

De ontwikkelingen in pechhulpverlening:

hoe data autopech kan voorspellen en benodigde reparaties signaleert



Inleiding

Autopech is vervelend. Het komt nooit gelegen, kost tijd, geld en zorgt voor oponthoud op de Nederlandse wegen. Automobilisten zijn gewend dat pech iets is waar je geen invloed op kan uitoefenen, terwijl we hier wel graag invloed op willen hebben. Bij voorkeur zijn we pech voor en zorgen we dat de berijder op tijd een waarschuwing ontvangt en zich bij de garage meldt. Zo voorkomen we dat berijders onverwachts stil staan langs de kant van de weg.

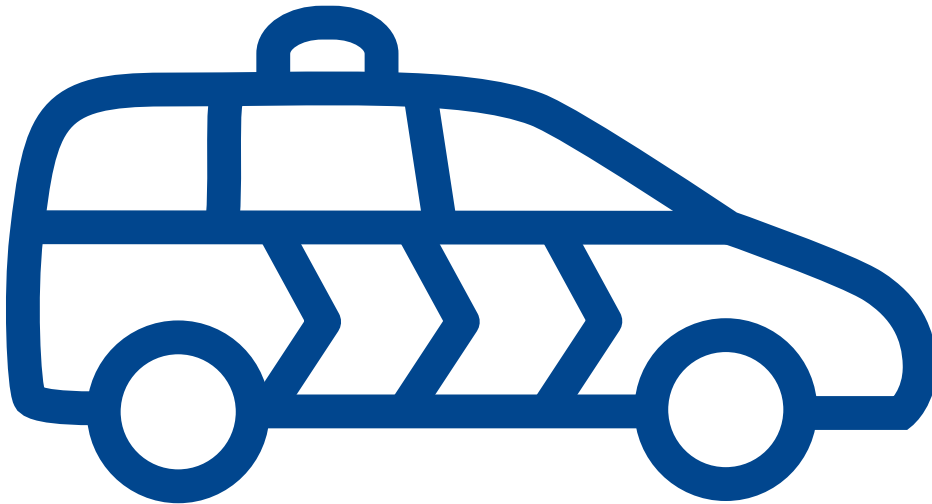
Het voorspellen van pech leidt bovendien tot lagere kosten en een hogere klantloyaliteit. Want kosten die met pech gepaard gaan blijven achterwege en negatieve ervaringen worden voorkomen. Door technologische ontwikkelingen in en rondom de auto kan er gewerkt worden aan preventieve pechhulp, denk aan het voorspellen en voorkomen van pech. Op deze manier kan elke berijder zorgeloos onderweg zijn.

In dit e-book lees je meer over hoe gewerkt wordt aan een betere service voor je berijders door pech te voorspellen en hoe middels het voorspellen van pech kan worden gestuurd op een vroegtijdige reparatie. Speciaal geschreven voor het after sales kanaal bij autoleveranciers, leasemaatschappijen, verhuurders en fleetowners.

Inhoud:

- Traditionele pechhulpverlening en phone-fix 4
- Pech anno 2018, de kracht van connected mobiliteit 5
- Het voorspellen van pech 7
- Van pech voorspellen naar vroegtijdige reparatie 8
- Samenwerken om pech te voorkomen 9
- Conclusie 10

Inclusief de voordelen van deze ontwikkelingen voor het after sales kanaal.



Traditionele pechhulpverlening (repair on the spot) en phone-fix

De traditionele pechhulpverlening (repair on the spot) is het repareren van de auto langs de kant van de weg. De berijder maakt een pechmelding en pechhulp wordt ingezet in de vorm van de Wegenwacht, een dealer of transport. Het doel is om de auto langs de kant van de weg te repareren, zodat de berijder snel weer zijn of haar weg kan vervolgen. Indien een auto niet meteen gerepareerd kan worden, dan wordt de auto weggesleept en zorgt de Alarmcentrale ervoor dat de berijder op de plaats van bestemming aankomt.

