

Bijlagen ALD Automotive



Jeroen van Os
Versie 3

09 augustus 2013

Inhoudsopgave

Bijlage 1 Uitwerking probleemstelling	5
1.1. Beschrijving Huidige situatie (Ist)	5
1.2 Beschrijving gewenste situatie (Soll)	6
Bijlage 1.3 Beschrijving en verantwoording methode	7
Bijlage 2: Marketinguitingen ALD.....	10
Bijlage 3: Huidige communicatie tussen de berijder en ALD Automotive	11
Bijlage 4. Enquête berijder tevredenheid onderzoek	12
4.1 Besluit berijder bepaalde dienstverlener	12
4.2 In hoeverre bent u bereid onderhoud of reparaties uit te laten voeren door een door ALD Automotive zorgvuldig geselecteerde dealer?.....	14
4.3 Tot hoeveel kilometer bent u bereid meer af te leggen voor onderhoud of reparatie?.....	16
4.4 In hoeverre vindt u het belangrijk op de volgende manier contact te hebben voor het maken van een afspraak?	18
4.5 Op welke manier wilt u onderhoud (laten) inplannen?.....	20
4.5 Op welke manier wilt u onderhoud (laten) inplannen?.....	20
4.6 In hoeverre vindt u het belangrijk dat bij serviceverlening.....	22
4.7 Overige diensten.....	24
4.8 Steekproefbepaling.....	25
Bijlage 5. Aanpak concurrenten	27
5.0 SWOT Analyse.....	27

5.0.1 Confrontatiematrix	29
5.1 Concurrentie analyse	30
5.1.1 Leaseplan	30
5.1.2 Arval	32
5.1.3 Toelichting: tabel 1 hoofdstuk 4.4	33
5.2 Interviews Leaseplan en Arval	34
5.3 Interview Arval	36
5.3.1 Interview oud manager Operations	36
5.4 Print screen "Mijn Leaseplan"	38
5.5 Print screen Inbox "Mijn Leaseplan"	39
5.6 Tussentijdse benadering Leaseplan	40
5.6 Tussentijdse benadering Leaseplan	40
5.7 Print screen 'Mijn Arval'	41
5.7.1 Onderhoudsplannen Arval Bijlage 6 Kanalen om de ROB planner te communiceren/ promoten	42
Bijlage 6 Kanalen om de ROB planner te communiceren/ promoten	44
6.1 Benadering via de e-mail	44
6.2 Benadering via de e-mail	45
6.3 Tussentijds benaderen	46

Bijlage 7: Huidige inrichting Miles en ROB systeem.....	52
7.1 Miles	52
7.2 ROB systeem	53
Bijlage 8: Onderhoud relaties met leveranciers.....	54
8.1 Doel van de Service Level Agreements	54
Bijlage 9: Wensen, eisen randvoorwaarden ALD Automotive	55
Bijlage 10: Inrichting afspraakplanner	57
Bijlage 11 Optimale ontwerp ROB afspraakplanner	63
Bijlage 12: Verandering/ wijziging processen ALD met betrekking afspraken leveranciers	70
Bijlage 13: Priolijs.....	74
Bijlage 14: kosten ontwikkeling ROB planner	76
14.1 Offerte vertaling CR formulier	76
14.2 Offerte Design Bureau screenshots.....	78
14.3 Offerte possible supplier	79
Bijlage 15: Financiële voordelen	83
15.1 Bonusuitkering	83
15.2 Kosten-batenanalyse	84
15.3 Lijndiagram kosten-batenanalyse	86

15.4 Potentiële verbeter mogelijkheden.....	87
Literatuurlijst.....	88

Bijlage 1 Uitwerking probleemstelling

1.1. Beschrijving Huidige situatie (Ist)

De huidige situatie is dat berijders zelf afspraken met betrekking tot onderhoud maken met de dealers, en hierbij zelf de dealer kunnen kiezen. Hierdoor wordt er vaak gekozen voor een andere dealer dan de officiële merkdealer van ALD Automotive, en wordt er vaak van dealer gewisseld. Als gevolg van deze wisseling loopt ALD Automotive haar vaste bonussen mis.

Op dit moment heeft ALD Automotive ruim 12.000 operationele ALD leasecontracten (leaseauto's) in haar vloot en ongeveer 12.000 contracten worden captives¹ aangeboden. Het onderhoud hiervan wordt uitbesteed aan de officiële merkdealer en universele dealers.

Bij een actieve sturing zijn grotere partijen (Autodealersgroepen) bereid een bonus aan ALD uit te keren, deze bonus kan oplopen tot 7% van de omzet bij Reparatie en Onderhoud tot 20% bij Banden. In de onderstaande tabel is dit cijfermatig uitgewerkt².

ALD	Omschrijving	Current	Target
<u>Kosten</u>	Reparatie/Onderhoudskosten	€ 7.800.000,00	€ 7.800.000,00
<u>Kosten</u>	Banden	€ 4.550.000,00	€ 4.550.000,00
<u>Bonus</u>	Reparatie/Onderhoud Bonus	€ 130.000,00	€ 520.000,00
<u>Bonus</u>	Bonus Banden	€ 520.000,00	€ 715.000,00
<u>Bonus</u>	Totaal	€ 650.000,00	€ 1.235.000,00
Verbeter potentieel:		€ 585.000,00	

Tabel 1: Bonusuitkering

¹ Bij captive contracten zijn automerken/ importeurs eigenaar van de contracten. ALD is dan eigenaar van de auto, maar het onderhoud moet altijd volgens het contact geregeld worden. De bonusafspraken zijn dan al geregeld in het contact tussen ALD en de importeur.

² (Gerard de Bruin, 2013)

De bonusuitkering is berekend op basis van de bonusuitkering die behaald kan worden van de operationele ALD leasecontracten. Die reden dat de captives niet meegenomen is, is omdat er geen bonus behaald kan worden bij captives gestuurde contracten.

Een ander aspect welke een aanleiding is bij het tot stand komen van deze afstudeeropdracht is de naamsbekendheid van ALD Automotive. In de huidige situatie maakt de zakelijke berijder direct een afspraak met de autodealer. Omdat ALD Automotive hier geen rol in speelt weet de berijder vaak niet eens wie zijn leasemaatschappij is. Daarnaast is gebleken dat wanneer de berijder de service van de autodealer als negatief heeft ervaren, ALD Automotive vaak – onterecht – negatieve publiciteit ontvangt. Ook vanuit efficiency oogpunt zijn er redenen voor ALD Automotive om met vaste dealers te werken voor reparatie en onderhoud: Door de frequente wisseling van berijders van autodealer wordt er veel tijd besteed aan het maken van afspraken.

1.2 Beschrijving gewenste situatie (Soll)

De gewenste situatie is een advies over hoe ALD Automotive het beste op de lange termijn een functioneel ontwerp (specificaties) “ROB planner” bij ALD Automotive kan implementeren. Het advies bevat niet alleen een advies over het behalen van de bonussen, maar bevat in zijn totaliteit een advies over:

Marketing

Marketing- en communicatieprocessen met betrekking op leveranciers en berijders zijn beschreven en ook zijn de wensen en eisen van beide partijen met betrekking op het gebruik van de ROB planner in kaart gebracht. Een advies is gegeven voor een nieuwe aanpak m.b.t. de promotie en communicatie rondom de ROB planner. Dit leidt samen tot het optimale ontwerp van de planner. Daarnaast wordt ingegaan op de rol die ALD Automotive kan innemen om zo vraag en aanbod optimaal op elkaar af te stemmen zodat op ieder contract de juiste bonussen uiteindelijk behaald kunnen worden.

Organisatorisch

De huidige inrichting van de ROB planner wordt beschreven. Er is een volledig pakket van wensen, eisen en randvoorwaarden welke ALD Automotive stelt aan het toekomstig gebruik van de ROB planner en er wordt een advies gegeven over noodzakelijke veranderingen in de huidige interne processen om aan afspraken met leveranciers te gaan voldoen.

Economisch

Er is een advies gegeven over het inzicht van de impact op de economische situatie van ALD Automotive door onder ander inzicht te geven in het budget van ALD Automotive, de benodigde kosten voor optimalisatie van de ROB planner en de financiële voordelen te behalen.

Bijlage 1.3 Beschrijving en verantwoording methode

Welke methoden, middelen en theorieën ga je gebruiken (Matrix/Tabel formaat)?		
Onderzoeksvraag	Methoden	Middelen/ theorieën
1. Welke marketinguitingen/ producten gebruikt ALD Automotive momenteel om haar klanten te behouden/ ondersteunen?	Deskresearch	Internet Documentatie van ALD Automotive (huidig Klanttevredenheidsonderzoek en leveranciers)
2. Wat is de huidige situatie wat betreft de communicatie tussen de berijder en ALD Automotive wanneer er sprake is van schade en/ of Reparatie, Onderhoud en Banden (ROB)?	Kwalitatief	Interviews met de medewerkers die het klanttevredenheidsonderzoek hebben uitgevoerd bij de berijders en andere medewerkers: - Semi-gestructureerde interviews; - Wensen en eisen van de berijder, klanttevredenheid en communicatiegedrag.
3. Wat zijn de wensen en eisen van zowel de berijder als de leverancier bij het gebruik maken van de ROB afspraakplanner?		Interviews met afnemers (leveranciers): - Semi-gestructureerde interviews - Wensen en eisen van de leverancier, klanttevredenheid en communicatiegedrag.
5. Welke kanalen zijn nodig om het bestaan van de ROB afspraakplanner te communiceren/ promoten bij de berijders?		Interview Manager Procurement & Maintenance Gerard de Bruin: - Semi-gestructureerd interview; - Wensen en eisen ALD Automotive. Interview Product Marketing Officer Daphne van der Meiden: - Semi-gestructureerd interview; - Huidig beleid vormgeving en Social media. Interview met afdeling ICT - Semi-gestructureerd interview; - Huidig beleid vormgeving.
4. aanpak concurrenten?	Deskresearch	Internet (theorieën en informatie over aanwezige concurrentie, aanbod en marketingmix van concurrentie.) Internet (websites concurrenten die ROB planner toepassen)

		Modellen (Concurrentieanalyse)
	Kwalitatief	Interviews met medewerkers concurrentie: - Semi-gestructureerde interviews. Tevredenheid ROB planner, welke manier ze het aanbieden etc.(info halen als student)
6. Wat is de huidige inrichting van het besturingssysteem Miles bij ALD Automotive? 7. Hoe onderhoudt ALD Automotive momenteel zijn relaties met leveranciers? 8. Wat zijn de wensen, eisen en randvoorwaarden van ALD Automotive bij het onderhouden van zijn relaties met leveranciers? 9. Hoe moet de ROB afspraakplanner en de interne processen er om heen ingericht worden om aan alle wensen en eisen van ALD Automotive te voldoen? 10. Wat is het optimale ontwerp van de ROB afspraakplanner, waar mee aan de wensen en eisen van alle partijen wordt voldaan en de bonussen behaald kunnen worden? 11. Wat moet er veranderd/gewijzigd worden aan de huidige interne processen van	Deskresearch	Internet (website van ALD Automotive) Documentatie van ALD Automotive Klantenbestand Literatuur Modellen (SWOT, confrontatiematrix)
	Kwalitatief	Interview Manager Procurement & Maintenance Gerard de Bruin - Semi-gestructureerd interview - Huidig beleid Interviews met managers van verschillende afdelingen die betrokken zijn bij dit onderzoek - Semi-gestructureerde interviews Onderwerp: Huidige beleid/eisen voor oplossing?

ALD Automotive om aan de afspraken met de vaste leveranciers te kunnen voldoen?		
1. Welke rol kan ALD Automotive nemen bij het afstemmen van vraag (berijders) en aanbod (leveranciers)?	Deskresearch	Internet (website van ALD Automotive en leveranciers) Documentatie van ALD Automotive Modellen (Kosten-batenanalyse)
2. Wat zijn de kosten voor het ontwikkelen van de ROB afspraakplanner om uiteindelijk bonussen bij vaste leveranciers te behalen?	Kwalitatief	Interview Manager Procurement & Maintenance Gerard de Bruin - Semi-gestructureerd interview Interview Operational director Frank Alofs - Semi-gestructureerd interview Interviews met managers van verschillende afdelingen van ALD en leveranciers - Semi-gestructureerde interviews
3. Welk budget heeft ALD beschikbaar voor de implementatie van de ROB afspraakplanner?		
4. Welke financiële voordelen kan ALD Automotive behalen, rekening houdend met de kosten die verbonden zijn aan de implementatie?		

Bijlage 2: Marketinguitingen ALD

ALD Parking

ALD Automotive heeft ALD Parking gezamenlijk opgezet met Park-line (een applicatie waarmee mobiel geparkeerd kan worden). De parkeeractie wordt via de mobiele telefoon gestart en gestopt en wordt einde van de maand afgerekend.

ALD e-Drive

ALD Drive is een e-learning programma, dat de leaserijders effectief traint in veilig en zuinig rijgedrag.

ALD e-Drive dient vooraf gereserveerd te worden. Vanaf de overeengekomen datum kan vanaf gedurende anderhalve week kosteloos elektrisch rijden ervaren worden. Voor ALD e-Drive is er een Nissan Leaf beschikbaar. De auto is voorzien van een verlengkabel, zodat de auto thuis, maar ook op het werk opgeladen kan worden. Voor het opladen bij publieke laadpalen wordt een oplaadpas meegeleverd. Het rijden en het opladen van elektrische auto's wordt toegelicht bij levering van de auto.

ALD Mobile

Om de berijder een zo extra service te verlenen is het mogelijk de website tevens als mobiele applicatie te introduceren. Dit is op twee manieren mogelijk; enerzijds als op zichzelf staande applicatie. De kosten voor het ontwikkelen van een applicatie zijn echter erg hoog. Anderzijds is het mogelijk eerst door middel van een 'link' de applicatie door te laten verwijzen naar de website. De website en de afspraakplanner kunnen in dit geval met de mobiele telefoon bezocht worden.

Op dit moment is de mobiele applicatie in ontwikkeling voor de iPhone in ontwikkeling en wordt verwacht dat het eind september op de markt komt. Voor Android software is nog niet bekend wanneer die online gaat.

Bijlage 3: Huidige communicatie tussen de berijder en ALD Automotive

Onderhoudsbeurt

Er wordt aangegeven, dat de onderhoudsintervallen in het instructieboekje van de auto staan. Aangegeven wordt dat de berijder zelf een afspraak kan maken met de dealer, dat de berijder geen contact met ALD op hoeft te nemen. Verder geeft ALD aan dat de berijder zelf het beste zicht heeft op de auto en dat het regelmatig de olie, koelvloeistof, ruitensproeiervloeistof en de staat van de banden moet controleren. Richtlijnen hiervoor zijn te vinden in het instructieboekje van de fabrikant.

APK-keuring

Afhankelijk van het voertuig, de registratiedatum en de brandstofsoort, moet de auto vanaf het derde of vierde levensjaar 1 keer per jaar of 1 keer per 2 jaar APK-gekeurd worden.

Op de website van RDW is te zien wanneer de auto toe is aan de APK-beurt. Verder wordt aangegeven dat voor het uitvoeren van de APK een afspraak met de merkdealer gemaakt kan worden.

Vervangen van banden

In de meeste gevallen worden banden vervangen tijdens de onderhoudsbeurt, maar in sommige gevallen (bij oplettende berijders) moeten banden eerder vervangen worden. Wettelijk minimum profieldiepte van banden is 1,6 mm. Als de profieldiepte 2 mm of minder is, komen de banden in aanmerking voor vervanging.

Voor het vervangen van banden is het mogelijk om een afspraak met een filiaal van Kwik-Fit (met telefoonnummer en kosten voor bellen) of Euromaster (met telefoonnummer en kosten voor bellen) bij de berijder in de buurt te maken.

