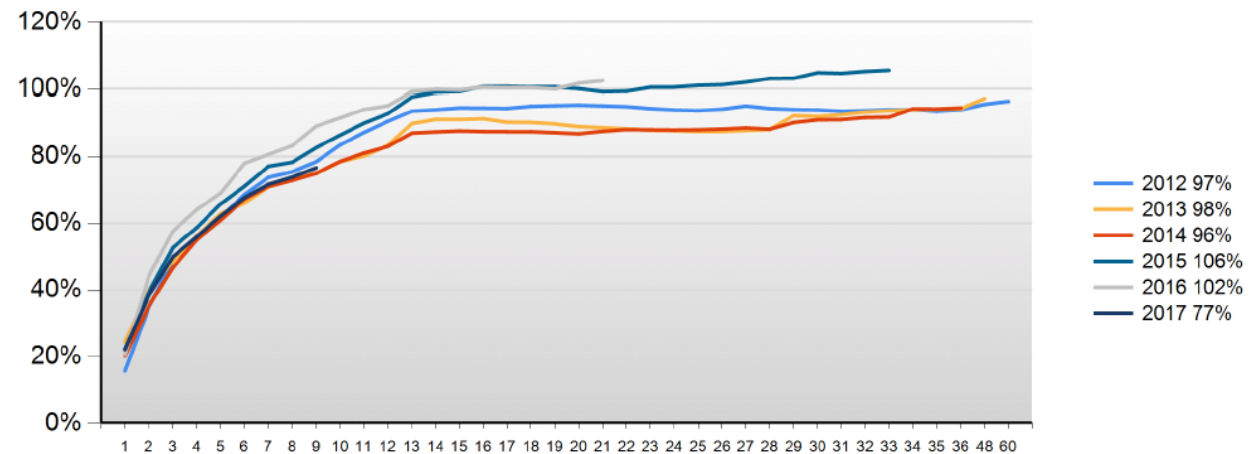
## Aantal schademeldingen



## Schadelast



## Schadeverloop personenauto



# KLIK & ADVIES



# 2. AGENDA

## 17:00 START

- 1) WELKOM MICHAEL DE NIJS
- 2) AGENDA BIJEENKOMST
- 3) INTRODUCTIE OPENCLAIMS
- 4) PILOT VOOGD&VOOGD
- 5) HET OPENCLAIMS HERSTELPROCES
- 6) VOORDELEN
- 7) KLANTERVARINGEN
- 8) HERSTELNETWERK
- 9) DISCUSSIE – SCHADEHERSTEL VAN DE TOEKOMST
- 10) NEXT STEPS – DEELNAME

