

Carglass[®] Nederland

De ideale digitale klantreis

Genomineerd voor DDMA Beste E-mailcampagne 2021 Award



Over Carglass®

Carglass® Nederland is onderdeel van **Belron®**.

Het grootste bedrijf ter wereld op het gebied van reparatie en vervanging van voertuigbeglazing.

Actief in 34 landen.

Belron®:

- Autoglass® in het Verenigd Koninkrijk
- O'Brien® in Australië
- Safelite® in de Verenigde Staten



Uitdagingen

Op businessniveau

- Krimpemde markt: -50% in 10 jaar
- Probleemgeoriënteerde business; geen funshoppers

Op organisatieniveau

- Klein online team (2 fte)
- Focus lag op kenteken in legacy systemen

Op klantreisniveau

- Weinig mogelijkheden om snel/gemakkelijk klantreis te verbeteren
- Weinig inzicht in klantreizen en terugkerende klanten



En hoge kosten

- Aantal afspraken via het callcenter
 - 70% telefonisch
- Handmatige key processen
 - Ruitidentificatie
 - Verificatie bij verzekeraar
- No shows en annuleringen
- Waste calls bij het callcenter



De oplossing

Focus op dat waar klanten écht iets van merken!

Alle outbound communicatie vanuit 1 marketing platform én digitaal

- 1 template; dezelfde look & feel
- Real time geüpdate afspraakinformatie

Automatiseren en digitaliseren van key processen

- Het vinden van de juiste ruit en/of product per auto
- Verificatie met de verzekering
- Real time agenda van monteurs
- Real time call center data

Koppelen van de online/offline marketing data

- 1 centraal customer data platform (CDP)
- Terwijl legacy blijft bestaan



De oplossing

- **Continu verbeteren én leren**
 - Creëren customer journey analytics dashboard
 - Inrichten customer feedback tool
 - Feedback en inzichten gebruiken bij verbeteren klantreizen
- Een **efficiënter proces** en een **betere klantervaring** zijn 2 kanten van dezelfde medaille



Het succes

Volledige outbound communicatieflow

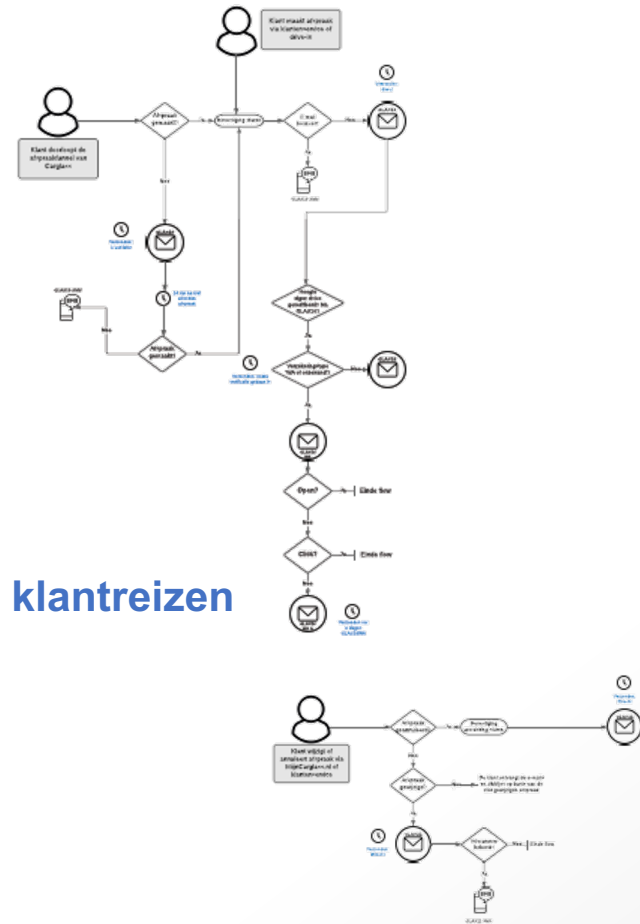
- Voor, tijdens en na het maken van een afspraak
- Vanuit dezelfde look & feel: consistentie over alle kanalen heen

Uitbreiding van contactmomenten op basis van specifieke klantreizen

- 'Uw ruit is binnen'
- 'Uw auto staat klaar'
- Afspraakreminders, volledig gepersonaliseerd
- Marketing en loyaltyprogramma
- Leadgeneratiecampagnes

Proactieve en gepersonaliseerde communicatie met als voordeel

- Hogere relevantie voor de klant
- Minder waste calls bij klantenservice



Het succes

Hyperpersonalisatie op basis van:

- Autmerk en –type
- Verzekeraar en verzekeringstype
- Locatie opdracht (mobiel of bij een vestiging)
- Afspraakdetails (tijdstip, duur, haal- en brengtijden)
- Type opdracht: vervanging, reparatie, etc.
- Advies ter voorbereiding op afspraak
- Weerafhankelijke advies
- ADAS
- *En nog veel meer*

Autoruitschade?



Maak binnen een paar minuten makkelijk een afspraak.

Wat is uw kenteken?



Afspraak maken



Het succes

- **E-mail als eerste stap** voor afspraak maken
- **Klantenservice omgeving geïntegreerd**
CRM + SMS + afmelden e-mail
- **Real time inzicht in klantreis** en omvang
doelgroep per fase in de klantreis
- **End-to-end A/B-testing**
van online afspraak tot uitgevoerde afspraak
- **Hypergepersonaliseerde abandoned booking campagne**
(tv, schade, auto, locatie, weer etc.) via alle kanalen



Resultaten

Verbetering van de klantrelatie (e-mail first) met als gevolg een hogere omzet

- ✓ Meer afspraken online gemaakt: verschuiving van 30% naar 70% online
- ✓ Klanten zijn tevredener: hogere NPS
- ✓ Groei in marktaandeel
- ✓ Betere retentie (vasthouden van de gemaakte afspraken)
- ✓ Minder afzeggingen en no shows
- ✓ Meer terugkerende klanten
- ✓ Meer cross-sell verkoop van producten (ruitenwissers, reinigingsproducten, nano-coating, etc.)
- ✓ Verbeterde resultaten ondanks krimp van de markt
- ✓ (veel) Minder waste calls n.a.v. een afspraak door betere en proactieve informatie
- ✓ Voicebot: 10% minder ophangers aan de telefoon

Carglass ® Nederland is proeftuin voor Belron®
en ervaringen worden global uitgerold.



Bedankt!

Bjorn Smulders

Manager of Customer Experience

Carglass® Nederland

100%**email**



CARGLASS®