Winterbanden

Bij winterbanden wordt aangegeven dat de wagenparkbeheerder goedkeuring moet geven om deel te nemen. De berijder kan een afspraak plannen met Kwik-Fit voor het monteren van de winterbanden.

Schade

Het stukje schade is eigenlijk meer een noodstuk, want schade is natuurlijk niet te plannen. Daarom wordt er in dit stuk per situatie beschreven wat te doen bij schade. De relevante boodschap hier is dat er in sommige situaties (niet bij de situatie dat de auto niet meer verder kan rijden) de berijder contact met de Driver Desk op kan nemen tijdens contacturen of een schade kan melden bij ALD Online.

De Driver Desk is een telefonische support voor vragen over documenten, tankpas, schades of andere onderwerpen.

Bijlage 4. Enquête berijder tevredenheid onderzoek³

Alle tabellen en diagrammen zijn afkomstig van de klanttevredenheid enquête van ALD.

4.1 Besluit berijder bepaalde dienstverlener

De respondent kon van de vier variabelen aangeven welke hij of zij achtereenvolgens zeer belangrijk (1), belangrijk (2), minder belangrijk (3) en het minst belangrijk (4) vond. In Tabel 1 staan de diverse antwoorden die gegeven zijn op de desbetreffende vraag:

N = 322	1	2	3	4
Nabijheid van de dealer	44,8%	24,0%	16,5%	15,4%
Vertrouwd zijn met de dealer	12,1%	24,2%	27,7%	36,0%
Persoonlijke service	28,6%	30,7%	28,6%	12,0%
Tijdsduur van de service	24,2%	25,3%	22,9%	27,6%

Tabel 1: besluit berijder voor dienstverlener

³ (ALD Automotive, 2012)

Response Count	1	2	3	4	
Nabijheid van de dealer		44,8% (124)	23,8% (66)	15,9% (44)	15,5% (43) 277
Vertrouwd zijn met de dealer		11,8% (32)	24,3% (66)	27,9% (76)	36,0% (98) 272
Persoonlijke service		29,1% (85)	30,5% (89)	28,8% (84)	11,6% (34) 292
Tijdsduur van de service		23,6% (71)	25,6% (77)	22,9% (69)	27,9% (84) 301
answered question	322				
skipped question	9				

Tabel 2: Uitkomsten SPSS; besluit berijder voor dienstverlener

4.2 In hoeverre bent u bereid onderhoud of reparaties uit te laten voeren door een door ALD Automotive zorgvuldig geselecteerde dealer?

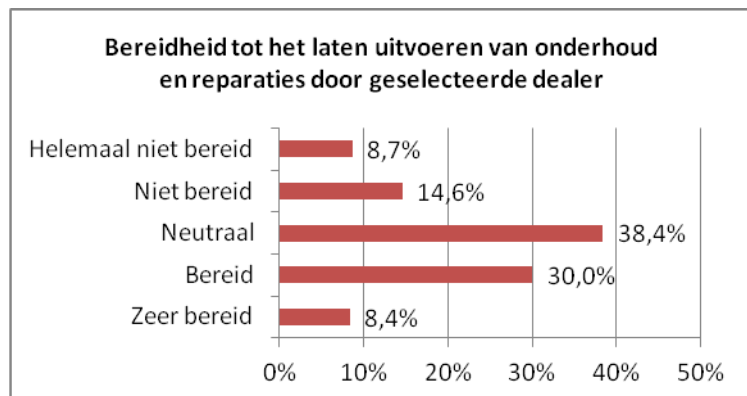


Diagram 1: Bereidheid tot het laten uitvoeren van onderhoud en reparaties door een geselecteerde dealer (N=319)

Response Percent	Response Count		
Zeer bereid	8,4%	27	
Bereid	30,0%	97	
Neutraal	38,4%	124	
Niet bereid	14,6%	47	
	Helemaal niet bereid	8,7%	28
answered question	319		
skipped question	13		

Tabel 3: Uitkomsten SPSS; bereidheid tot het laten uitvoeren van onderhoud en reparaties door een geselecteerde dealer

4.3 Tot hoeveel kilometer bent u bereid meer af te leggen voor onderhoud of reparatie?

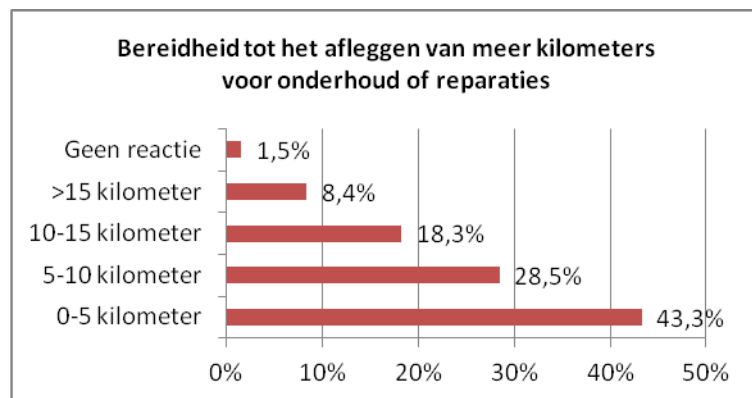


Diagram 2: Bereidheid tot het afleggen van meer kilometers voor onderhoud en reparaties (N=319)

Response Percent	Response Count		
	0-5 kilometer	43,9%	140
	5-10 kilometer	28,8%	92
	10-15 kilometer	18,3%	60
	>15 kilometer	8,5%	27
answered question	319		
skipped question	17		

Tabel 4: Uitkomsten SPSS; bereidheid tot het afleggen van meer kilometers voor onderhoud en reparaties

4.4 In hoeverre vindt u het belangrijk op de volgende manier contact te hebben voor het maken van een afspraak?

N=322	Ze er on be lang rijk	On be lang rijk	Be lang rijk	Ze er be lang rijk
Telefonisch contact met de dealer	9,4%	29,3%	48,3%	10,1%
Telefonisch contact met leasemaatschappij	8,2%	26,8%	51,1%	16,7%
Contact via internet met de dealer	8,2%	40,8%	41,5%	9,5%
Contact via internet met de leasemaatschappij	2,1%	6,7%	55,2%	35,9%

Tabel 5: In hoeverre vindt u het belangrijk op de volgende manier contact te hebben bij het maken van een afspraak?

	Zeer onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	Response Count
Telefonisch contact met de dealer	9,4% (7)	29,3% (22)	48,3% (180)	10,1% (117)	326
Telefonisch contact met leasemaatschappij	8,2% (26)	26,8% (85)	51,1% (153)	16,7% (53)	317
Contact via internet met de dealer	8,2% (26)	40,8% (129)	41,5% (131)	9,5% (30)	316
Contact via internet met leasemaatschappij	2,1% (29)	6,7% (90)	55,2% (157)	35,9% (31)	307

Tabel 6: Uitkomsten SPSS; in hoeverre vindt u het belangrijk op de volgende manier contact te hebben bij het maken van een afspraak?

4.5 Op welke manier wilt u onderhoud (laten) inplannen?

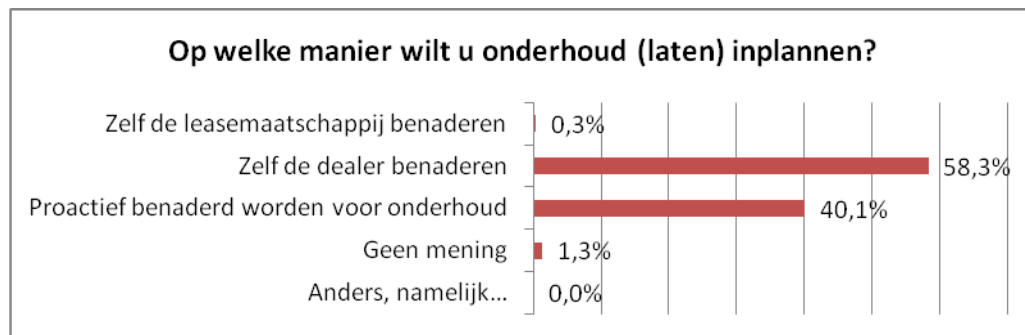


Diagram 3: Op welke manier wilt u onderhoud (laten) inplannen? (N=322)

Response Percent	Response Count		
Proactief benaderd worden voor onderhoud	40,1%	128	
Zelf de dealer benaderen	58,3%	189	
Zelf de leasemaatschappij benaderen	0,3%	1	
Geen mening	1,3%	4	
Anders, namelijk...	0,0%	5	
answered question	322		
skipped question	9		

Tabel 7: Uitkomsten SPSS; op welke manier wilt u onderhoud (laten) inplannen?

4.6 In hoeverre vindt u het belangrijk dat bij serviceverlening

N=322	Ze er on be lang rijk	On be lang rijk	Be lang rijk	Ze er be lang rijk
Uw auto opgehaald wordt?	11,9%	52,4%	23,5%	12,2%
U uw auto zelf wegbrengt en ophaalt?	7,0%	34,8%	48,2%	9,9%
U een vervangende auto op locatie krijgt?	4,1%	17,2%	31,0%	47,6%
U een vervangende auto zelf ophaalt?	18,6%	41,2%	27,8%	12,4%

Tabel 8: In hoeverre vindt u het belangrijk dat bij serviceverlening...

	Zeer onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	Response Count
Uw auto opgehaald wordt?	11,9% (37)	52,4% (163)	23,5% (73)	12,2% (38)	311
U uw auto zelf wegbrengt en ophaalt?	7,0% (22)	34,8% (109)	48,2% (151)	9,9% (31)	313
U een vervangende auto op locatie krijgt?	4,1% (13)	17,2% (55)	31,0% (99)	47,6% (152)	319
U een vervangende auto zelf ophaalt?	18,6% (57)	41,2% (126)	27,8% (85)	12,4% (38)	306
answered question	322				
skipped question	11				

Tabel 9: Uitkomsten SPSS; In hoeverre vindt u het belangrijk dat bij serviceverlening...

4.7 Overige diensten

Hoewel dit niet specifiek gevraagd is in de enquête, hebben een aantal respondenten wel aangegeven overige aanvullende diensten wenselijk te vinden. Hieronder worden deze beschreven.

Wassen

Een aantal respondenten heeft de wens geuit dat de leaseauto gewassen wordt bij iedere beurt. Enkele dealerorganisaties hebben deze service in hun SLA beschreven. Wanneer de klant hierom vraagt wordt de auto gewassen. Als ALD Automotive deze dienst wil aanbieden voor alle bestuurders zullen deze afspraken in de diverse SLA's opgenomen moeten worden.

Aftanken

Het aftanken van de auto na een onderhoudsbeurt of reparatie is ook door een respondent geopperd. Dit is echter niet mogelijk in verband met administratieve zaken. Bij het aftanken worden de kosten voor het aftanken bij de factuur bijgeschreven. Hierdoor komen de kosten voor aftanken op de verkeerde plaats terecht. Aftanken zou wel mogelijk zijn als de bestuurder hiervoor zijn eigen tankpas gebruikt. Echter, dan is het bijna net zo gemakkelijk als zelf tanken.

4.8 Steekproefbepaling⁴

Steekproefbepaling:

Voor het enquêteren is een aselechte steekproef getrokken uit de populatie van rijders onder de label van ALD Automotive. De totale populatie rijders onder de label van ALD Automotive bedraagt 10.000, dit is groter dan 5.000 en dus mag uitgegaan worden van de formule van een oneindige populatie. De populatie van 10.000 wordt niet in de formule ingevoerd. Dit wetende wordt de volgende formule gehanteerd (Fisher & Julsing, 2007, pp. 116-117):

$$N = \frac{(p \cdot 1-p) \cdot Z^2}{E^2}$$

Hierbij is:

N = De grootte van de populatie

p = Het percentage respondenten dat aan een bepaalde karakteristiek voldoen (50%)

Z = Een constante die afhankelijk is van de gewenste betrouwbaarheid

Bij 95% betrouwbaarheid → Z-waarde = 1,96

Er wordt een betrouwbaarheid gehanteerd van 95%, verder wordt uitgegaan van een foutmarge van 5%. De spreiding van de antwoorden wordt geschat op 85%. De verwachting is namelijk dat de rijders vrij eenduidige antwoorden zullen geven. Wanneer de formule ingevuld, wordt volgt de volgende steekproefgrootte:

$$N = \frac{(0,85 \cdot 1-0,85) \cdot 1,96^2}{0,05^2} \approx 195$$

Er moeten dus minimaal 195 respondenten moeten zijn om de steekproef methodisch betrouwbaar te laten zijn. Er is uitgegaan van een respons van ongeveer 20%. Hiertoe is besloten dat er minimaal 950 enquêtes verstuurd moesten worden.

De e-mailadressenlijst komt uit de rijderdatabase van ALD Automotive. Deze bevat 8.489 e-mailadressen. Hieruit is met behulp van het programma Microsoft Excel een steekproef van 1.000 rijders getrokken. Binnen deze steekproef bleken er 50 Engelstalige rijders te zijn. Doordat de enquête slechts in het Nederlands beschikbaar was, hebben de interne accountmanagers de Engelstalige rijders uit deze steekproef gefilterd.

⁴ (ALD Automotive, 2012)

Er bleven dus nog 950 rijders over, naar deze rijders is de uitnodigingsmail met link naar de enquête verstuurd. Om de respons te vergroten en de rijders te belonen is onder de respondenten tien maal een Bol.com Cadeaubon ter waarde van € 25,- verloot.

Al snel kwamen er veel automatische meldingen van afwezigheid terug, er is toen besloten eerst af te wachten hoeveel enquêtes er ingevuld zouden worden alvorens te besluiten de enquête naar meer rijders te versturen.

De uiteindelijke respons op de enquête is 322 rijders. Dit is 33,9% van de steekproef en 3,22% van de populatie. Het aantal van 322 respondenten is ongeveer 65% meer dan het minimaal benodigd aantal respondenten van 195. Het was hierdoor dus niet nodig de enquête naar meer rijders te versturen.

Bijlage 5. Aanpak concurrenten

5.0 SWOT Analyse⁵

De SWOT geeft een waarde oordeel aan zowel de conclusies die gedaan zijn aan de interne omgeving als de conclusies die gedaan zijn aan de externe omgeving. Aan de hand van de SWOT analyse wordt de confrontatiematrix opgesteld (bijlage 5.0.1).

Op basis van de analyse van de interne omgeving wordt de volgende onderverdeling gehanteerd:

- Zwakke punten;
- Sterke punten.

Op basis van de analyse van de externe omgeving wordt de volgende onderverdeling gehanteerd:

- Bedreigingen;
- Kansen.

