

Ervaring met BPE Garantie in de praktijk bij dealerbedrijf M. de Koning:

# Kwaliteit informatie werkorder cruciaal

AFTER SALES

12

Het programma BPE levert een bijdrage aan het verhogen van de efficiency en het verlagen van de garantiekosten bij de dealer. Doel is dat het proces zo vloeiend verloopt dat een claim in één keer kan worden verwerkt. Dealerbedrijf M. de Koning in Capelle a/d IJssel startte in oktober 2012 met het programma. We vroegen coach Remco de Vette (W&D consultants) en Jan van den Berg, After Sales manager bij De Koning, naar hun ervaringen.



Het programma BPE Garantie is bij vrijwel alle Strategisch Retail Partners gestart. Remco de Vette is als een van de zes coaches betrokken bij een vijftal dealers. Eerder verzorgde hij al bij enkele bedrijven de coaching rond het programma Planning Excellence en is hij als coach ook betrokken bij de pilot van BPE Garantie bij Wittebrug.

Ons doel is het terugdringen van de garantiekosten!

## Service Kern Proces

'Garantie is een belangrijk onderdeel van de bedrijfsprocessen', zegt Remco. 'Bij menig dealerbedrijf is het garantieproces onderbelicht en hebben medewerkers vaak geen idee hoeveel geld ermee gemoeid is. Maar het loont echt als je de processen van invloed op de garantiewerkzaamheden verbetert, vandaar dit programma. Opvallend daarbij is dat je in feite niet bezig bent met het garantieproces zelf, de inhoud is met name gericht op het Service Kern Proces. Het maken van de afspraak met de klant, het omschrijven van de klacht, doorvragen en vastleggen van de juiste informatie en dat soort dingen. Het hele proces van overdracht van informatie van de klant

naar de werkplaats eigenlijk, en vervolgens naar de garantiespecialist. BPE Garantie is dan ook een logisch vervolg op Planning Excellence. Binnen dat programma ben je ook met die eerste twee stappen in het Service Kern Proces bezig, maar dan is het gericht op het goed op elkaar afstemmen van werklaanbod en capaciteit. Bij BPE Garantie kijk je naar de kwaliteit van de informatie en de overdracht.'

## Zelf achter het stuur

Het is niet zo dat het programma een vastomlijnde inhoud bevat. 'BPE Garantie start met een Kick Off met het management team van de dealer', legt Remco uit. 'Daarin bespreken we de nulmeting op basis van een aantal kengetallen, wordt de kwaliteit van het Service Kern Proces en de werkorder bekeken en is er een interne enquête waarin de afdelingen elkaar beoordelen. De analyse wordt tijdens de Go Live met alle medewerkers van de vestigingen besproken. Ze bedenken dan per vestiging zelf waar het aan schort, wat de verbeterpunten zijn en hoe ze daaraan gaan werken. Bij M. De Koning hebben ze dat heel goed opgepakt. Iedereen binnen elke afdeling is er actief mee aan de slag gegaan en je ziet dat mensen met elkaar overleggen die dat voorheen niet deden. Er wordt echt gesleuteld aan de onderlinge communicatie en samenwerking, onder andere door middel van driehoeksoverleg. Dat ze zelf "achter het stuur" zitten bij het project stimuleert enorm. Het is ook het beste als het van binnenuit komt. Ik zeg altijd "wel zelf, niet alleen". Dat houdt in dat iedere medewerker zijn eigen verantwoordelijkheid heeft, maar dat niemand er alleen voor staat. We doen het als team dus, maar iedereen heeft zijn eigen rol.'

## Elke bijdrage is van belang

Dealerbedrijf M. de Koning heeft vier vestigingen. Alle vier zijn actief bezig met BPE Garantie, geeft Jan van den Berg aan. Hij is After Sales manager bij de vestiging in Capelle a/d IJssel en projectverantwoordelijke. 'Wat je ziet is dat de werkorder centraal staat', vertelt hij. 'Als iedereen daar op de juiste manier z'n steentje aan bijdraagt, hoeft degene die verantwoordelijk is voor de garantie-afhandeling alleen maar gegevens in SAGA/2 in te voeren en niet zelf achter ontbrekende informatie aan te gaan. Dat betekent dat iedereen de juiste informatie moet aanleveren, correct omschreven en op de juiste plek genoteerd. Dat begint al bij de aanname en loopt als een rode draad door het hele proces. Elk stapje, elke bijdrage aan de werkorder is belangrijk. Dat bleek ook bij de presentaties van de groepjes bij de Go Live. Inmiddels hebben we een formulier waar we mee werken, een soort checklist waarop per afdeling afgetekend moet worden of alles is gedaan. Die gaat het hele proces mee en als het goed is en alles erbij zit kan de claim dan zo door de garantiespecialist worden verwerkt. Komende week gaan we per vestiging zo'n tien tot twintig formulieren analyseren en aan de hand daarvan kijken hoe ver we nu zijn met het project. Eén ding is in ieder geval wel duidelijk: je moet er altijd bovenop zitten en alles van jezelf en van elkaar controleren. Maak je daar een gewoonte van, dan kun je een hoop besparen.' Jan sluit af: 'Ons doel is het terugdringen van de garantiekosten. Daarnaast willen we door het op orde brengen van de processen de efficiency verhogen. BPE Garantie draagt daar absoluut aan bij.'

Coach Remco de Vette (W&D consultants) en Jan van den Berg, After Sales manager bij De Koning, vertellen over hun ervaringen met BPE Garantie.