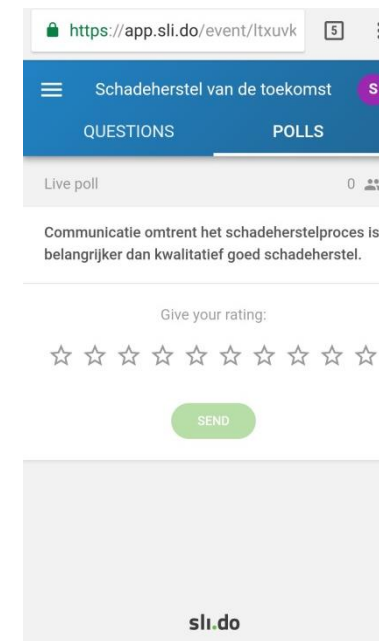
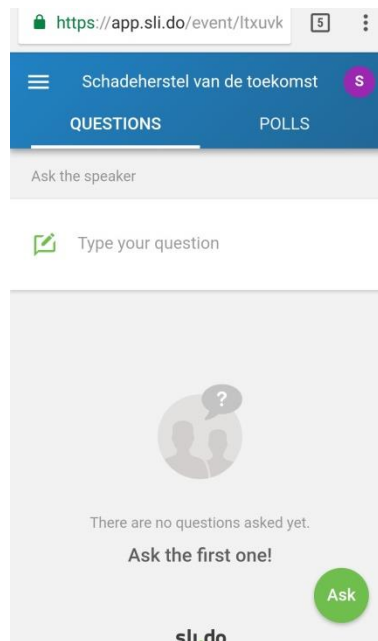
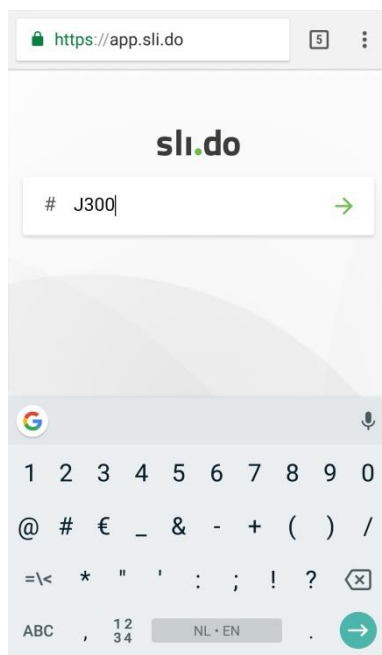
## 18:30 EINDE / DINER BUFFET

# INTERACTIEF – STEL AL JE VRAGEN

GA NAAR  
[WWW.SLIDO.COM](https://www.slido.com)  
CODE J300

STEL VRAGEN

BEANTWOORD  
STELLINGEN



# 3. INTRODUCTIE OPENCLAIMS



WHITE LABEL  
VEILINGPLATFORM OM  
SCHADEHERSTELPROCESSEN TE  
VERBETEREN



# 4. PILOT VOOGD&VVOOGD



JUNI 2016

START DE  
KILOMETERVERZEKERING



MEI 2017

PILOT VOOGD & VVOOGD



OKTOBER 2017

UITBREIDING PILOT

# 4. PILOT VOOGD&VOOGD



*"Dit proces zorgt voor echt tevreden klanten, op het moment dat het er toe doet."*

Michael Boon,  
Kilometerverzekering:

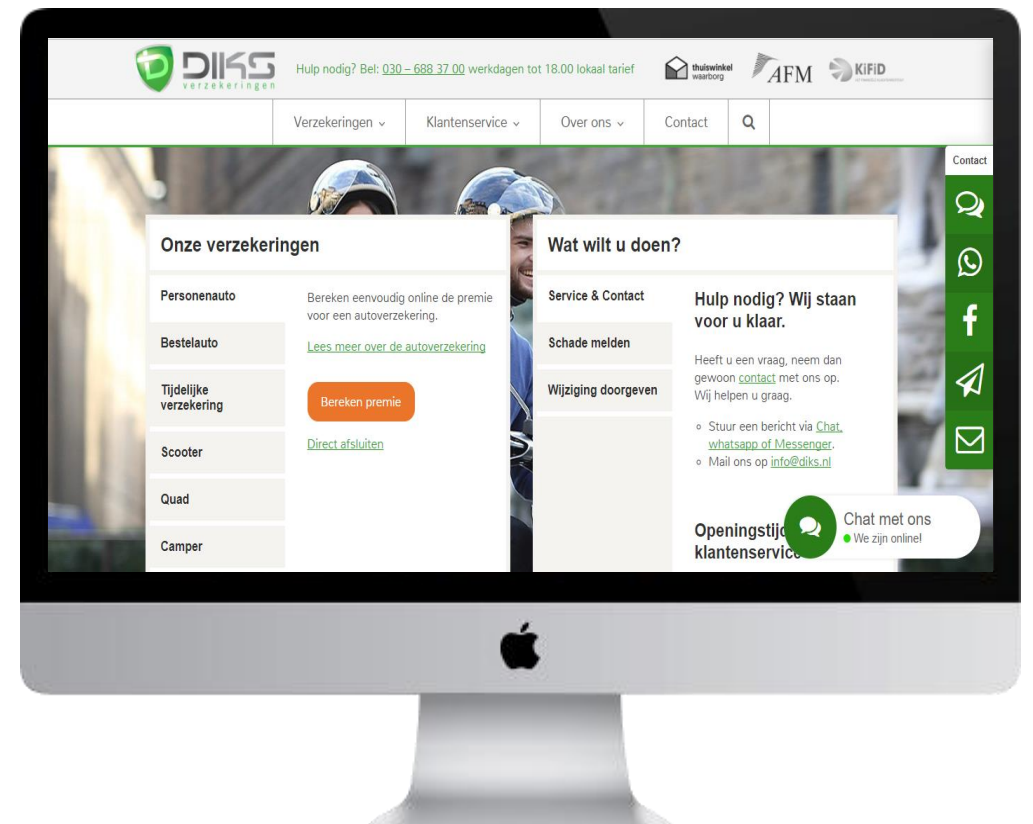
Placeholder besparing / NPS

# 4. PILOT VOOGD&VVOGD

*“Van elke schade weten we  
wat er speelt, en nog  
belangrijker: onze klant ook!”*

Marc Diks,  
Diks.nl

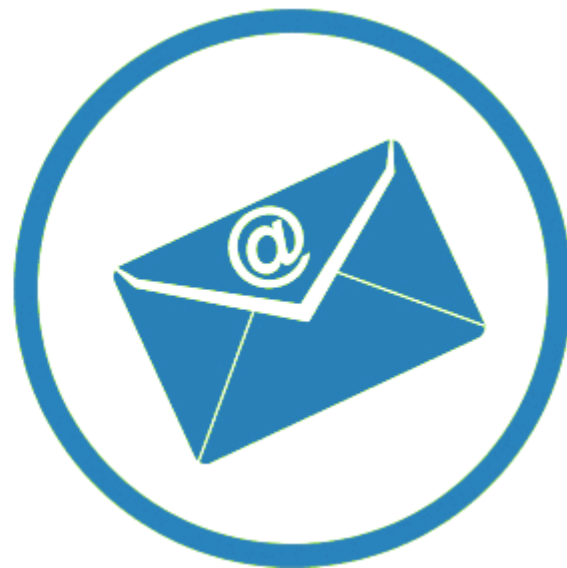
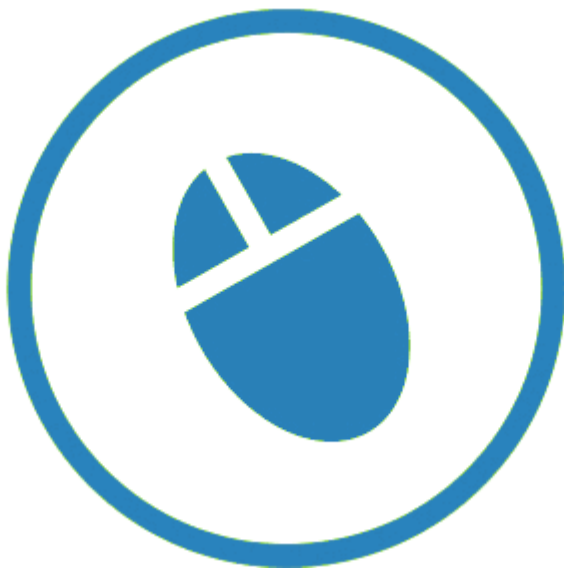
Placeholder besparing / NPS



# 5. OPENCLAIMS HERSTELPROCES



# 1. KLANT MELDT SCHADE



# 2. CASE AANMAKEN IN E-SCHADE

E-Schade - Microsoft Internet Explorer provided by Voogd & Voogd Diensten

sessie info

## Algemene gegevens

Schademelding op polisnummer 1095909053851 t.n.v.