Belangrijkste sterktes ALD		Belangrijkste zwaktes ALD	Belangrijkste kansen	Belangrijkste bedreigingen
1	Groot marktaandeel/ contracten met vele automerken	Er wordt niet veel geïnvesteerd in nieuwe producten/ beperkt budget	Leveranciers staan open voor onderhandelingen	Economische recessie
2	ALD ontwikkelt veel in duurzame producten	Middelen, kennis en vaardigheden die slechter zijn dan gemiddeld	Markt staat open voor innovaties	Veroudering van het product door technische, economische of maatschappelijke ontwikkelingen
3	Goede/ aantrekkelijke prijs per contract	ALD is minder bekend op de markt/ heeft minder naamsbekendheid	Goede winstmarges	Reputatie steeds afhankelijker van duurzaamheid
4	ALD benadert een grote doelgroep	Minder groot assortiment (met betrekking tot de afspraakplanner)	Eindgebruikers bereid tot sturing (afspraakplanner)	Veel concurrenten

Tabel 9.1: SWOT analyse

⁵ (Gertjan schop, 2012)

Om het overzichtelijk te maken zijn hieronder alle SWOT punten geplaatst:

Sterke punten:

- S1: Groot marktaandeel/ contracten met vele automerken
- S2: ALD ontwikkeld veel in duurzame producten
- S3: Goede/ aantrekkelijke prijs per contract
- S4: Benaderd een brede doelgroep

Zwaktes:

- Z1: Wordt niet veel geïnvesteerd in nieuwe producten (niet duurzame)/ beperkt budget
- Z2: Middelen, kennis en vaardigheden die slechter zijn dan gemiddeld
- Z3: ALD minder bekend op de markt/ minder naamsbekendheid
- Z4: Minder grote assortiment (met betrekking tot de afspraakplanner)

Kansen:

- K1: Leveranciers staan open voor onderhandelingen
- K2: Markt staat open voor innovaties
- K3: Goede winstmarges te behalen
- K4: Eindgebruikers zijn bereid om zich te laten sturen (afspraakplanner)

Bedreigingen:

- B1: Economische recessie
- B2: Veroudering van het product door technische, economische of maatschappelijke ontwikkelingen
- B3: Reputatie steeds afhankelijker van duurzaamheid
- B4: Veel concurrenten

5.0.1 Confrontatiematrix⁶

In de confrontatiematrix worden de interne sterktes en zwaktes in verband gebracht met de externe kansen en bedreigingen. Een kans kan bijvoorbeeld worden geneutraliseerd door een bedreiging of een bedreiging nog eens versterkt door een zwakte. Door de confrontatiematrix toe te passen, waarbij elke sterkte en elke zwakte in verband wordt gebracht met elke kans en elke bedreiging, komt er een inzicht van de belangrijkste zwakten en sterkten, met daarnaast ook de meest relevante kansen en bedreigingen.

De vier belangrijkste sterkten, zwakten, kansen en bedreigingen worden overgezet in de confrontatiematrix en vervolgens gescoord met 0 (geen raakvlak), 1 (issue met geringe impact), 3 (issue met impact) of 5 (issue met veel impact).

	K1	K2	K3	K4	B1	B2	B3	B4	
S1	5	3	1	0	0	0	0	5	14
S2	5	5	5	0	0	3	5	5	28
S3	0	0	3	0	0	0	0	5	8
S4	0	3	3	0	0	0	0	3	9
Z1	3	5	3	3	3	5	0	3	25
Z2	0	5	3	3	3	5	5	3	28
Z3	0	1	0	0	0	1	0	5	7
Z4	5	3	1	5	1	3	0	5	23
	18	25	19	12	5	16	10	34	

Tabel 2. Confrontatiematrix

⁶ (Gertjan schop, 2012)

5.1 Concurrentie analyse

5.1.1 Leaseplan⁷

Leaseplan staat er om bekend dat het de koploper is op het gebied van servicegerichtheid naar de berijder. Om aan de juiste informatie te komen over Leaseplan heeft er een interview plaatsgevonden met een oud medewerker en een berijder van Leaseplan. Mede dankzij deze informatie is het bekend hoe Leaseplan tot de afspraakplanner gekomen is, hoe het te werk gaat om de up-to-date te houden en dat **doelgroep** van Leaseplan vooral grote zakelijke klanten zijn.

Leaseplan staat er om bekend dat de dat ze wat betreft de **prijs** per contract boven aan staan. Dit betekent dat ze een van de duurste leasemaatschappijen in Nederland zijn.

De dienst "Mijn Leaseplan"

De afspraakplanner is een onderdeel van "Mijn Leaseplan" (bijlage 5.4). Leaseplan heeft de persoonlijke pagina opgedeeld in verschillende onderdelen, waaronder de inbox. Alle e-mails die de berijder ontvangt komen in deze inbox terecht, bijvoorbeeld bekeuringen die door CJIB opgestuurd worden naar Leaseplan. Leaseplan heeft ervoor gezorgd dat het mogelijk is om dan via deze e-mail de bekeuring te betalen.

Een ander onderdeel van Mijn Leaseplan is de subpagina "Service". Op deze pagina kan de berijder een afspraak inplannen via de afspraakplanner, een schade melden, declaraties in dienen of voor fiscale bijteller kiezen. Wat op deze pagina duidelijk naar voren komt is de afspraakplanner. In het interview (bijlage 5.2.2) vertelde de berijder dat dit eerst niet het geval was.

⁷ (Leaseplan, 2013)

Benaderen en het promoten van de afspraakplanner bij de berijders door Leaseplan

Benadering bij contractafsluiting

Uit het interview is gebleken dat de berijder bij het afsluiten van het leasecontract een brief thuis krijgt, met daarin informatie, dat het gemakkelijk is om via “Mijn Leaseplan” online een afspraak in te plannen voor reparatie, onderhoud en banden. In deze brief wordt de gehele ‘Mijn Leaseplan’ service uitgelegd en hoe er aangemeld moet worden om in te kunnen loggen.

Benadering via de website en e-mail

Berijders worden ook veel benaderd via de website en via e-mails over de afspraakplanner. Als de site goed geanalyseerd wordt is te zien dat er op elke pagina van de site wel iets over de afspraakplanner te zien is, hierdoor is de afspraakplanner moeilijk te missen door de berijder.

In vele e-mails wordt ook informatie en een link over de afspraakplanner meegestuurd. Het voordeel van het zo benaderen van de berijder is dat er een prikkel ontstaat bij de berijder, zodat wanneer de auto aan een onderhoudsbeurt toe is, de berijder de afspraakplanner weet te vinden.

Tussentijds benaderen

Leaseplan benadert ook tussentijds de berijder via een email. In bijlage 5.6 is een opzet van deze mail te vinden. De berijder heeft na het interview nog de moeite gedaan om dit email door te sturen. In bijlage 5.1.2 is beschreven wat de berijder van het tussentijds benaderen vindt.

De opzet van de mail is:

- Leaseplan begint eerst met het attenderen van de afspraakplanner;
- Wat er met de afspraakplanner gedaan kan worden;
- De verschillende services die het aanbiedt;
- Waar de afspraakplanner te vinden is;
- Een informatiepunt waar er nog meer vragen gesteld kunnen worden.

5.1.2 Arval⁸

Arval is een internationale autoleasemaatschappij met vestigingen in 25 landen en activiteiten in 14 landen wereldwijd via een netwerk van partners. Arval beheert met ruim 4.000 medewerkers een totaal wagenpark van 689.000 auto's. Arval is onderdeel van BNP Paribas Retail Banking "Equipment Solutions".

In Nederland bekleedt Arval de vierde positie met 30.000 auto's. Met 200 medewerkers geeft Arval dagelijks uitvoering aan efficiënt wagenparkbeheer. Arval onderscheidt zich in de markt door haar verstrekende mogelijkheden tot uitbesteding. Arval streeft blijvend naar een verbetering van haar dienstverlening om de samenwerking met haar klanten steeds efficiënter, accurater en transparanter te maken. Arval staat er om bekend dat de dat ze wat betreft de prijs per contract in de middenmoot staan, dus niet het duurt, maar ook niet de goedkoopste. Arval heeft net als ALD een grote doelgroep. Ze richten zich zowel op grote als kleine klanten.

De dienst "Mijn Arval"

In bijlage 5.7 is een print screen geplaatst van de pagina mijn Arval. Dit is de pagina na het inloggen van de berijder. Te zien is dat Arval de webpagina heel anders heeft ingericht dan Leaseplan. De pagina heeft een strakke, 'saai' uitstraling. Wel is de pagina voorzien van alle benodigdheden, zoals een subpagina met links naar de onderhoudsplanner, schademelden, etc. De pagina is ook voorzien van de nodige informatiepunten voor de berijder.

Benaderen en het promoten van de afspraakplanner bij de berijders door Arval

Onderhoud inplannen (bijlage 5.7.1)

De pagina om het onderhoud in te plannen is op bepaalde standaard punten (buiten de inrichting) het zelfde als Leaseplan, maar heeft een andere benadering voor het inplannen van een onderhoudsbeurt. Waar Leaseplan de berijder de keuze geeft om gebruik te maken van de haal- en brengservice en de keuze tot een leverancier, geeft Arval die keuze niet. De berijder kan kiezen waar de auto gebracht wordt en opgehaald, maar niet de keuze dat het zelf brengt en of het gebruik wil maken van een leenauto.

Voor het inplannen van een tijdstip waarop de afspraak mag plaatsvinden, heeft de berijder de keuze uit drie mogelijkheden waarop de auto voor onderhoud komt.

⁸ (Arval, 2013)

Benadering berijder door Arval

Uit het interview (bijlage 5.3.3) is gebleken dat Arval weinig aandacht besteedt met het benaderen van de berijder, maar ze zijn er wel mee bezig. Op dit moment benaderd Arval de berijder op twee manieren:

Benaderen via de site en e-mail

Via website van Arval wordt de berijder op de berijders pagina geïnformeerd dat het via 'mijn Arval' een afspraak kan inplannen voor onderhoud. Op de hoofdpagina of andere pagina's wordt weinig vermeld over het inplannen van een afspraak.

Tussentijds en achteraf benaderen

De geïnterviewde vertelde dat de berijder benaderd wordt in de brieven (reclamebrieven), met de informatie dat de berijder via 'mijn Arval' een afspraak voor kan inplannen voor onderhoud, maar de geïnterviewde vertelde dat hier geen rekening mee gehouden wordt of de auto net voor onderhoud geweest is. De berijder wordt ook benaderd nadat de auto voor onderhoud geweest is. In deze brief wordt vermeld wat voor onderhoud er gepleegd is. In deze brief wordt ook vermeld naar 'mijn Arval'.

5.1.3 Toelichting: tabel 1 hoofdstuk 4.4

Uit tabel 2 blijkt dat ALD niet hoog scoort op het assortiment van diensten met betrekking tot de afspraakplanner, het benaderen en de bekendheid. De reden dat ALD slecht scoort op het assortiment en het benaderen, is omdat ALD nog geen afspraakplanner heeft. De reden dat ALD slecht scoort op het promoten van het maken van een afspraak is omdat ALD maar op één plek op de website aangeeft hoe de berijder een afspraak kan plannen. ALD scoort wel goed op de manier waarop zij zich op de doelgroep richten, omdat ALD zich zowel op grote klanten als op kleinere klanten richt. Op de prijs wordt ook goed gescoord, omdat ALD het goedkoopst is vergeleken met beide concurrenten.

Leaseplan heeft de hoogste totale score. Dit komt vooral omdat Leaseplan goed scoort op het assortiment van de diensten die ze aanbieden en op de manier waarop zij haar berijders benadert.

5.2 Interviews Leaseplan en Arval

5.2.1 Interview oud medewerker Leaseplan

1. Wat was je functie bij Leaseplan?

Bij Leaseplan had ik de zelfde functie als bij ALD, Insurance Assistant.

2. Hoe lang heb je hier gewerkt?

5 jaar

3. Wat was je algemene indruk over Leaseplan?

Het is nu 5 jaar geleden dat ik er weggegaan ben, maar heb van oud collega's begrepen dat er in die 5 jaar niet veel veranderd is. Leaseplan begon zo snel te groeien, dat er steeds meer lagen hiërarchie begon te ontstaan.

4. Wat weet jij over de afspraakplanner?

Nou dat Leaseplan er toen al mee bezig. Leaseplan was echt een afdeling (>10 personen) op aan het zetten alleen voor afspraakplanner. Mijn afdeling had veel contact met deze afdeling, omdat de afspraakplanner ook de functie schademelden heeft.

5. Wanneer zijn ze begonnen met het opzetten van de afspraakplanner en wat was de reden dat de afspraakplanner opgezet werd?

Ik weet niet precies wanneer ze begonnen zijn met het opzetten van de afspraakplanner, ongeveer aan het einde van mijn diensttijd bij Leaseplan. De reden dat het opgezet werd was omdat de vloot zo groot snel begon te groeien, dat er een oplossing gezocht moest worden om de werkdruk bij de afdeling Operations af te nemen. Zo had ik vernomen van een oud collega vernomen dat ze een jaar intern getest hebben, voordat het online kwam te staan voor de berijder.

6. Wat vond je toen van de afspraakplanner?

Ik vind het een mooi idee om de berijder zo meer service te bieden en het heeft, met het sturen van naar bonusgeselecteerde leveranciers, ook voordeel voor Leaseplan. De afspraakplanner zelf stond toen zo in de kinderschoenen dat daar niet veel over te zeggen is.

5.2.2 Interview berijder Leaseplan

1. Hoe lang ben je momenteel berijder bij Leaseplan?

Iets meer dan een jaar.

2. Heb je in de tussentijd een onderhoudsbeurt gehad?

Ja, ik heb ongeveer een maand geleden een onderhoudsbeurt had. De auto had toen ongeveer 30.000km gereden.

3. Hoe wist je dat de auto een onderhoudsbeurt nodig had?

Nou toevallig vertelde iemand die met mij meereed dat de auto waarschijnlijk binnenkort aan een onderhoudsbeurt toe is, de auto had namelijk bijna 30.000 kilometer gereden. Toen hij dat zei stond me ook ergens van bij dat bij de contractafsluiting ook is verteld dat de auto voor deze kilometerstand een onderhoudsbeurt moest krijgen.

4. Hoe heb je toen een afspraak gemaakt?

Nadat ik de papieren van het contract erbij gepakt had, werd inderdaad aangegeven dat de auto voor de 30.000 kilometer een onderhoudsbeurt gehad moet hebben. In de brief werd ook aangegeven, dat het mogelijk is om via de afspraakplanner een afspraak te maken. Zo heb ik dan ook maar een afspraak gemaakt, omdat ik zo gemakkelijk tussen het werk door een afspraak kon inplannen.

5. Welke stappen moest je maken in de afspraakplanner?

Het waren echt niet veel stappen die ik moest maken om een afspraak te plannen en alles ging via mijn persoonlijke account bij Leaseplan: "mijn Leaseplan". Ik stuur je anders wel screenshots van alle stappen die gemaakt word. Zo kan je zelf zien wat de afspraakplanner is bij Leaseplan.

6. Wat vond je van de afspraakplanner?

Vond het duidelijk en overzichtelijk.

7. Hoe werd je benaderd door Leaseplan om gebruik te maken van de afspraakplanner of gaf Leaseplan aan om via de afspraakplanner een afspraak te maken?

Zoals ik net vertelde werd er bij de contactafsluiting aangegeven dat ik via de afspraakplanner een afspraak kon inplannen. Dit stond duidelijk aangegeven in de brief, maar dat was al een jaar geleden dat ik de brief gekregen heb. Het viel mij ook op dat er op de site en in mailtjes de afspraakplanner aangegeven werd, zal je de lay-out van de mails opsturen. Ben trouwens nadat ik de onderhoudsbeurt uit heb laten voeren nog benaderd door Leaseplan, dat ik gemakkelijk via de afspraakplanner een afspraak kan inplannen. Ook deze mail zal ik je doorsturen.

8. Wanneer ben je tussentijds benaderd?

Nou dat is het rare, ik ben na mijn onderhoudsbeurt benaderd, terwijl ik zelf al te laat was voor mijn onderhoudsbeurt. Ik was al over de 30.000 kilometer heen en had mijn contact al langer dan een jaar. Ik ben ongeveer 13 maanden na mijn contractafsluiting benaderd.

5.3 Interview Arval

5.3.1 Interview oud manager Operations

1. Wat was je functie bij Arval ?

Bij Arval heb ik verschillende functies gehad, zo ben ik begonnen als trainee Operations, heb ik daarna verschillende functies op de afdeling Purchase gehad, maar ben ik uiteindelijk weer terug gegaan naar Operations. Waar ik eerst 4 jaar manager Operations geweest en voordat ik Operations directeur bij ALD werd, waar ik nu 6 maanden werkzaam ben.