Naast de traditionele pechhulp werken hulpverleners op de Alarmcentrale ook met phone-fix. Dit houdt in dat op basis van de pechmelding en -omschrijving die de berijder doorgeeft, er ook gekeken wordt of het probleem telefonisch te verhelpen is. Phone-fix zorgt ervoor dat de operationele kosten voor hulpverlening voor klanten lager uitvallen. Dit komt omdat de Wegenwacht of dealer niet naar de pechmelding toe hoeft. Echter, veiligheid staat altijd centraal: staat de berijder op een onveilige plek dan wordt er direct hulp gestuurd.

Klantreis:

pech → contact met alarmcentrale → telefonische hulp → voortzetten reis

Wat betekent dit voor het after sales kanaal?

Traditionele hulpverlening focust zich op het snel weer op weg helpen van de berijder door ter plekke de juiste hulp te bieden. Door goede hulpverlening stijgt de klanttevredenheid. Ook phone-fix draagt hieraan bij. Door telefonisch hulp te bieden is een berijder in sommige gevallen veel sneller weer op weg dan verwacht. Niet alleen de berijder heeft een groot voordeel bij phone-fix. Ook de aftersales manager heeft hier baat bij. Zo scheelt het kosten van het wegslepen of reparatie, maar het scheelt ook tijd die normaliter gaat zitten in de administratieve afhandeling.



Hulpverlener over phone-fix

“Het blijft leuk om mensen aan de telefoon op weg te helpen. Door de snelle opvolging en het feit dat we enkele problemen als hulpverlener inmiddels snel herkennen worden phone-fixes vaak als erg behulpzaam en nuttig ervaren door bestuurders. Laatst had ik een bestuurder aan de telefoon die aangaf dat zijn auto niet wilde starten. Ik begeleidde de chauffeur en bestuurder door de stappen heen en ineens werd hen ook duidelijk waar het probleem vandaan kwam. Ze waren zo weer op weg. Het blijft mooi dat we op deze manier mensen op afstand kunnen helpen!”
– Dorien, hulpverlener ANWB Zakelijk.



Pech anno 2018, de kracht van connected mobiliteit

Connected Car-technologie wordt steeds belangrijker bij het bieden van pechhulp, duurzame mobiliteitsoplossingen en met name in het voorspellen van pech. Doordat steeds meer rijders connected autorijden, maken analyses van alle data het mogelijk bij te dragen aan een betere doorstroming, oplossingen voor de fileproblematiek, het traceren van verkeersonveilige situaties en het verbeteren van het milieu.

Dankzij data uit connected voertuigen die via een breakdown-call (bCall) binnenkomt, kunnen storingsomschrijvingen, locatie en autogegevens veel preciezer worden uitgelezen. De bCall kan snel geactiveerd worden door te drukken op een knop in de auto. Op dat moment maak je contact met de Alarmcentrale en wordt de exacte locatie en informatie over het voertuig gedeeld. Doordat de gegevens uit de auto gedeeld worden met de Alarmcentrale kunnen zij ervoor zorgen dat je rijder snel weer zijn of haar weg kan vervolgen.

Pechhulp wordt hierdoor vele malen efficiënter. Bijvoorbeeld door bij pech op afstand een diagnose te kunnen stellen. Hierdoor kan een pechhulpverlener sneller en met inzet van de juiste middelen een rijder weer op weg helpen. Dit alles is overigens nog steeds reactief.

Er is een verschil tussen voertuigen die connected zijn vanuit de fabriek en voertuigen die connected worden gemaakt dankzij de ANWB connector. Deze connector bevat technologie die het mogelijk maakt om pech te voorspellen, doordat de storingsdata kan worden uitgelezen. De connector is een apparaatje wat in de OBD-poort van een auto wordt geplaatst, waardoor de auto connected wordt. Informatie uit de connector is op afstand uit te lezen, denk hierbij aan; storingscodes, accu-informatie, rijgedrag, kilometerstand, verbruik en locatie.

Op basis van de informatie uit de ANWB connector wordt er nu al contact opgenomen met de gebruikers van deze technologie om hen te waarschuwen voor mogelijke problemen. Zoals waarschuwingen over accuspanning en storingscodes. Het voorspellen is een proces waarin continu verbeteringen worden doorgevoerd, zodat er steeds meer informatie inzichtelijk wordt. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de oplaadstatus van elektrisch vervoer.