**Gegevens over de gebeurtenis**

Schadedatum: **11-05-2017**

Tijdstip gebeurtenis (uu:mm): **08:00**

Plaats: **Middelharnis**

Straat: **Boomgaardweg**

Land: **Nederland**

Schadeoorzaak: **Aanrijding met een dier**

Is de schade aan het voertuig van verzekerde aantoonbaar en uitsluitend door contact met het dier veroorzaakt?  
Antwoord: **Ja**

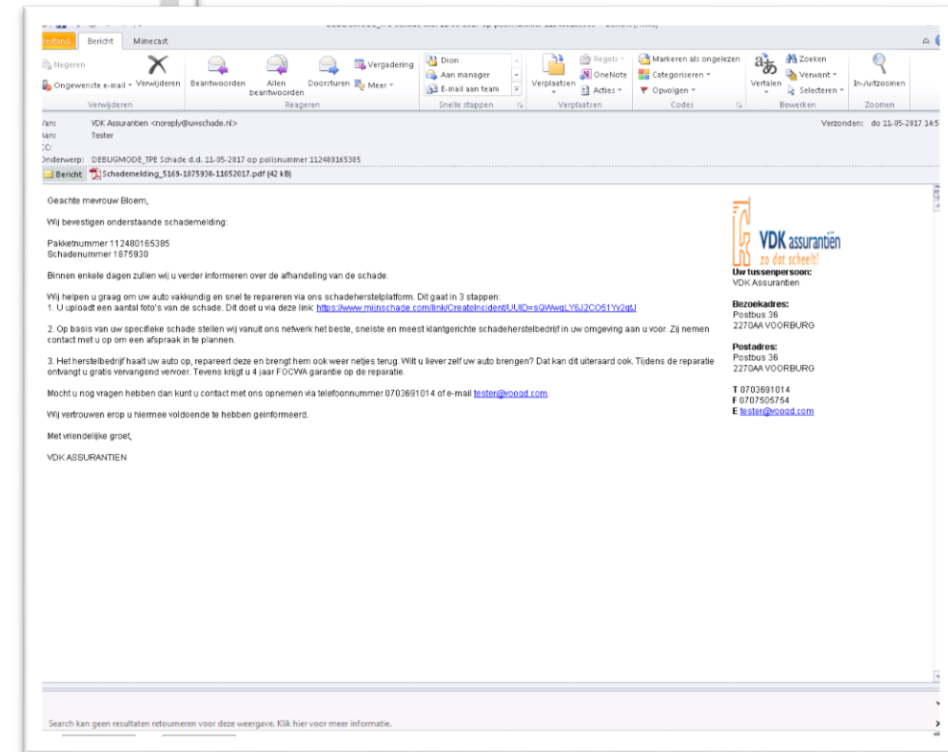
Heeft de bestuurder een geldig rijbewijs?  
Antwoord: **Ja**

Was de bestuurder onder invloed van drank of verdovende middelen?  
Antwoord: **Nee**