2. Wat was je algemene indruk over Arval?

Dat Arval een bedrijf is die aandacht besteed aan hun medewerkers en graag wilt groeien. Dit is ook een van de redenen dat ik er zo lang werkzaam ben geweest.

3. Tot hoeverre was je betrokken met de afspraakplanner?

Als manager Operations had ik veel te maken met de afspraakplanner, ik heb zelfs in mijn laatste jaar de verantwoordelijkheid gehad over de afspraakplanner. Zo ben ik het gehele proces betrokken geweest bij de afspraakplanner.

4. Wanneer zijn ze begonnen met het opzetten van de afspraakplanner en wat was de reden dat de afspraakplanner opgezet werd?

Het opzetten van de afspraakplanner is van de ene op de andere dag opeens opgezet. De vloot van Arval begon zo snel te groeien dat ze snel een systeem wilde waar de berijder een afspraak kon maken. Zo heeft de afdeling ICT in een korte periode een systeem opgezet waar er uiteindelijk een mail naar Arval gaat met wanneer de berijder een afspraak wil plannen.

5. Wat vond je toen van de afspraakplanner?

Het is eigenlijk helemaal geen afspraakplanner, maar gewoon een formulier die de berijder invult en dat Arval dan de afspraak inplant bij een dealer. Stuur de opzet wel op.

6. Is Arval nog bezig met de ontwikkeling van de afspraakplanner?

Ja, uiteindelijk wel. Ze hebben het huidige systeem lang aangehouden en zo gelaten, maar toen ik er verantwoordelijk over werd, ben ik een businesscase opgestart om te kijken (aan te tonen) of Arval baat heeft bij een doorontwikkeling van de afspraakplanner. Hieruit is gebleken dat er direct in het eerste jaar een baat bij de afspraakplanner was. Arval heeft dit uitgerekend aan de hand van het vervangend vervoer. Zo hebben ze berekend hoeveel vervangend vervoer er in een jaar meer aangevraagd is, want Arval verplichte de berijder bij het online afspreken om gebruik te maken van de haal- en breng service. Hieruit is gebleken dat het eerste jaar 15% van de berijders actief gebruik maakte van de afspraakplanner, tweede jaar 30% en het derde jaar 45%.

7. Worden berijders benaders tot het gebruik maken van de afspraakplanner?

Op dit moment besteed Arval, volgens mijn, te weinig aandacht met het benaderen van de berijder, maar ze zijn dit op mijn verzoek wel aan het onderzoek. Op dit moment wordt er op de website van Arval, in de handtekening van een mail en in reclame bladen een link geplaatst met de afspraakplanner en beschreven wat het voordeel is van de afspraakplanner.

Verder wordt de berijder nog benaderd in een brief waarin vermeld wordt wat voor onderhoud er gepleegd, maar zoals je begrijpt is dat na de onderhoudsbeurt en de berijder is dat bij de volgende onderhoudsbeurt alweer vergeten is.

5.4 Print screen “Mijn Leaseplan”

Dashboard leaseauto

MIJN LEASEAUTO **SERVICE** **ONDERWEG** **CONTACT**

U bent ingelogd als S. Van Dijk > uitloggen Selecteer een taal Zoeken in de FAQ's Zoek

home > service

SERVICE

- Schade melden
- Stel een vraag over uw schade
- Bijlage(n) schademelding
- AfspraakPlanner
- Fiscale bijteller
- Declaraties

Plan nu je afspraak voor:

- ✓ Reparatie
- ✓ Onderhoud
- ✓ Winterbanden wissel
- ✓ Nieuwe (winter)banden

MAAK NU JE AFSPRAAK

Schademelden

- > Schade melden
- > Stel een vraag over uw schade
- > Bijlage(n) schademelding

Declaraties / Administratief

- > Declaratie indienen
- > Fiscale bijteller
- > AfspraakPlanner

Mijn Leaseauto

- > Mijn berichten
- > Mijn persoonsgegevens
- > Mijn overzichten
- > Mijn documenten/passen
- > Mijn nieuwe leaseauto
- > Mijn auto inleveren
- > Mijn auto overnemen
- > Mijn mening

Service

- > Schade melden
- > Stel een vraag over uw schade
- > Bijlagen schade melding
- > AfspraakPlanner
- > Declaraties
- > Fiscale bijteller

Onderweg

- > Hulpverlening
- > Calamiteiten
- > Aanvraag Milieusticker Duitsland

Contact

5.5 Print screen Inbox "Mijn Leaseplan"

Dashboard
leaseauto

MIJN LEASEAUTO
SERVICE
ONDERWEG
CONTACT

LeasePlan
It's easier to leaseplan

U bent ingelogd als S. Van Dijk
> uitloggen
Selecteer een taal
Zoeken in de FAQ's
Zoek

home > mijn leaseplan > mijn berichten

MIJN BERICHTEN

Mijn berichten >
Mijn gegevens
Mijn overzichten
Mijn documenten/passen
Mijn nieuwe leaseauto
Mijn auto inleveren
Mijn auto overnemen
Vraag, klacht, suggestie

Inbox Verzonden Archief Vraag of suggestie

Klik op om een bericht te openen.

Toon per pagina

☐ Datum
☐ Status
☐ Betreft

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

2013-05-31

2013-05-31

2013-05-23

2013-05-23

2013-05-23

2013-05-17

2013-05-17

2013-05-14

2013-05-09

2013-04-06

Gelezen

Gelezen

Gelezen

Gelezen

Gelezen

Gelezen

Gelezen

Gelezen

Gelezen

Gelezen

Betaling beschikking 3062542172552476

U heeft een bekeuring 3062542172552476

Betaling beschikking 2062542170627863

Betaling beschikking 7062542171860598

Betaling beschikking 9062542170635910

Betaalherinnering bekeuring

Betaalherinnering bekeuring

Let op: U heeft een nog niet bekeken bekeuring 7062542171860598

U heeft een bekeuring 7062542171860598

Betaling beschikking 3062542169668937

Getoond 1 tot 10 van 21 rijen

Eerste
Vorige
1
2
3
Volgende
Laatste

Verwijderen
Archiveren

Mijn Leaseauto

Service

Onderweg

Contact

Adviesrapport ALD Automotive

09-08-2013

5.6 Tussentijdse benadering Leaseplan

Geachte heer, mevrouw,

Graag attenderen wij u op één van onze LeasePlan Services, namelijk de AfspraakPlanner.

Voor reparaties, onderhoud en bandenwissels kunt u een afspraak regelen via de LeasePlan AfspraakPlanner. Het is dankzij deze dienst mogelijk om eenvoudig online een leverancier in de buurt te selecteren en vervolgens meteen een afspraak te plannen. Aan de hand van het kenteken en uw postcode kiest u een vestiging in de buurt.

Haal & Breng Service

Via de LeasePlan AfspraakPlanner wordt de gratis Haal & Breng Service aangeboden. Sommige leveranciers bieden nog een extra gratis service, bijvoorbeeld het van binnen en buiten reinigen van uw auto. Deze extra service is herkenbaar aan het cadeaulogo bij de adresgegevens van de leverancier.

Voor een optimale dienstverlening kiest LeasePlan zorgvuldig haar leveranciers op basis van service en kwaliteit.

De LeasePlan AfspraakPlanner is te vinden via

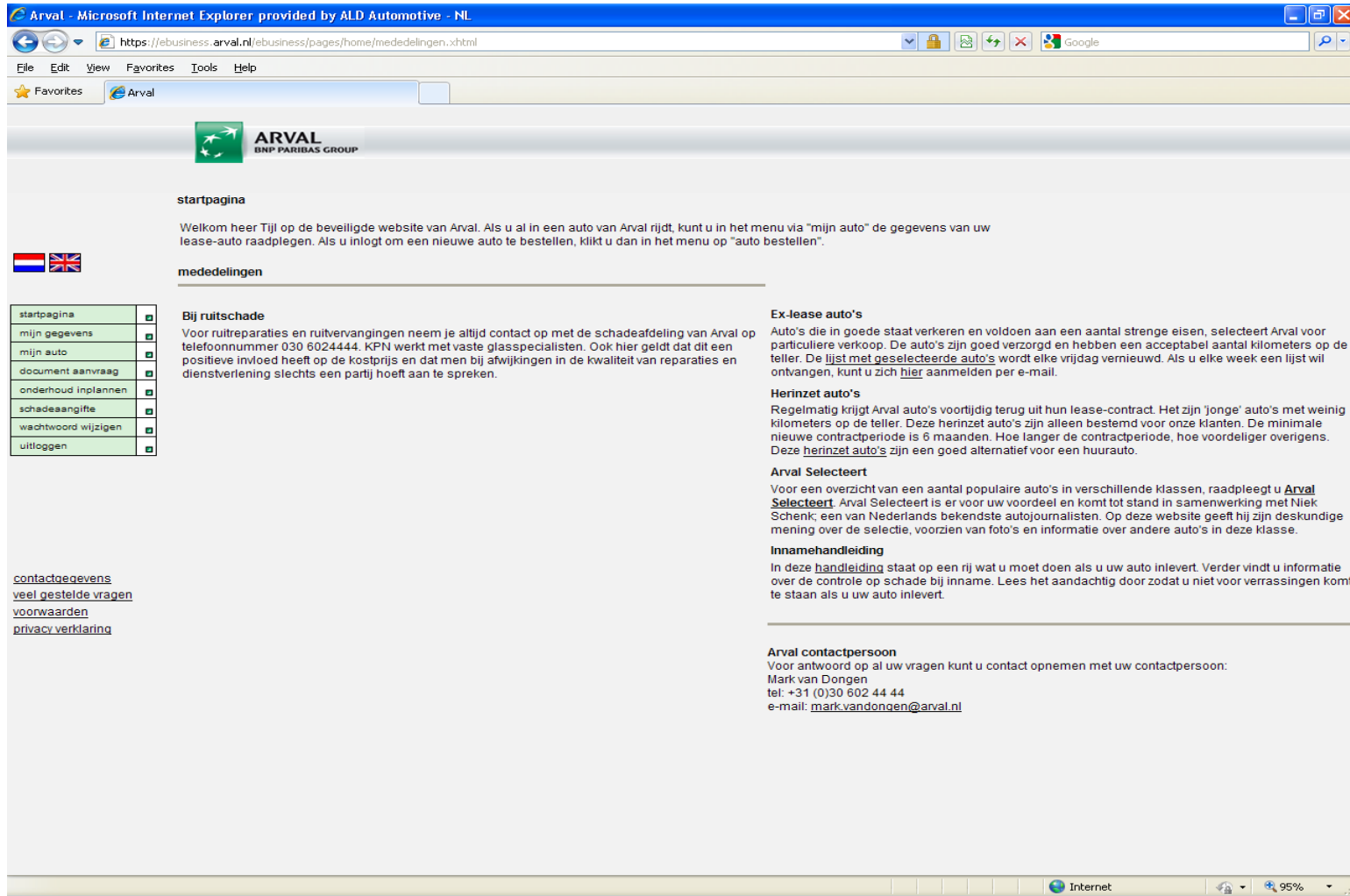
www.leaseplan.nl/afspraakplanner. Of probeer het direct zelf via:

- Uw eigen Mijn LeasePlan account
- De LeasePlan App
- De LeasePlan-website (**www.leaseplan.nl**)

Indien u na dit bericht nog vragen heeft, dan vernemen wij deze graag.

Met vriendelijke groet,
Deloitte Berijdersdesk

5.7 Print screen 'Mijn Arval'



Arval - Microsoft Internet Explorer provided by ALD Automotive - NL

https://ebusiness.arval.nl/ebusiness/pages/home/mededelingen.xhtml

File Edit View Favorites Tools Help

Arval

ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

startpagina

Welkom heer Tijl op de beveiligde website van Arval. Als u al in een auto van Arval rijdt, kunt u in het menu via "mijn auto" de gegevens van uw lease-auto raadplegen. Als u inlogt om een nieuwe auto te bestellen, klikt u dan in het menu op "auto bestellen".

mededelingen

startpagina	□
mijn gegevens	□
mijn auto	□
document aanvraag	□
onderhoud inplannen	□
schadeaangifte	□
wachtwoord wijzigen	□
uitloggen	□

[contactgegevens](#)
[veel gestelde vragen](#)
[voorwaarden](#)
[privacy verklaring](#)

Bij ruitschade
 Voor ruitreparaties en ruitvervangen neem je altijd contact op met de schadeafdeling van Arval op telefoonnummer 030 6024444. KPN werkt met vaste glasspecialisten. Ook hier geldt dat dit een positieve invloed heeft op de kostprijs en dat men bij afwijkingen in de kwaliteit van reparaties en dienstverlening slechts een partij hoeft aan te spreken.

Ex-lease auto's
 Auto's die in goede staat verkeren en voldoen aan een aantal strenge eisen, selecteert Arval voor particuliere verkoop. De auto's zijn goed verzorgd en hebben een acceptabel aantal kilometers op de teller. De lijst met geselecteerde auto's wordt elke vrijdag vernieuwd. Als u elke week een lijst wilt ontvangen, kunt u zich hier aanmelden per e-mail.

Herinzet auto's
 Regelmatig krijgt Arval auto's voortijdig terug uit hun lease-contract. Het zijn 'jonge' auto's met weinig kilometers op de teller. Deze herinzet auto's zijn alleen bestemd voor onze klanten. De minimale nieuwe contractperiode is 6 maanden. Hoe langer de contractperiode, hoe voordeliger overigens. Deze herinzet auto's zijn een goed alternatief voor een huurauto.

Arval Selecteert
 Voor een overzicht van een aantal populaire auto's in verschillende klassen, raadpleegt u Arval Selecteert. Arval Selecteert is er voor uw voordeel en komt tot stand in samenwerking met Niek Schenk, een van Nederlands bekendste autojournalisten. Op deze website geeft hij zijn deskundige mening over de selectie, voorzien van foto's en informatie over andere auto's in deze klasse.

Innamehandleiding
 In deze handleiding staat op een rij wat u moet doen als u uw auto inlevert. Verder vindt u informatie over de controle op schade bij inname. Lees het aandachtig door zodat u niet voor verrassingen komt te staan als u uw auto inlevert.