Waar komt de data op dit moment vandaan:

- Voertuigen die zijn uitgerust met een ANWB connector
- Platformen autofabrikanten
- Operationele Wegenwacht data (OBD-testdata, accu-tester en meercijferige pechcoderingen)
- Externe data (bijvoorbeeld van onderdelenleveranciers)

Wat betekent dit voor het after sales kanaal?

Met een ANWB connector kunnen we straks voor de bestuurders van onze zakelijke klanten de kans op pech gaan berekenen en daarmee pech gaan voorspellen én voorkomen. De gevolgen daarvan zijn niet alleen voordelig voor de bestuurder, maar ook voor het after sales kanaal. De voorspellingsdata geven het after sales kanaal of de wagenparkbeheerder meer inzicht in de status van het wagenpark en het onderhoud. Door inzicht in de gezondheid van je wagenpark, kan er actief gehandeld worden op vroegtijdige reparaties en kunnen er dus kosten worden bespaard doordat voertuigen niet meer stil komen te staan.



Het voorspellen van pech

De verschuiving richting het kunnen voorspellen van pech vindt plaats dankzij nieuwe technologische ontwikkelingen. Het gaat hier om het continu en real-time kunnen uitlezen van data die normaliter alleen bij een garagebezoek wordt uitgelezen. Als deze data gekoppeld wordt aan het rijgedrag, de pechhistorie en ervaringsdata dan is de tijd van proactief pech voorspellen dichtbij.

Door inzicht in de data van het voertuig en door de koppeling te maken met ervaringsdata, is er inzicht in de gezondheid van de auto. Dit stelt ons in staat om proactief te handelen en dus vooraf een waarschuwing af te geven. Hierdoor weet de berijder hoe het voertuig er voor staat, soms nog voordat lampjes gaan branden. Indien de berijder gebruikmaakt van de Connected app op de smartphone, krijgt hij of zij een automatisch bericht op de telefoon indien er iets mis is, of mis dreigt te gaan. Hierdoor wordt de berijder ontzorgd en zal daardoor minder met pech langs de weg staan. De Connected app biedt ANWB Zakelijk ook white label aan. Wat betekent dat deze functionaliteit ingebouwd kan worden in de app van bijvoorbeeld een leasemaatschappij e.a.

De storingsdata die door ANWB via connectors uit de auto's wordt gehaald, wordt gekoppeld aan de pechhulpdata die ANWB Zakelijk tot haar beschikking heeft dankzij jarenlange ervaring. Via algoritmes worden vervolgens berekeningen gemaakt hoe groot de kans op pech is. Hoe meer connecties er gemaakt worden, des te meer data er is, des te beter de kwaliteit en nauwkeurigheid van de voorspelling.

Klantreis:

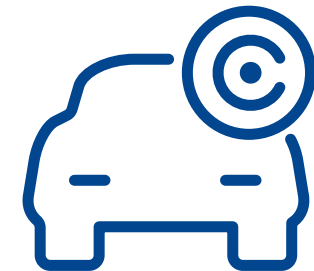
Connector ontvangt storingssignaal → Stuurt trigger richting ANWB Zakelijk → Diagnose wordt gesteld → Berijder ontvangt bericht met status, oorzaak en benodigde actie

Wat betekent dit voor het after sales kanaal?

Inzicht in de data van een voertuig geeft automotive partijen de inzichten om efficiënter te kunnen werken. Het is een eenvoudig proces, ook voor de berijder. Het meeste werk gebeurt aan de achterkant via ANWB-systemen, zoals dit bij traditionele pechhulp ook gebeurt. Er is nog een overeenkomst met traditionele pechhulp: het belang van communicatie richting de berijder blijft belangrijk. Je berijder wil bij pech weten wat de status is en wat de mogelijkheden en vervolgstappen zijn. Deze punten blijven ook bij het voorspellen belangrijk. De berijder positief verrassen door het sturen van een waarschuwing heeft het beste effect wanneer de opvolging, status en vervolgstappen goed worden gecommuniceerd.