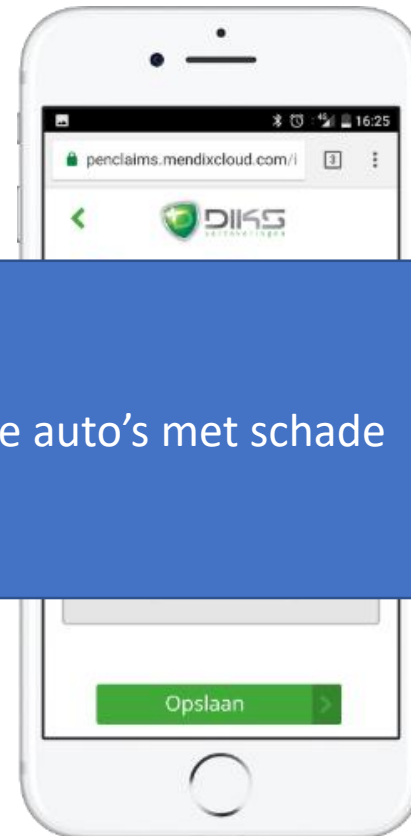
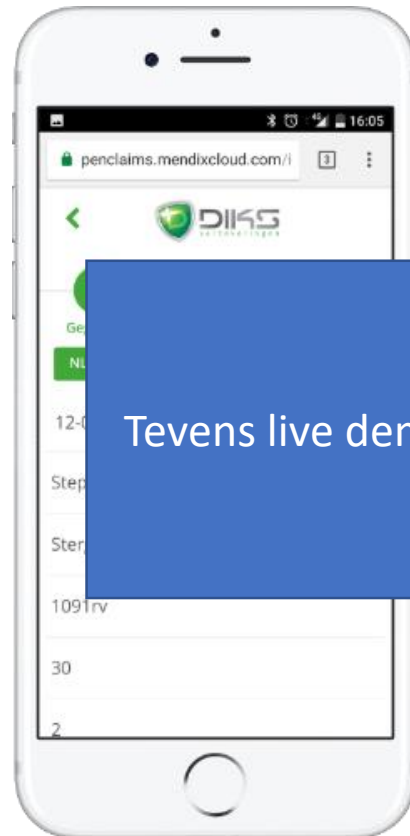
**Let op**

Als er schade is toegebracht aan eigendommen van derden, kunt u de gegevens van de tegenpartij later invullen in het veld "Aanvullende informatie".