Arval contactpersoon
 Voor antwoord op al uw vragen kunt u contact opnemen met uw contactpersoon:
 Mark van Dongen
 tel: +31 (0)30 602 44 44
 e-mail: mark.vandongen@arval.nl

5.7.1 Onderhoudsplannen Arval

Arval - Microsoft Internet Explorer provided by ALD Automotive - NL

https://ebusiness.arval.nl/ebusiness/pages/maintenance/maintenance.xhtml

File Edit View Favorites Tools Help

Arval

ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

onderhoud inplannen * is verplicht veld

werkzaamheden selecteren **aanvraagoverzicht** **bevestiging**

Arval verzorgt voor u de organisatie voor het laten uitvoeren van elke onderhoudsbeurt. Wij zorgen ervoor dat uw auto wordt gehaald, onderhoud krijgt en weer teruggebracht wordt. Hieronder kunt u uw aanvraag voor onderhoud invullen:

startpagina	
mijn gegevens	
mijn auto	
document aanvraag	
onderhoud inplannen	
schadeaangifte	
wachtwoord wijzigen	
uitloggen	

berijder *	de heer P. Tijn
kenteken	46-HBD-1
autogegevens	
merk en type	Opel Vectra Stat.1.8-16v Temptation
kilometerstand	89523
vervaldatum APK	07 okt 2012

Wat moet er aan uw auto gebeuren? *

onderhoudsbeurt	☐
APK	☒
reparatie	☐

Heeft u klachten waar de garage extra aandacht aan moet besteden? Graag duidelijk omschrijven:

Waar moet uw auto opgehaald en teruggebracht worden?

afleveradres *	☐ adres werkgever ☐ huisadres berijder ☐ ander adres namelijk
----------------	---

volgende

Done

Internet 95%

Arval - Microsoft Internet Explorer provided by ALD Automotive - NL

https://ebusiness.arval.nl/ebusiness/pages/maintenance/maintenance.xhtml

File Edit View Favorites Tools Help

Arval

ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

onderhoud inplannen * is verplicht veld

☐ startpagina
☐ mijn gegevens
☐ mijn auto
☐ document aanvraag
☐ onderhoud inplannen
☐ schadeaangifte
☐ wachtwoord wijzigen
☐ uitloggen

[contactgegevens](#)
[veel gestelde vragen](#)
[voorwaarden](#)
[privacy verklaring](#)

Waar moet uw auto opgehaald en teruggebracht worden?
 afleveradres * ☐ adres werkgever ☐ huisadres berijder ☐ ander adres namelijk
 naam
 adres
 huisnummer
 postcode
 woonplaats
 telefoonnummer 3165 32 64 510
 mobiel 3165 32 64 510
 zakelijke e-mail paul.tijl@kpn.com

Wanneer kan het onderhoud plaatsvinden? (minimaal twee keuzes aangeven) *
 1e keuze 28 sep 2012
 2e keuze
 3e keuze

tijdstip
 gewenste ophaaltijd * 08.00 - 09.00 uur
 uiterste terugbrengtijd * 17.00 uur

opmerkingen

volgende

Done Internet 95%

Bijlage 6 Kanalen om de ROB planner te communiceren/ promoten

6.1 Benadering via de e-mail

The screenshot displays the ALD Automotive website interface. At the top, the ALD Automotive logo is visible alongside an ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification seal. A navigation bar includes links for 'UW WAGENPARK', 'UW LEASEAUTO', 'PRODUCTEN & SERVICES', 'INTERNATIONAAL LEASEN', and 'OVER ONS'. A language dropdown menu is set to 'Netherlands'. A prominent blue button labeled 'Afspraakplanner' is highlighted with a black arrow. Below the navigation bar, a large section titled 'ALD switch' features an illustration of a book with car icons and text explaining the vehicle swap service. To the right of this section is a contact box for 'ALD Online' with buttons for 'Wagenparkbeheerder' and 'Leaserijder', a photo of a customer service representative, and a 'Contact' button with the phone number '+31 (0)20 658 70 00'. The footer contains several promotional tiles: 'Het laatste nieuws' (56% of companies update mobility policy), 'ALD Promo Deal' (special promotions on BMW, Renault, and Opel), 'ALD switch' (vehicle swap service), 'Werken bij ALD' (job opportunities), and 'ALD in beweging' (ALD's commitment to sustainability).

6.2 Benadering via de e-mail

Met vriendelijke groet,

Jeroen van Os
Assistant manager Operations

ALD Automotive

Hoeksteen 60 - 2132 MS Hoofddorp - Netherlands
telephone +31 (0)20 658 7954
fax +31 (0)20 658 70 07

Afspraakplanner

LET'S DRIVE TOGETHER



6.3 Tussentijds benaderen

Fase 1: controle contract berijder

Stap 1 is het controleren van het interval per kenteken door Miles, met als doel controleren of een auto aan een onderhoudsbeurt toe is. Dit kan betekenen dat er per kenteken en per merk gekeken wordt wanneer een onderhoudsbeurt volgens de fabrikant uitgevoerd moet worden (per x aantal kilometer, om het jaar of om de twee jaar).

Daarna is het controleren van de einddatum (expected enddata) van het leasecontract (afbeelding 1), stap 1.1 is het controleren van het contract op contactgegevens van (e-mailadres of telefoonnummer bekend is voor de sms service). Wanneer zowel e-mailadres als telefoonnummer ontbreekt wordt er een brief verstuurd naar het huisadres (bij alle stappen wordt er vanuit gegaan dat de berijder een mailadres heeft opgegeven), Stap 1.2 Er wordt gecontroleerd of er in het contract toestemming gegeven wordt aan ALD om onderhoud te mogen plegen (repair & maintenance, afbeelding 1). Als het contract hier niets over aangeeft moet Miles in de subpagina Customers; preferred Communication controleren wat de Customer toelaat (afbeelding 2). Als er toestemming wordt gegeven, ga verder naar stap 2, zo nee, dan krijgt de berijder geen e-mail voor een onderhoudsbeurt.

Stap 2 is de controle op het interval (interval: is een meeting van bij welke kilometerstand de importeur de onderhoudsbeurt gewenst heeft) van de auto (zie afbeelding 1). Als de kilometerstand en interval bekend is, ga naar stap 3. Als er geen interval aangegeven wordt, ga naar stap 2.1. Is het interval bekend maar de kilometerstand niet, ga naar stap 2.2.

Stap 2.1 De auto heeft een variabel interval (een variabel service interval betekend dat er bij ALD niet bekend is bij welke kilometerstand de auto aan zijn onderhoudsbeurt toe is. De berijder krijgt dan een service melding in zijn auto), dan moet er in Miles gekeken worden naar het startjaar en de geschiedenis van de auto wanneer deze voor het laatst een onderhoudsbeurt gehad heeft. ALD wilt dat er om het jaar een onderhoudsbeurt uitgevoerd wordt. Dus als de auto een eerdere onderhoudsbeurt heeft gehad, wordt er vanaf die beurt een jaar verder gekeken. Zie afbeelding 1 en 3. Ga naar stap 6.1.

Stap 2.2: als het interval bekend is, maar de berijder heeft de kilometerstand niet ingevuld, wordt er gekeken naar de contractduur en hoeveel kilometer er maximaal gereden mag worden in het contract (afbeelding 1). Zo weet je dat wanneer het interval 20.000km is, de contractduur 32 maanden en een totale contractafstand van 80.000km dat de eerste onderhoudsbeurt na 8 maanden is ($80.000\text{km}/32=2.500\text{km}$ per maand). Dit betekend dat deze berijder ongeveer 2.500km per maand gaat rijden. Ga naar stap 6.

Stap 3: voordat er naar stap 4 gegaan moet worden, moet er eerst gecontroleerd worden bij welke kilometerstand de vorige onderhoudsbeurt gedaan is en of dat het de eerste is. Als er na een jaar of tijdens het gewenste interval een onderhoudsbeurt is uitgevoerd (afbeelding 3), ga dan naar stap 4.1. Zo niet, ga naar stap 4.

Stap 4 is om te controleren of de huidige kilometerstand 85% binnen of buiten het interval valt (afbeelding 1). Als de berijder de huidige kilometerstand niet heeft opgegeven wordt ook vanaf het startjaar geteld. Als de auto in de tussentijd zelf een onderhoudsbeurt heeft gehad is dit te controleren in afbeelding 3. Een voorbeeld met afbeelding 2 is dat deze auto een interval heeft van 20.000km, dit betekent dat er bij een minimale gereden kilometerstand van 17.000 ($85\%:20000-3000$) de berijder een mail krijgt met daarin vermeld dat het een afspraak kan inplannen via ALD Automotive. Als de kilometerstand tot maximaal van 23.000 kilometer staat, krijgt de berijder een mail met daarin de vraag of de berijder al een onderhoudsbeurt uit heeft laten voeren. Ga naar stap 5.

Stap 4.1: als uit de gegevens blijkt dat de auto rondom het interval een onderhoudsbeurt uit heeft laten voeren, krijgt de berijder een mail (bij geen mailadres maar wel een telefoonnummer een sms, anders een brief met daarin:

- De vraag of de onderhoudsbeurt naar wens was bij de desbetreffende dealer;

De attentie dat de berijder de volgende keer gemakkelijk via ALD Online een afspraak in kan plannen en dat er meerdere mogelijkheden via ALD Online mogelijk zijn (als de berijder via ALD Online een afspraak maakt, maakt deze kans op een prijs).

Fase 2: mail berijder afspraakplanner

In stap 5 (als de km.stand bekend is): ontvangt de berijder een e-mail met daarin de volgende punten vermeld:

- De huidige kilometerstand in Miles of wat fabrikant aangeeft (per hoeveel jaar onderhoudsbeurt);
- Dat de auto volgens ons systeem aan een onderhoudsbeurt toe is;
- De berijder kan via ALD Online gemakkelijk een afspraak inplannen (als de berijder via ALD Online een afspraak maakt, maakt deze kans op een prijs).

De mail wordt 85% (zie berekening stap 4) voor de interval verstuurd. (ga naar stap 7)

Stap 6: De berijder ontvangt via ALD online een mail op zijn persoonlijke werkmail (de km.stand van de auto is niet bekend). Hierin wordt aangegeven dat:

- de kilometerstand bij ALD niet bekend is, maar dat de auto (ter herinnering) bij bijvoorbeeld 30.000 km aan zijn onderhoudsbeurt toe is;
- De berijder via ALD Online gemakkelijk een afspraak in kan plannen (als de berijder via ALD Online een afspraak maakt, maakt deze kans op een prijs).

De mail wordt een maand voor het berekende interval verstuurd. Bij het voorbeeld van stap 2.2 is dit in maand 7 van het leasecontract. (ga naar stap 7)

Stap 6.1: De berijder ontvangt via ALD online een mail op zijn persoonlijke werkmail (de kilometerstand en interval van de auto zijn beiden niet bekend of er is sprake van een variabel interval). Hierin wordt aangegeven dat:

- de kilometerstand bij ALD niet bekend is, maar dat de auto (ter herinnering) bij bijvoorbeeld 30.000 km aan zijn onderhoudsbeurt toe is;
- De berijder via ALD Online gemakkelijk een afspraak in kan plannen (als de berijder via ALD Online een afspraak maakt, maakt die kans op een prijs).

De mail wordt elk jaar verstuurd naar de berijder. (ga naar stap 7)

Contract (907124)

File Edit View Contract Tools Help

Contract: 907124 Select Version: 1* Status: Running

Customer: PETERS ELEKTROMOTOREN B.V. Language: English Leasing Company: VCL

Start-End Date: 11-12-2010 10-8-2013 Expected End: 10-8-2013 Billable: Full Billing

General Vehicle Lease Service Rental Profile Clauses Version Detail Vehicle Usages Report

Contract

Main Contract: Preceding Contract: Succeeding Contract: Booking Code: OL Contract Type: Long Term

Allow Buffer Settlement: ☒ Allow Distance Settlement: ☒

End Of Contract Intention: Termination Reason: Termination Quote: Termination Quote Type:

Related Contacts

Broker: Driver: Rozema, J.

Vehicle

Description: VOLVO C30 1.8 SPORT License Plate: 58-HRB-2 Actual Distance: 37000 km

Lease Service

Product: VCL_NOL Duration: 32 Months Distance: 80000 Km Lease Price: € 379,90 Start Rental Schedule: 11-12-2010 End Rental Schedule:

Contract Life Cycle

Calculation Date: 18-3-2013 Total Duration: 28 Months Book Value: € 10.162,97 Depreciation To Present: € 7.634,92 Remaining Depreciation: € 1.455,62 Budget End Date: 10-12-2010

Refresh

	Estimated	Contractual	Deviation	Percentage
Total Distance:	0 Km	68145 Km		
Total Distance RV Included:	0 Km			
Annual Distance:	0 Km	30000 Km		
End Distance:	0 Km	80000 Km		

Stap 1: controle verwachte einddatum.

Huidige kilometerstand ophalen.

Stap 2.2: Hoeveel maanden contract.

Stap 2.2: Afstand die met dit contract gereden gaat worden.

Afbeelding 1: Contract

Customer (782994)

File Edit View Business Partner Tools Help

Trading Name: PETERS ELEKTROMOTOREN B.V. Account Manager: Status: CC approved

Fleet Managers: Prospect:

Main Profile Sales

General Prospecting

Fleet

Commercial Fleet Size: 0 Commercial ATROE: Vehicles In Lease:

Car Fleet Size: 0 Car ATROE: Own Vehicles:

Annual Replacement: Private Sales: ☒

Proforma Validity: Proforma Invoice:

Preferred Communication

Magazine: ☒ Newsletter: ☒

Mail: ☐ Contact Frequency:

Target Groups:

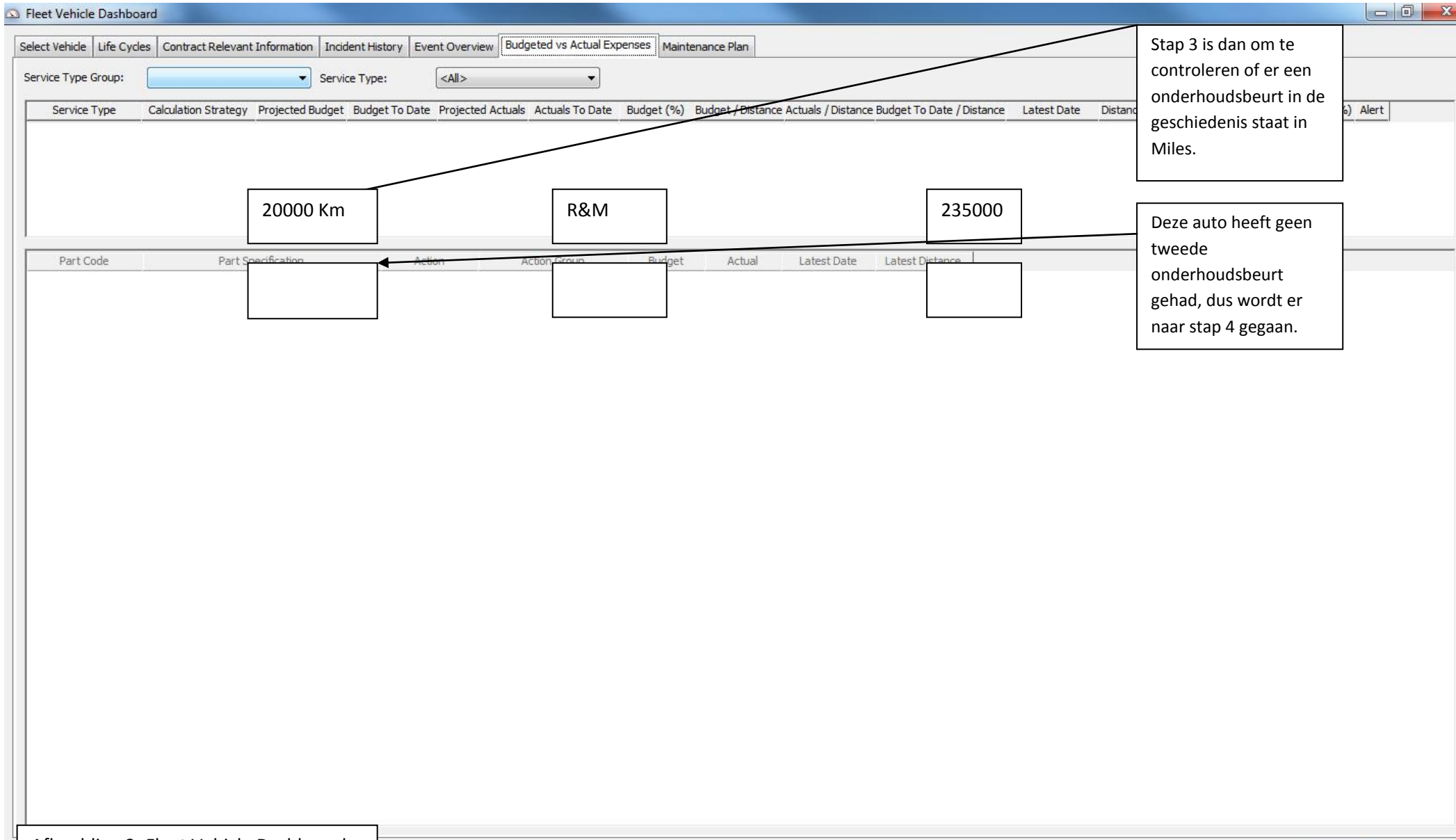
Managed By:

Sub Account	Manager	Contact Role	Type	Valid From	Valid To	Vehicle Nature
	Commerciële Binnendienst		Field Sales	20-12-2010	{high}	

Brokers:

Stap 1.2: in Preferres Communication zullen verschillende stappen toegevoegd moeten worden waar de eisen van de customer terug te halen is.