Voorbeeld

De connector die wordt geplaatst in de OBD-poort van het voertuig ontvangt het signaal dat de accu bijna leeg is. Deze stuurt vervolgens een trigger uit richting de ANWB Zakelijk-systemen waar de diagnose wordt gesteld. Via een app ontvangt de berijder een bericht waarin staat dat er kans is op pech, wat de oorzaak is en wat voor actie er moet volgen. Zo weet de berijder dat er iets mis is voordat hij of zij met pech staat. Maar ook bijvoorbeeld de leasemaatschappij, de garage of het verhuurbedrijf van de berijder kan in de bijbehorende portal vervolgens zien wat de status van een voertuig is.



Van pech voorspellen naar vroegtijdige reparatie

De eerste stap in voorspellen is al gezet. Het is namelijk nu al mogelijk om bestuurders bij sommige pechgevallen vooraf te waarschuwen. De koppeling naar reparatie is de tweede stap. Daarmee worden de vervolgstappen voor de bestuurder eenvoudig en concreet gemaakt. Als er een melding uitgaat naar een bestuurder en duidelijk wordt welke actie ondernomen moet worden, dan moet de vervolgstap voor de bestuurder ook duidelijk zijn: een afspraak bij de garage.

ANWB heeft een diagnostisch dashboard ontwikkeld waarin alle storingscodes zichtbaar zijn. Als er zich een melding voordoet, wordt deze data geanalyseerd en wordt er contact opgenomen met de bestuurder voor een passend advies op de melding. Er zijn verschillende scenario's mogelijk: een Wegenwacht wordt gestuurd op afspraak of er wordt bijvoorbeeld een afspraak ingepland bij een garage voor reparatie. Uiteindelijk zorgt dit niet alleen voor tevreden klanten, maar pech wordt ook een lagere kostenpost voor autoleveranciers, leasemaatschappijen, verhuurders en andere fleetowners. Daarnaast heeft het nog een aantal voordelen, namelijk:

- De restwaarde van voertuigen neemt toe door vroegtijdig een reparatie uit te laten voeren
- Lagere kosten binnen RSA
- Meer sturing naar de werkplaats door pech te voorspellen
- Hogere klantloyaliteit door meer persoonlijk contact in het dealernetwerk
- Efficiëntere inzet van het wagenpark waardoor kosten dalen

Door inzicht in de status van het wagenpark door de fleetowner kan er efficiënter op worden ingespeeld. Zo kan er bijvoorbeeld persoonlijk advies worden gegeven aan de bestuurder of in het geval van leaseauto's, de wagenparkbeheerder. Dan kan ook de vraag gesteld worden: rijdt een bestuurder gezien zijn of haar verbruik en afgelegde afstanden wel in het juiste voertuig?

Voorbeeldscenario:

Dreigt er pech voor je bestuurder? Dan ontvangt zowel de bestuurder als de garage een melding van de storing en kan de klant direct online een afspraak maken voor de reparatie. Op deze manier gaat er geen tijd verloren en kan er direct een vervolg gegeven worden aan de melding in de auto.

Voor de bestuurder kun je hier nog een aantal persoonlijke opties aan toevoegen:

- Persoonlijk advies op onderhoud: op basis van de data uit de auto kan er een persoonlijk advies worden gegeven voor onderhoudsintervallen.
- Persoonlijke aanbiedingen: de bestuurder belonen met een persoonlijke aanbieding voor het tijdig laten uitvoeren van een reparatie en daarmee de kosten voor pech worden voorkomen.



Samenwerken om pech te voorkomen

Samen met klanten en andere automotive clubs in Europa kijkt ANWB Zakelijk ook naar de volgende stap. Met een aantal zusterclubs heeft ANWB Intelomatics Europe opgericht. Zo wordt er kennis en informatie gedeeld en wordt er gezamenlijk gewerkt aan connected toepassingen op basis van één gezamenlijk platform.

ANWB is samen met meer dan 40 andere zusterclubs aangesloten bij ARC Europe, marktleider in het bieden van hulpverlening aan de mobiliteitsbranche in Europa. Dit maakt het mogelijk om de oplossingen, die ontwikkeld worden voor jou en je berijders, ook internationaal uit te rollen. Dit geldt ook voor connected oplossingen. Aan de vraag op Europese schaal kan met Intelomatics Europe en ARC Europe voldaan worden.