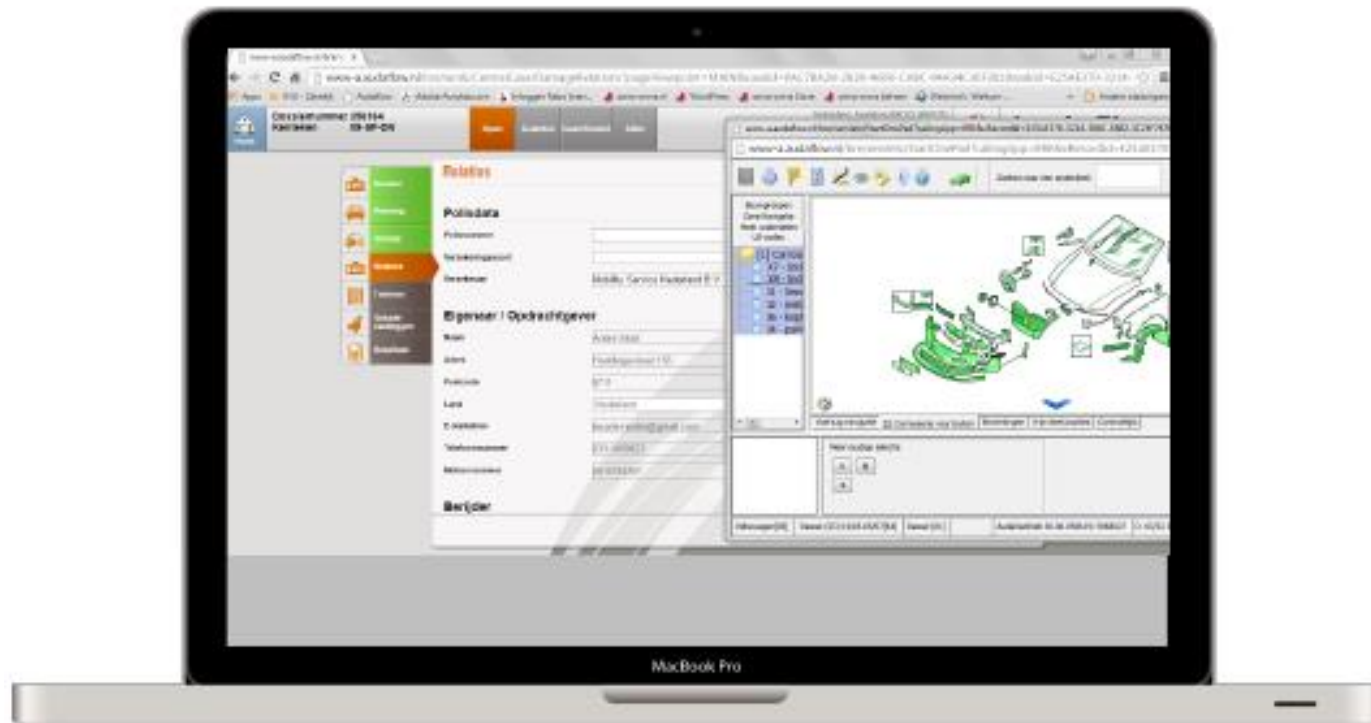
**Annuleren** **Volgende**



# 3. KLANT BESCHRIJFT SCHADE



# 4. OPENCLAIMS CALCULEERT SCHADE





# 5. HERSTELLERS BIEDEN

### Bod Plaatsen

Download specificatie Downloaden

Prijs

Reparatie en herstel

Onderdelen	Indicatie	Mijn AE's	Prijs per AE	Korting %	Biedingsprijs
Onderdelen	€ 36,70			0,00 %	€ 36,70
Arbeidsloon	AE 124	AE <input type="text" value="0"/>	€ <input type="text" value="0,00"/>		€ 0,00
<small>Een uur bestaat uit 10 AE's</small>					
Bijkomende kosten	€ 0,00				€ <input type="text" value="0,00"/>

Spuitswerk

Arbeidsloon spuitwerk	Indicatie	Mijn AE's	Prijs per AE	Korting %	Biedingsprijs
Arbeidsloon spuitwerk	AE 32	AE <input type="text" value="0"/>	€ <input type="text" value="0,00"/>		€ 0,00
Materialen spuitwerk	€ 0,00			0,00 %	€ 0,00

Overige services

	Biedingsprijs
Halen/Brengen	€ <input type="text" value="0,00"/>
Vervangend vervoer voor looptijd herstel	€ <input type="text" value="0,00"/>
Auto wassen	€ <input type="text" value="0,00"/>

Totaal

Totaalbedrag (ex. BTW)	€ 0,00
BTW	€ 0,00
Totaalbedrag (in BTW)	€ 0,00

Doorlooptijd

Herstelduur van de reparatie in dagen  Plaats nu uw bod

Mogelijke actie(s)

contact  
vrijgestelde vragen  
www.openclaims.com

info

### OPENCLAIMS

zoeken op kenteken of naam

example@klap.com

## Veiling: 09SPDN

UREN **23** MINUTEN **55**

Mogelijke actie(s)

Bieding(en)

Hersteller

- Top Repair
- Excellent repair
- ASN Nootdorp B.V.

Veiling details

#### Bieding van ASN Nootdorp B.V.

Overzicht bieding

Totaalprijs (incl. BTW)	€ 1048,33
Doorlooptijd reparatie (dagen)	2
Afstand tot deze hersteller	2 km

Details bieding

Reparatie	€ 866,39
Aanvullende opties	
BTW (21%)	€ 181,94
Totaalprijs (incl. BTW)	€ 1048,33