Afbeelding 2: Customer



Afbeelding 3: Fleet Vehicle Dashboard

Fase 2: mail berijder afspraakplanner

In stap 5 (als de km.stand bekend is): ontvangt de berijder een e-mail met daarin de volgende punten vermeld:

- De huidige kilometerstand in Miles of wat fabrikant aangeeft (per hoeveel jaar onderhoudsbeurt);
- Dat de auto volgens ons systeem aan een onderhoudsbeurt toe is;
- De berijder kan via ALD Online gemakkelijk een afspraak inplannen (als de berijder via ALD Online een afspraak maakt, maakt deze kans op een prijs).

De mail wordt 85% (zie berekening stap 4) voor het interval verstuurd. (ga naar stap 7)

Stap 6: De berijder ontvangt via ALD online een mail op zijn persoonlijke werkmail (de km.stand van de auto is niet bekend). Hierin wordt aangegeven dat:

- de kilometerstand bij ALD niet bekend is, maar dat de auto (ter herinnering) bij bijvoorbeeld 30.000 km aan zijn onderhoudsbeurt toe is;
- De berijder via ALD Online gemakkelijk een afspraak in kan plannen (als de berijder via ALD Online een afspraak maakt, maakt deze kans op een prijs).

De mail wordt een maand voor het berekende interval verstuurd. Bij het voorbeeld van stap 2.2 is dit in maand 7 van het leasecontract. (ga naar stap 7)

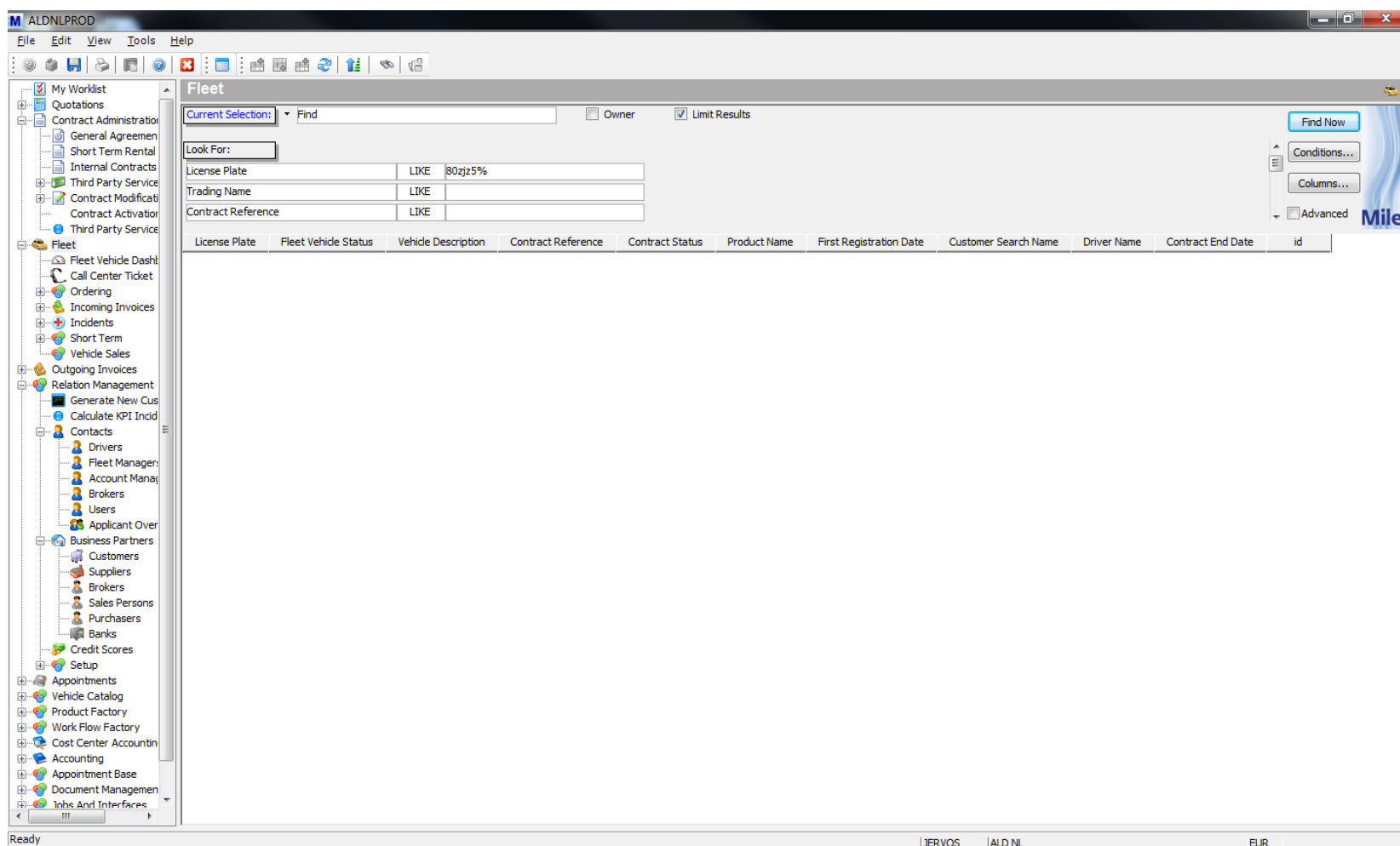
Stap 6.1: De berijder ontvangt via ALD online een mail op zijn persoonlijke werkmail (de kilometerstand en interval van de auto zijn beiden niet bekend of er is sprake van een variabel interval). Hierin wordt aangegeven dat:

- de kilometerstand bij ALD niet bekend is, maar dat de auto (ter herinnering) bij bijvoorbeeld 30.000 km aan zijn onderhoudsbeurt toe is;
- De berijder via ALD Online gemakkelijk een afspraak in kan plannen (als de berijder via ALD Online een afspraak maakt, maakt die kans op een prijs).

De mail wordt elk jaar verstuurd naar de berijder. (ga naar stap 7)

Bijlage 7: Huidige inrichting Miles en ROB systeem

7.1 Miles



7.2 ROB systeem

Vervolg van 5.1.2:

Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden kan blijken dat de aanvraag moet worden aangepast. Dit wordt door het systeem ondersteund. Ook bij gewijzigde aanvragen wordt onderzocht of deze automatisch kunnen worden goedgekeurd.

In het basissysteem worden de gegevens van aanvragen handmatig door de leverancier. De module Back-Office Leveranciers biedt een alternatief om meer efficiënt te kunnen werken: een pakketkoppeling met het eigen automatiseringspakket van de aanvrager. Gegevens hoeven nog slechts eenmaal ingevoerd te worden en de reacties worden in het eigen pakket zichtbaar.

Na afronding van de werkzaamheden kan de leverancier de factuur indienen middels de module Elektronische Facturatie. Deze module biedt de leverancier de keus de factuurgegevens aan te leveren via een webinterface of via een pakketkoppeling. Het systeem beoordeelt de facturen geautomatiseerd. Naast diverse basiscontroles is de belangrijkste controle de overeenstemming met het (totaal)bedrag van de goedgekeurde aanvraag. Wordt de factuur op grond daarvan afgewezen dan kan de leverancier direct corrigerende actie ondernemen: hetzij het aanpassen van de aanvraag (die dan opnieuw wordt beoordeeld) hetzij het aanleveren van een aanvullende factuur (debet / credit). Goedgekeurde facturen worden uitgeleverd naar ALD, die deze zonder verdere controles kan verwerken in de eigen administratie en betaalbaar kan stellen. Efficiënt voor beide partijen dus!

Bijlage 8: Onderhoud relaties met leveranciers

8.1 Doel van de Service Level Agreements

De doelen van de Service Level Agreements van Procurement kunnen toegespitst worden op twee taakniveaus. De taakniveaus van de inkoopmanager liggen op een strategisch- en tactisch niveau⁹. De doelen van de SLA's hebben betrekking op beide niveaus maar worden meestal samen in een SLA beschreven. Er is een wezenlijk verschil tussen strategisch niveau, welke vooral betrekking heeft op financiën en tactisch niveau, wat betrekking heeft op de kwaliteit van de service¹⁰.

Op strategisch niveau wordt een Service Level Agreement gebruikt om inzicht te krijgen in de kosten en opbrengsten. Door afspraken te maken over de dienstverlening en welke kosten en opbrengsten dit met zich meebrengt, kan er op strategisch niveau gestuurd worden op de uitgaven. Wanneer er een bepaald volume gegenereerd wordt bij de dealers of dienstverleners, kan ALD een beloning in de vorm van bonussen tegemoet zien. De hoogte en voorwaarden van deze bonussen worden beschreven in de SLA.

Op tactisch niveau wordt de Service Level Agreement meer gebruikt voor het verankeren van de kwaliteit van de service die verleend wordt door de samenwerkingspartner. Er wordt dieper ingegaan op welke services de dienstverlener verleent tegen welke prijs en welke kwaliteit ALD hiervan kan verwachten. Ook wordt er beschreven op welke termijn een leaseauto bijvoorbeeld terecht kan voor een bepaalde vorm van onderhoud of reparatie. Zo wordt in de meeste SLA's beschreven dat kleine reparaties (minder dan een uur) zonder afspraak terecht kunnen, spoedreparaties binnen een dag worden uitgevoerd en regulier onderhoud binnen vijf werkdagen. Op tactisch niveau wordt onder andere nog beschreven welke diensten de samenwerkingspartij nog levert en welke diensten buiten de SLA vallen.

⁹ (Weele, 2007)

¹⁰ (Touars, 2003)

Bijlage 9: wensen, eisen randvoorwaarden ALD Automotive

Communicatie (ROB)

De communicatieve processen zijn zodanig ingericht dat aanvragen voor onderhoud- en reparatiewerkzaamheden kunnen worden ingediend via het ROB systeem. In dit onderwerp wordt ondermeer besproken wat te doen bij telefonisch contact en hoe en wanneer er toestemming vanuit ALD gegeven wordt.

Aanvraag onderhoud

Plannen afspraak

In de huidige SLA wordt afgesproken dat er een afspraaktermijn gehanteerd wordt van maximaal 10 werkdagen. Indien een auto ernstig defect wordt aangeboden door de berijder, waarmee er niet verder gereden kan worden, zal de leverancier binnen 1 werkdag moeten aanvangen met diagnose en afhankelijk van de toestemming van ALD binnen 3 werkdagen aanvangen met reparatie.

Quick service

Deze service zijn kleine services die binnen een uur uitgevoerd kunnen worden. De leverancier zal ervoor zorgen dat deze kleine reparaties zonder afspraak uitgevoerd kunnen worden.

Vervangend vervoer

Wanneer de berijder ALD verzoekt zal de leverancier eigen vervangend vervoer in zetten of vervangend vervoer regelt bij derden. Bij verhuur via derden kan de verhuurmaatschappij rechtstreeks ALD een akkoordnummer vragen. ALD stelt wel eisen bij welke bedrijven vervangend vervoer gebruikt wordt. Het vervangend vervoer bij derden partijen zal moet worden aangevraagd via het ROB systeem. Vervangend vervoer uit eigen vloot wordt een vast afspraak voor gemaakt. Dit is een vast tarief op basis van beschikbaarheid en wordt geen rekening gehouden met diverse huurklassen.

Haal- en brengservice

In dit onderwerp wordt besproken dat de service gratis aangeboden wordt door de leverancier en dat de openingstijden van de leveranciers ruim moet zijn.

Aflevering na uitvoering van Onderhoud

Hierin wordt afgesproken dat na de werkzaamheden aan de auto zijn uitgevoerd, de leverancier er voor zorgt dat de auto gereinigd wordt en gestofzuigd wordt overhandigd aan de berijder.

Bonusafspraken

Een van de belangrijkste afspraken zijn de bonusafspraken.

De bonusstaffel voor het kalenderjaar 2013 van een leverancier ziet er als volgt uit:

Staffel	
€ 100.000-€500.000	4%
€ 500.001-€750.000	5%

€ 750.001-€1.000.000	6%
>€ 1.000.001	7%

Tabel 11: bonusstaffel

In de bovenstaande tabel betekent als de leverancier tussen de €100.000-€500.000 aan onderhoud pleegt voor ALD, krijgt ALD 4% bonus over het bedrag aan het einde van het jaar.

De leveranciers waar ALD SLA's mee heeft zijn en ook bonusafspraken mee heeft zijn:

Universele- en bandenleveranciers

- Kwik-fit;
- Euromaster;
- Bosch Car Service;
- Profile;
- Continental;
- GoodYearDunlop;
- Michelin;
- Vredenstein.

Merkleveranciers

- Jaguar/ Landrover;
- PON;
- BMW
- Citroen;
- Fiat;
- Ford;
- KIA;
- Opel;
- Peugeot;
- Toyota;
- Volvo;
- Renault.

Bijlage 10: Inrichting afspraakplanner

Beginscherm ALD Online (afbeelding 1)

Stap 1: is het aanpassen van het beginscherm van ALD Online. In het beginscherm moet een link toegevoegd worden met "Reparatie, Onderhoud & banden". Via deze link kan de berijder een afspraak plannen voor ROB. De reden dat er voor deze naam gekozen is (i.p.v. afspraakplanner), is omdat de berijders dan direct kunnen zien waarvoor ze een afspraak kunnen maken. Het schademelden en ROB wordt hierdoor ook niet samengevoegd.

Keuzemenu (afbeelding 2)

Stap 2: als de berijder ingelogd heeft komt die op de ROB planner. In deze pagina komt de berijder niet direct op de ROB planner, maar op een tussenpagina waar die nog keuze kan maken voor andere services (links een subpagina). De reden hiervoor is dat als de berijder bijvoorbeeld schademelden bij de vorige pagina over het hoofd gezien heeft, dan is er toch nog een mogelijkheid om via deze pagina naar schademelden te gaan.

Stap 3: de berijder kan dan via de subpagina "Reparatie, Onderhoud & Banden" naar schademelden of ROB.

Stap 3.1: de te kiezen stappen op de subpagina, zijn ook nog uitgebreid beschreven (in het midden van de pagina).

Stap 3.2: Berijder kiest voor ROB planner.

Afspraakplanner (afbeelding 3)

Stap 4: nadat de berijder voor ROB heeft gekozen komt die voor de keuze om voor reparatie & onderhoud, wielen wisselen, eerste winterbanden, nieuwe banden en combinatie onderhoud en schade te kiezen (afbeelding 3).

Stap 4.1: het kenteken van de auto van de berijder komt automatisch naar voren.

Afspraakplanner (afbeelding 4)

Stap 5: de auto van deze berijder (Dhr. Peters) heeft 370000 kilometer gereden. Dhr. Peters heeft een e-mail gekregen met daarin de mededeling dat de auto aan zijn onderhoudsbeurt toe. De berijder gaat voor het icoontje Reparatie & Onderhoud (afbeelding 4).

Stap 6: de eerste stap is het controleren van de kilometer stand door de Miles. De berijder voert de kilometerstand zelf in. Deze stap is bedoeld voor berijders die zonder benaderd te zijn een afspraak maken, maar ook ter controle van de kilometerstand in Miles. De kilometerstand wordt gefilterd of de berijder binnen de 85% (binnen de 85% van bijvoorbeeld het interval¹¹ van 40000km) een afspraak maken, zo ja, ga naar stap 6.1, wil de berijder buiten de <85% kilometerstand een afspraak maken krijgen ze een melding, dat het alleen mogelijk is om vanafkm een afspraak te maken. Er wordt ook vermeld dat de berijder bij dringend onderhoud contact met ALD op kan nemen. Als de berijder buiten de gewenste kilometerstand zit of buiten het jaar (variabele interval) een afspraak wil maken, krijgt de berijder een melding dat die te laat is met het maken van een afspraak en dat het risico nu bij de berijder ligt (zie voorwaarden contract).