Uit een praktijktest van de AA, de Britse zusterclub van ANWB, blijkt dat 36% van de pechgevallen al voorkomen kon worden. In de niet al te verre toekomst wordt de koppeling gemaakt met pech voor zijn door vroegtijdige reparatie. De samenwerking met partners op het inzetten van deze techniek, het verrijken van de data en de koppeling maken naar reparatie is het allerbelangrijkst. Alleen zo kan de allerbeste service geboden worden aan de berijder.

Klantreis

Connector ontvangt storingssignaal



Stuurt trigger richting ANWB Zakelijk



Diagnose wordt gesteld



Berijder ontvangt bericht met status, oorzaak en benodigde actie

Voorbeeldscenario:

Dreigt er pech voor je berijder? Dan ontvangt zowel de berijder als de garage een melding van de storing en kan de klant direct online een afspraak maken voor de reparatie. Op deze manier gaat er geen tijd verloren en kan er direct een vervolg gegeven worden aan de melding in de auto.

Voor de berijder kun je hier nog een aantal persoonlijke opties aan toevoegen:

- Persoonlijk advies op onderhoud: op basis van de data uit de auto kan er een persoonlijk advies worden gegeven voor onderhoudsintervallen.
- Persoonlijke aanbiedingen: de berijder belonen met een persoonlijke aanbieding voor het tijdig laten uitvoeren van een reparatie en daarmee de kosten voor pech worden voorkomen.



Conclusie

De ontwikkelingen in en rondom auto's volgen elkaar in een hoog tempo op. Daarnaast verandert de wereld van pechhulp ook. Op dit moment is pechhulpverlening veelal nog reactief. Op het moment dat iemand met pech langs de weg staat komt de hulpverlening op gang. We bewegen naar een manier van werken waarin pech voorkomen kan worden door pech te voorspellen. Dit realiseert ANWB door pechhulpdata te combineren met de data uit voertuigen (van externe partners of uit de dongel). Vervolgens wordt er een analyse gedaan en worden algoritmes opgesteld om pech te voorspellen. Voor het after sales kanaal brengen deze ontwikkelingen vele voordelen met zich mee.

Door het voorspellen van pech wordt er gewerkt aan een betere service voor berijders wat zorgt voor een hogere klantloyaliteit. Ook leidt voorspellen van pech tot lagere kosten voor pechhulp, een hogere restwaarde voor auto's door tijdig onderhoud en een efficiëntere inzet van je wagenpark. Door inzicht uit de connector worden storingen in de auto opgevangen en wordt een diagnose opgesteld. De berijder ontvangt vervolgens een bericht met de status, oorzaak en de te ondernemen actie. Met als doel ervoor zorgen dat berijders zorgeloos onderweg zijn.

De voordelen van inzicht in de gegevens van de auto voor het after sales kanaal

- Lagere kosten
- Klanttevredenheid
- Positieve productervaring berijder
- Hogere restwaarde
- Efficiënte inzet wagenpark
- Traffic naar after sales kanaal
- Inzicht in wagenpark en onderhoud



Colofon

ANWB Zakelijk
Wassenaarseweg 220
2596 EC Den Haag
Telefoonnummer: 088 269 31 70

Disclaimer

Aan de inhoud van dit e-book kunnen geen rechten worden ontleend.
Copyright ANWB Zakelijk 2018

ANWB Zakelijk

ANWB Zakelijk regelt al jarenlang als mobiliteitsdienstverlener de pechhulp voor diverse bedrijven in de mobiliteitsbranche. ANWB maakt het mogelijk dat de bestuurders van deze bedrijven altijd zorgeloos onderweg zijn. Daarnaast is ANWB met een marktaandeel van 55% tot 65% de grootste in de markt.

De automotive markt is volop in beweging. Het pechaanbod daalt en is elektrisch vervoer is sterk in opkomst. Door technologische ontwikkelingen in en rond de auto verschuiven we van reactieve pechhulpverlening naar voorspellen en voorkomen. ANWB Zakelijk investeert in mobiliteitsoplossingen en diensten voor haar klanten en verschuift daarmee van traditionele zakelijke pechhulpverlener naar een mobiliteitsdienstverlener.