Terug Bekijk profiel schadebedrijf

Selecteer Bod Selecteer Bod Selecteer Bod

# 6. OPENCLAIMS KIEST WINNEND BOD

OPENCLAIMS  stephanstergiou@openclaims.com

Home Schades Nieuws Berichten Gebruikers Settings

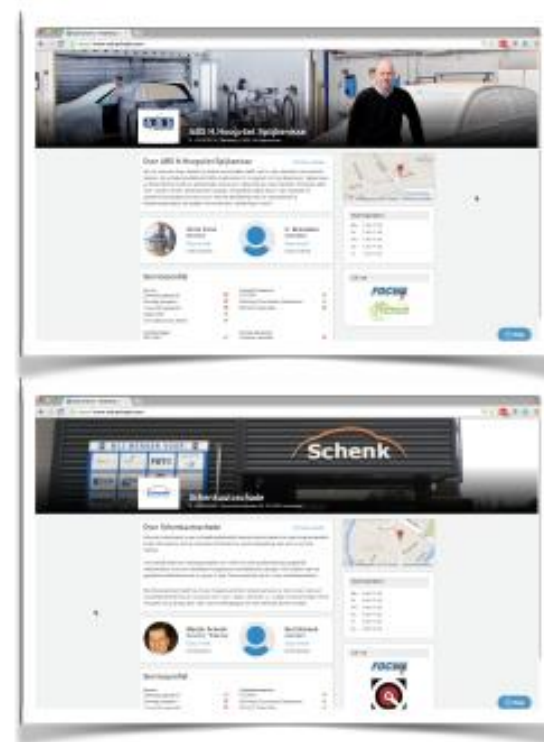
**Veiling: JN169X** **DAGEN 2** **UREN 16** **MINUTEN 12**

**Mogelijke actie(s)**

Proces afbreken > Veiling sluiten >

**Bieding(en)**

Hersteller	Bod	Besparing	KM	Contact
A.A.S. Autoschade Hogenboom BV	€ 427,14	% -16,74	40,84	Contact
ABS Skiljan	€ 475,14	% -7,39	24,72	Contact
A.A.S. Dubbeldam schade papendrecht	€ 480,05	% -6,43	39,13	Contact
A.A.S. Autoschade Huisman	€ 481,32	% -6,18	3,75	Contact



# 7. HERSTELLER REPAREERT AUTO

Placeholder E-mail in branding



# 8. KLANT EVALUEERT HERSTEL



# 6. VOORDELEN KLANT



Uw klant hoeft niet meer voor een intake naar de hersteller, maar re  
gelt de intake binnen 5 minute via  
mobiel of computer



Het voertuig van uw klant wordt ge  
repareerd bij vakkundige, Focwagec  
ertificeerde herstellere, die onder  
nauw toezicht van Openclai  
ms opereren.



Uw klant wordt gedurende het g  
ehle herstelproces perfect gei  
nformeerd over de voortgang van  
het herstel, via sms en e-mail.



Uw klant ontvangt gratis v  
ervangend vervoer en haal- en bre  
ngservice op een locatie naar keuz  
e. Uw klant heeft geen (standaard) e  
igen risico.

# 6. VOORDELEN INTERMEDIAIR



U bent, middels het in uw huisstijl vormgegeven platform, de afzender van een prettig, eenvoudig herstelproces voor uw klant.



Uw klant heeft zelf helder inzicht in de voortgang van de schade, waardoor er minder ad hoc klantcontact noodzakelijk is.



U heeft van elke schade perfect inzicht in de status, middels uw eigen online dashboard.



U krijgt per schade inzicht in de klanttevredenheid van uw klant, zowel wat betreft het geboden proces, als wat betreft het herstel.

# 7. KLANTERVARINGEN

Placeholder reviews klanten

# 8. DEKKEND NETWERK MET TOPHERSTELLERS



Zelfstandige  
herstelbedrijven



+ 300  
HERSTELLERS





# 9. DISCUSSIE SCHADEHERSTEL VAN DE TOEKOMST

Placeholder stellingen

# 10. NEXT STEPS: DEELNAME



1

INFORMATIE-  
MEETING

2

DEFINITIEVE  
INSCHRIJVING

3

INRICHTING  
PLATFORM

4

START



- Geef je op bij jouw account manager

- Aansluitformulier invullen
- Inrichten platform

- Webinar
- Implementatie-materialen
- Doorlopende ondersteuning