¹¹ Een interval betekent dat een auto om de zoveel kilometer volgens de fabrikant voor een onderhoudsbeurt naar een dealer moet gaan. Omdat er niet naar de geschiedenis of het contract van de auto gekeken wordt, weten de leasemaatschappijen pas aan het einde van het jaar of er gebruik gemaakt wordt van de afspraakplanner en of de auto's naar een bonusgerelateerde leverancier gebracht worden.

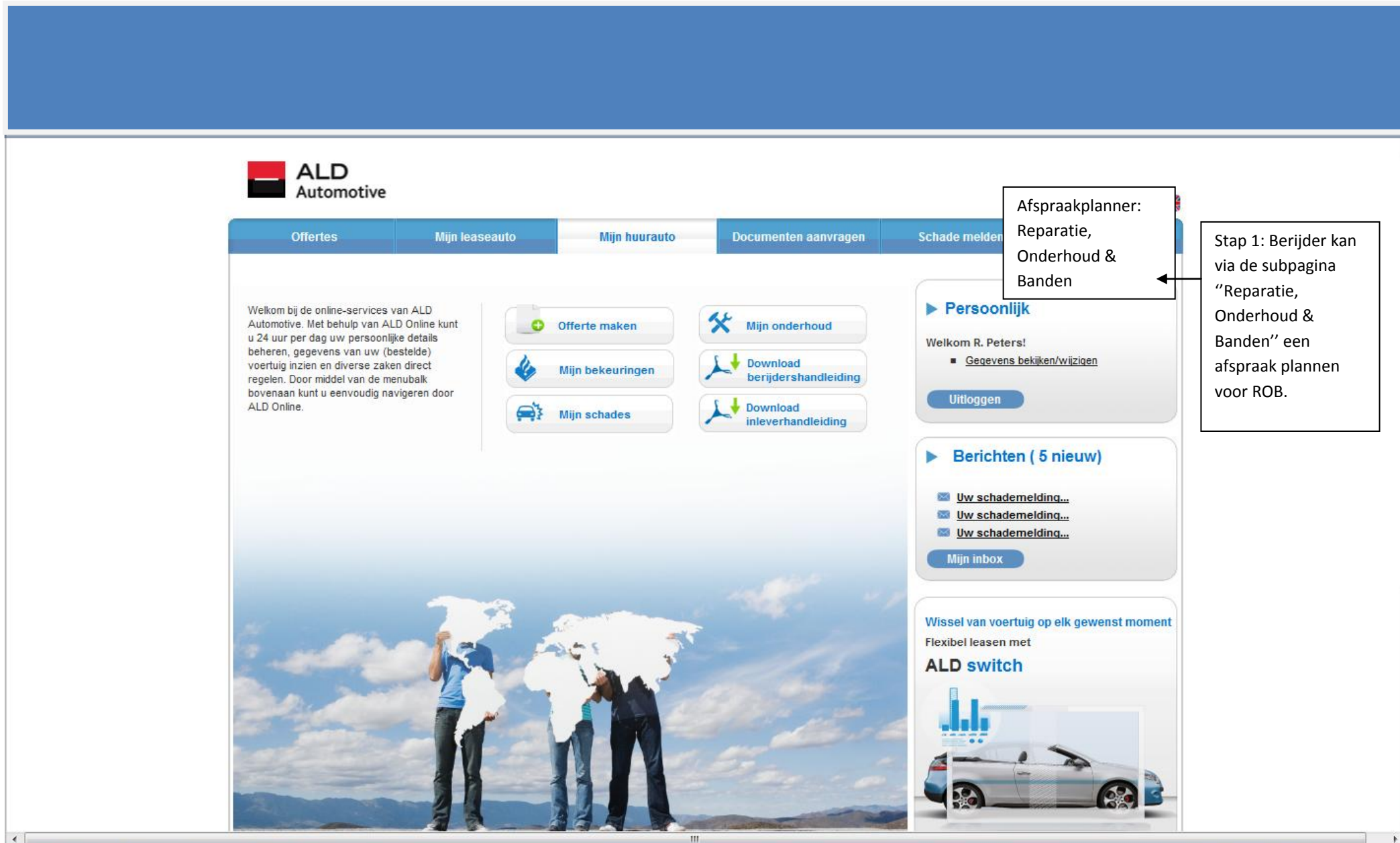
Bij het ontbreken van een controle op kilometerstand is er kans dat de berijder te vroeg (bijvoorbeeld omdat de berijder nog voor zijn vakantie een onderhoudsbeurt uit wilt laten voeren) een afspraak wil maken en dan krijgt de berijder, bij de dealer, te horen dat ALD geen toestemming geeft voor de onderhoudsbeurt, waardoor er een kans is dat de berijder een negatief beeld krijgt van ALD, wat ALD een negatief beeld geeft.

Stap 6.1: het eerste dat van de berijder gevraagd wordt is het invullen van de gewenste datum voor een afspraak. Hier moet een buffer van minimaal 3 dagen en maximaal twee maanden (buffer: de huidige dag + drie dagen, dus wanneer bijvoorbeeld maandag de huidige dag is dan kan er vanaf donderdag een afspraak gemaakt worden), omdat de dealer vaak dezelfde week nog vol zit en omdat de dealer 12 uur de tijd krijgt om de afspraak te accepteren.

Stap 7: De postcode van de berijder wordt automatisch ingevoerd, wel heeft de berijder de keuze om de postcode te veranderen naar bijvoorbeeld de postcode van het werkadres. Deze mogelijkheid is er omdat de berijder ook de keuze heeft om zijn of haar auto te laten ophalen op het werkadres.

Stap 8: de volgende stap is het invullen van het gewenste tijdstip dat de auto opgehaald of gebracht kan worden.

Stap 9: is de keuze om gebruik te maken van haal & breng service/ wassen & uitzuigen. De haal & brengservice moet hier benadrukt worden, zodat de berijder sneller gebruik gaat maken van de service, met als doel dat er minder leenauto's ingezet moeten worden.



Afbeelding 1: Beginscherm ALD Online

The screenshot shows the ALD Automotive website interface. At the top, there's a navigation bar with 'Dashboard' and 'leaseauto' tabs. Below this, a menu includes 'MIJN LEASEAUTO', 'SERVICE' (highlighted), 'ONDERWEG', and 'CONTACT'. A user is logged in as 'U bent ingelogd als [username]'. A search bar is present with the text 'Zoeken in de FAQ's' and a 'Zoek' button.

The main content area is divided into sections. On the left, a 'SERVICE' sidebar lists: 'Schade melden', 'Stel een vraag over uw schade', 'Bijlage(n) schademelding', 'Afspraakplanner ROB' (highlighted), and 'Declaraties'. The main content area has a 'Plan nu uw afspraak voor:' section with a list of services: 'Reparatie', 'Onderhoud', 'Winterbanden wissel', and 'Nieuwe (winter)banden'. A blue button 'Maak nu uw afspraak >' is next to this list. Below this is a 'Schademelden' section with a checklist: '> Schade melden', '> Stel een vraag over uw schade', and '> Bijlage(n) schademelding'. To the right of this is a box with the text 'ALD switch Zet de eerste stap naar nieuwe mobiliteit'. At the bottom, there's a footer with four columns: 'Mijn Leaseauto', 'Service', 'Onderweg', and 'Contact', each containing a list of links.

Annotations on the left side of the image point to specific elements:

- 'Stap 3: Subpagina service.' points to the 'SERVICE' sidebar.
- 'Pagina schadeplanner en ROB voor de ROB planner' points to the 'Afspraakplanner ROB' link in the sidebar.
- 'Stap 3.1: uitgebreide beschrijving.' points to the 'Maak nu uw afspraak >' button.
- 'Keuze om naar ALD Switch te gaan.' points to the 'ALD switch' box.

Annotations on the right side of the image point to specific elements:

- 'Plan nu uw afspraak voor:' points to the list of services.
- 'Maak nu uw afspraak >' points to the blue button.
- 'ALD switch Zet de eerste stap naar nieuwe mobiliteit' points to the text box.

Footer content:

Mijn Leaseauto	Service	Onderweg	Contact
> Mijn berichten	> Schade melden	> Hulpverlening	
> Mijn persoonsgegevens	> Stel een vraag over uw schade	> Calamiteiten	
> Mijn overzichten	> Bijlagen schade melding	> Aanvraag Milieusticker Duitsland	
> Mijn documenten/passen	> AfspraakPlanner		
> Mijn nieuwe leaseauto	> Declaraties		
> Mijn auto inleveren	> Fiscale bijteller		
> Mijn auto overnemen			
> Mijn mening			

Afbeelding 2: keuzemenu

The screenshot shows the ALD Automotive 'Afspraakplanner' (Appointment Planner) interface. The top navigation bar includes 'Dashboard', 'leaseauto', and the ALD Automotive logo. Below this, there are tabs for 'Afspraakplanner', 'ONDERWEG', and 'CONTACT'. A user is logged in as 'U bent ingelogd als' with options to 'uitloggen' or 'Selecteer een taal'. A search bar with 'Zoek' and 'FAQ's' is also present.

On the left, a 'SERVICE' menu lists: 'Schade melden', 'Stel een vraag over uw schade', 'Bijlage(n) schademelding', 'AfspraakPlanner' (highlighted), 'Fiscale bijteller', and 'Declaraties'. An annotation points to 'AfspraakPlanner' with the text: 'Stap 4.1: Kenteken van de berijder vermeld.'

The main content area is titled 'AfspraakPlanner'. It displays 'Uw kenteken:' as '17 TPL9'. Below this, there are input fields for 'Ik wil een afspraak maken op:' (with a time slot '08:00-08:30/ 08:35-09:00' selected) and 'In de buurt van postcode:' (with '3511NR' entered). An annotation points to the time slot with the text: 'Filter invoer km.stand door de berijder.'

Below the input fields, there are icons for various services: 'reparatie & onderhoud', 'winterbanden wissel', 'nieuwe winterbanden', 'nieuwe banden', and 'R&O en Schade'. An annotation points to the 'R&O en Schade' icon with the text: 'Icoon combi R&O en schade'. A 'ZOEKEN' button is at the bottom right of the main content area.

On the right, a calendar icon is shown with an annotation: 'Tijden in blokken waar de berijder een tijdstip kan kiezen wanneer de auto opgehaald of gebracht wordt.'

The footer contains four columns: 'Mijn Leaseauto' (with links to 'Mijn berichten', 'Mijn persoonsgegevens', 'Mijn overzichten'), 'Service' (with links to 'Schade melden', 'Stel een vraag over uw schade', 'Bijlagen schade melding'), 'Onderweg' (with links to 'Hulpverlening', 'Calamiteiten', 'Aanvraag Milieusticker'), and 'Contact'.

Afbeelding 3: Afspraakplanner

SERVICE

Schade melden

Stel een vraag over uw schade

Bijlage(n) schademelding

AfspraakPlanner >

Fiscale bijteller

Declaraties

AfspraakPlanner

Uw kenteken:

NL

17TPL9

37.000 km

Ik wil een afspraak maken op:

Maandag 11 maart 2013

In de buurt van postcode:

3511NR

08:00-08:30

Voor de volgende werkzaamheden:

reparatie & onderhoud

winterbanden wissel

nieuwe winterbanden

nieuwe banden

☐ ik wil gebruik maken van gratis haal & breng service

Wassen & uitzuigen!!!

ZOEKEN

Stap 6.1: Invoer datum en postcode, met een buffer van 3 dagen.

Stap 6: Filter km.stand door de Miles.

Stap 7: Invoer postcode.

Stap 8: de berijder heeft de keuze gemaakt dat de auto vanaf 08:00 opgehaald kan worden

Extra service

Belangrijk onderdeel!

Stap 9: Hier moet "duidelijk" naar voren komen dat er gebruik gemaakt kan worden van haal & breng service met wassen en uitzuigen

Mijn Leaseauto

> Mijn berichten

> Mijn persoonsgegevens

> Mijn overzichten

> Mijn documenten/passen

> Mijn nieuwe leaseauto

> Mijn auto inleveren

> Mijn auto overnemen

> Mijn mening

Service

> Schade melden

> Stel een vraag over uw schade

> Bijlagen schade melding

> AfspraakPlanner

> Declaraties

> Fiscale bijteller

Onderweg

> Hulpverlening

> Calamiteiten

> Aanvraag Milieusticker Duitsland

Contact

Afbeelding 4: Afspraakplanner

Bijlage 11 Optimale ontwerp ROB afspraakplanner

Keuze leverancier door ALD

Stap 1: Nadat de berijder voor de afspraakplanner en R&O heeft gekozen zoekt Miles via de pagina 'supplier' naar de juiste leverancier (afbeelding 1).

Stap 2: eerst bekijkt Miles met behulp van het kenteken van de auto (via "signed agreement") welke Service Level Agreement (SLA) er is tussen ALD en de werkgever van de berijder.

Stap 2.1: Er wordt gekeken of de auto nog binnen de garantietermijn valt. Als de auto binnen de garantie zit gaat deze altijd naar een merkdealer, tenzij de SLA overeenkomst aangeeft dat er wel binnen de SLA onderhoud gepleegd mag worden door een universele dealer. In afbeelding 2 is een voorbeeld gegeven van een auto welke niet meer binnen garantie valt en in de SLA overeenkomst wordt niet vermeldt dat er alleen onderhoud gepleegd mag worden bij een merkdealer.

Stap 3: In 'preferred supplier' (afbeelding 1) moet een tabel (tabel 1) verwerkt worden welke in de volgende stappen (stap 4-5) begeleid bij het komen tot de juiste leverancier waardoor de bonussen behaald kunnen worden.

Stap 3.1: Er moet gekeken worden naar de leveranciers welke geblokkeerd zijn door ALD. Deze zullen uit de voorkeurslijst verwijderd worden.

Stap 3.2: In deze stap wordt er met behulp van de input van possible supplier (dit is een tussenpartij die de afspraken met de leveranciers regelt voor ALD) welke leveranciers er die dag tijd hebben in hun agenda (dit geldt voor de XML berichten¹². XML zijn berichten met alle gegevens van de afspraak, auto en berijder). Mochten er leveranciers geen tijd hebben in hun agenda, nadat de berijder via de afspraakplanner een afspraak heeft gepland, , wordt dit in rood aangegeven. Onderaan de lijst wordt aangegeven dat het wel mogelijk is op om een andere dag een afspraak te maken met deze leverancier.

Stap 4: Het eerste waar Miles (via een programma welke ontworpen wordt door ICT) naar moet kijken is de ingevoerde postcode (afbeelding 1). Zo moeten alle leveranciers die gevestigd zijn binnen een straal van 15 km naar voren komen.

Stap 5: stap 5 voor het maken van de voorkeurslijst is het maken van een selectie van alle Volvodealers (omdat dit voorbeeld een Volvo is), en een selectie maken van de universele dealers binnen een straal van 15km (omdat de SLA overeenkomst het toestaat).

Stap 5.1: Wanneer de berijder een merk (bijvoorbeeld Hyundai) heeft waarvan ALD geen SLA overeenkomst heeft met een specifieke dealer, wordt er altijd een lijst opgesteld van universele leveranciers.

Stap 5.2: De activiteiten (servicepunten) die de dealer aanbiedt kunnen in de pagina "Supplier" in Miles (afbeelding 1) opgehaald worden.

Stap 6: Bij stap 6 wordt er naar de bezetting gekeken. De bezetting houdt in dat wanneer er in de SLA overeenkomst met de dealer is afgesproken dat er bijvoorbeeld 500 auto's geleverd moet worden om de maximale bonus te behalen. Miles moet er voor zorgen dat alle auto's goed verdeeld worden over alle leveranciers om zo optimaal alle bonussen binnen te halen.

Keuze leverancier door berijder

Nadat er in de vorige stappen naar de KPI's van ALD gekeken is en bepaalde wensen van de berijder in kaart gebracht zijn (haal en brengservice), worden in de volgende stappen de eisen van de berijder beschreven, dus welke stappen er in Miles en ALD Online gemaakt moeten worden om tot de leverancier te komen die het beste aansluit op de wensen en eisen van de berijder.

De stappen zijn:

Stap 7: In afbeelding 3 is de voorkeurslijst van ALD te zien.

¹² XML zijn berichten met alle gegevens van de afspraak, auto en berijder

Stap 8: In de voorkeurslijst worden de adresgegevens van de dealer aangegeven, zodat de berijder direct alle gegevens van de dealer ziet.

Stap 9: Als extra service wordt er een Google maps icoontje geplaatst per dealer. Als de berijder het icoontje opent krijgt de berijder alle dealers te zien (van de top 6 leverancierlijst) op de kaart te zien, met dat de gekozen dealers er uitspringt.

Stap 9.1: De berijder heeft de keuze om gebruik te maken van een sms service. Deze service staat automatisch aan, dus de berijder wanneer deze service niet wenselijk is kan deze uitgezet worden.

Stap 10: Als de berijder de optie voor haal en breng service **niet** heeft aangevinkt, krijgt de berijder (wanneer een leenauto niet in zijn contract is opgenomen) een melding met daarbij de mogelijkheid om te kiezen voor een leenauto (dit wordt dan meegestuurd naar de leverancier). Ga verder naar stap 11.

Stap 10.1: Als de berijder kiest voor de haal & brengservice komen automatische de gegevens van de berijder er onder te staan. De berijder heeft ook de mogelijkheid om de adresgegevens te veranderen naar bijvoorbeeld de adresgegevens van zijn werkadres. De bedoeling is dat middels SLA overeenkomsten alle leveranciers gratis haal en breng service aanbieden. Als de berijder voor de service haal en breng gekozen heeft, ga dan naar stap 11.2.

Stap 11: De berijder kan met parameters aangeven welke items hij belangrijk vindt bij de selectie van de juiste leveranciers. Items zijn 'klanttevredenheid', 'afstand', 'haal & breng' en 'wassen & uitzuigen'. Uiteraard worden met behulp van deze voorkeuren alleen dealers geselecteerd waar bonusafspraken mee gemaakt zijn

Stap 11.1: Extra aan deze lijst toegevoegd is een blok waar de berijder eventuele benodigde reparaties en overige opmerkingen in kan vullen. De volgende keuze is de afspraakbevestiging.

Stap 11.2: Bij deze stap komt er één leverancier naar voren. De reden hiervoor is dat er voor haal en breng service is gekozen, en daarbij wordt aangenomen dat het de berijderwaarschijnlijk minder uitmaakt waar de auto heen gaat. Hierdoor kan de berijder optimaal gestuurd worden naar de leveranciers (SLA) waar bezetting bij moet komen. Ook hier komen bij de volgende vier punten (KPI's/ eisen) naar voren: klanttevredenheid, afstand, haal & breng en wassen & uitzuigen. (afbeelding 4)

Stap 11.3: Miles voert automatisch het adres van de berijder in waar de auto opgehaald kan worden. De berijder heeft de keuze om een ander adres in te voeren. (afbeelding 4)

Stap 11.4: extra aan deze lijst toegevoegd is een blok waar de berijder eventuele benodigde reparaties en overige opmerkingen in kan vullen. De volgende stap is de afspraakbevestiging.

Supplier (102983)

File Edit View Business Partner Tools Help

Trading Name: VERKERK UTRECHT B.V. Status: Active

Main Profile

General Supply Details

RDC Number: 10588

Signed Agreement: ☐

Sales:

Supplier Tariff:

Tax Exemption: Normal

G/L Account: 201000 - Accounts Payable

Discounts:

Normal: Hour Rate:

Relief Vehicle: Parts:

Payment Information:

Method: (Supplier)-M-Weekly Payment Batch

Start: On Invoice Date

Period: 7 Days

Payment Terms:

Service Type	Payment Start	Payment Period

Lookup Tables:

Preferred Supplier: ☐

Block Relief Vehicle, use... ☐

Block work orders for R... ☐

Use automatic approval ... ☒

Use automatic approval ... ☐

Agreement on hour rate: ☒

Number of free kilometr... 100 Km

P:

TransportationCostPerKm:

CollectionAvailabilityTime:

EInvoiceStartDate: 30-11-2006

Haseinvoicing: ☒

RCI.Suppliernumber: 600838

Opel Suppliernumber:

Ford Suppliernumber:

VCL_suppliernumber: 127860

Zone Number:

Stap 2: Link voor SLA overeenkomst en voorkeursleveranciers

Afbeelding 1: supplier

Catalog Vehicle (813555)

File Edit View Catalog Vehicle Tools Help

General Specifications Options Option Rules Maintenance & Repairs Maintenance Intervals

Warranty & Assistance

	Duration	Distance
Warranty:	0	
Anticorrosion Warranty:		
Roadside Assistance:		
Powertrain Warranty:		
Paint Warranty:		
Fullservice Warranty:		

In catalog vehicle is te zien of de er nog garantie op de auto zit.

Part Code	Part Specification	Action
0901	Steekproef	00-Uitvoeren
0903	Inspectieverzoek LM	00-Uitvoeren
0907	SLB Inspectie	00-Uitvoeren
1301	Telefonisch advies BI	00-Uitvoeren
1303	Telefonisch advies BU	00-Uitvoeren
1305	Afwenteltarief merkhulpdienst BI	00-Uitvoeren
1307	Afwenteltarief merkhulpdienst BU	00-Uitvoeren
1309	Stranding BI	00-Uitvoeren
1311	Stranding BU	00-Uitvoeren

Price
Default: € 91,50 Tolerance:

Work Units
Default: Tolerance:

Warranty
Distance: Duration:

Warranty Type:

Afbeelding 2: catalog vehicle

Alles in het groen is zichtbaar voor de berijder en in het rood alleen voor de eisen van ALD.

Eisen ALD bepaalt de lijst

Voorkeurslijst met 6 leveranciers te vinden binnen een straal van 15 km van de gekozen postcode.

350 auto's van de 500 geleverd.

Vestigingen	Postcode	Klanttevred.	Afstand	Eisen ALD:	Merk	Bezetting	gratis wassen	haal/ breng
Broekhuis Almelo	7609 RD	2	128km		Ford		☐	☐
Broekhuis Almere	1327 GA	2	115km		Opel		☐	☐
Broekhuis Arnhem	6826 TS	2	60km		Ford		☐	☐
Broekhuis Assen	9403 AB	2	169km		Peugeot		☐	☐
Broekhuis De Bilt	3731 AL	8	1,8km		Opel		☐	☐
James Autoservice Bunnik	3981 AK	7,5	3,5km	4	Uni.	350/500	☐	☐
Bosch car service van kuilenburg Utrecht	3564 EG	8,5	1,5	1	Uni.	75/500	☐	☐
Broekhuis Barneveld	3772 MN	7	55km		Opel		☐	☐
Broekhuis Doorn	3941 JM	2	28,7km		Opel		☐	☐
Broekhuis Hogeveen	7905 SE	2	136km		Volvo		☐	☐
Broekhuis Harderwijk 2	3845 MC	2	55,9km		Volvo		☐	☐
Broekhuis Oldenzaal	7575 EG	2	139km		BMW		☐	☐
Broekhuis Rijssen	7461 JL	2	110km		Opel		☐	☐
Broekhuis Steenwijk	8331 CW	2	131km		Chervolet		☐	☐
Broekhuis Houten	6702 DM	6,5	17,1km		Opel		☐	☐
Broekhuis Zeewolde	3891 KE	2	49,5km		Peugeot		☐	☐
Broekhuis Zeist	3712 DE	6,3	9km	2	Volvo	250/500	☐	☐
Verkerk Utrecht B.V.	3565 AV	7	1,5km	5	Volvo	400/500	☐	☐
Verkerk Leidsche Rijn B.V.	3543 AA	7,5	1,5km	3	Volvo	300/500	☐	☐
Verkerk Houten B.V.	3992 DJ	7,8	16km		Volvo		☐	☐
Broekhuis Assen 2	9403 DK	2	170km		Hyundai		☐	☐
Broekhuis Naarden	1411 DE	7	79,1km		Ford		☐	☐
Broekhuis Nijkerk	3861 RH	6,3	39km		BMW		☐	☐
Tabel 1: KPI's/ eisen ALD	3721 AT	7,6	11km	6	Volvo	475/500	☐	☐

Voorkeurslijst leveranciers.

De parameters waar de berijder kan kiezen of dat punt bovenaankomt of niet.

	Maps	Afstand	Klant. Tevreden.		Halen&Brengen	Wassen&uitzuigen
Bosch car service Kleine Singel 17 3572 CG Utrecht		1.5	3	8.5		
Broekhuis Zeist Blanckenhagenweg 6 3712 DE Zeist		9	5	6.3		
Verkerk Leidsche Rijn Meijewetering 41, 3543 AA Utrecht		2.5	6	7		
James Autoservice Bunnik Rumpsterweg 31a, 3981 AK Bunnik		3.5	8	7.5		
Verkerk Utrecht B.V. Hudsondreef 54, 3565 AV Utrecht		1.5	4	7		
Verkerk Bildhoven Prins hendriklaan 28, 3721 AT Bildhoven		15	10	7.8		

Onder het adres gegevens ruimte om eventuele benodigde reparaties en overige opmerkingen.

Afbeelding 3: voorkeurslijst ALD

Gebruik maken van leenauto

Geen toestemming voor leenauto van werkgever



Roodgekleurde leveranciers hebben deze dag geen plaats in hun agenda, mogelijk wel andere dagen.



Stap 9.1:
SMS Service

Geen leenauto inbegrepen in contract of de mogelijkheid toch tot leenauto. Stap 22.2: leveranciers geen ruimte in agenda.

Stap 9: Google maps
Aantal beoordelingen

Schade melden

Stel een vraag over uw schade

Bijlage(n) schademelding

AfspraakPlanner

Fiscale bijteller

Declaraties

AfspraakPlanner

Selecteer de dienstverlener bij wie u een afspraak wilt plannen.

	Maps	Afstand	Klant. tevreden.	Halen&Brengen	Wassen&uitzuigen
Kwik-fit Utrecht Kleine Singel 17 3572 CG Utrecht		1.5	3 / 8.5		

Uw contactgegevens:

Naam: S. Van Dijk

Telefoonnummer: 0653971586

E-mail: SVANDIJK@DELOITTE.NL

Bij vragen kan de dienstverlener contact met u opnemen.

☒ ik maak gebruik van gratis haal- en brengservice

Uw leaseauto wordt vanaf 08:00 uur opgehaald op het adres dat u hieronder invoert. De autosleutels worden bij u opgehaald, in het geval dat uw leaseauto bij uw werkgever wordt opgehaald dan kunt u uw autosleutels afgeven bij de receptie.

Straat / huisnummer / toevoeging

Oudegracht 206 B

Postcode / plaats

3511NR UTRECHT

Stap 11.2: voorkeurslijst leverancier.

Stap 11.3: Hieronder moet duidelijk te zien zijn op welk tijdstip de auto opgehaald wordt.

Stap 11.4: Onder het adres gegevens ruimte om eventuele benodigde reparaties en overige opmerkingen.

Afbeelding 4: voorkeurslijst ALD haal en breng

Bijlage 12: Verandering/ wijziging processen ALD met betrekking afspraken leveranciers

De eerste stap is dat ALD een bericht door stuurt in XML vorm of e-mail. De inhoud van dit bericht is de kilometerstand, een beschrijving van de gewenste opdrachten die uitgevoerd moeten worden (met eventueel de ROB code (bijlage 10; zie afbeelding 1)), de opmerkingen van de berijder en een overzicht van de geschiedenis van de auto. Bij stap 1.2 wordt er gekeken of de afspraak wordt ingepland via een XML-bericht of via een e-mail. Er wordt gebruik gemaakt van een XML bericht wanneer de berijder een afspraak met een leverancier wil maken waarmee de possible supplier¹³ een SLA heeft. Wanneer er wel via SLA is afgesproken dat het inplannen via de possible supplier gaat ga dan naar stap 1.3. Bij het ontbreken van de SLA (dus bij verzenden van een e-mail ga naar stap 2.

XML bericht

Stap 1.3: De possible supplier ontvangt XML bericht en stuurt die door naar de leverancier.

Stap 1.4: De leverancier ontvangt het XML bericht en accepteert het wel of niet, bij ja wordt de afspraak ingeplant in de agenda de leverancier en stuurt een terugkoppeling naar possible supplier. Bij nee, ga naar stap 1.5.

Stap 1.4.1: De possible supplier stuurt een bevestiging naar ALD.

Stap 1.5: De leverancier heeft ondanks de SLA het bericht niet geaccepteerd en geeft terugkoppeling naar possible supplier.

Stap 1.6: De possible supplier neemt namens ALD contact op met de berijder met alternatieven voor afspraken met dezelfde leverancier en andere leveranciers.

Stap 1.7: Nadat possible supplier na overleg goedkeuring heeft gekregen van de berijder start het proces opnieuw. De berijder ontvangt een bevestiging in zijn mailbox (bijlage 10; afbeelding 2).

Stap 1.8: Een dag voor de afspraak ontvangt de berijder een SMS bericht met herinnering dat deze de dag erna een afspraak heeft (SMS Service). In dit bericht worden de juiste gegevens weer meegestuurd, zoals met wie de afspraak is gemaakt.

¹³ Possible Supplier wordt bedoeld de tussenpersoon tussen ALD Automotive en de leveranciers.

E-mail

Stap 2: Omdat ALD geen SLA heeft met de leverancier om in zijn agenda te plannen, stuurt ALD een email door naar een afgesproken inbox van de leverancier.

Stap 2.1: De leverancier ontvangt het email en accepteert deze wel of niet, bij ja wordt het bericht ingeplant in de agenda van de leverancier en stuurt een terugkoppeling naar ALD. De leverancier moet binnen 12 uur reageren. De bedoeling is dat er in de SLA overeenkomst wordt afgesproken dat er niet geweigerd mag worden. Als de dealer niet binnen 12 uur gereageerd heeft neem ALD contact op met de desbetreffende dealer in verband met het niet nakomen van afspraken. Bij nee, ga naar stap 2.2.

Stap 2.2.1: Leverancier stuurt een bevestiging naar ALD.

Stap 2.2: De leverancier heeft ondanks de SLA het bericht niet geaccepteerd en geeft hierover terugkoppeling naar ALD.

Stap 2.3: ALD neemt contact met de berijder op met alternatieven van de zelfde leverancier en andere leveranciers (stap 2.4).

Stap 2.4: Nadat ALD na overleg goedkeuring heeft gekregen van de berijder, stuurt ALD een terugkoppeling naar de desbetreffende leverancier. De berijder ontvangt een bevestiging in zijn mailbox (afbeelding 2).

Stap 3: Een dag voor de afspraak ontvangt de berijder een SMS bericht met herinnering dat deze de dag erna een afspraak heeft (SMS Service). In dit bericht worden de juiste gegevens weer meegestuurd, zoals met wie de afspraak is gemaakt.

ALDNLPROD

File Edit View Tools Help

Vehicle Catalog - Vehicle Parts

Current Selection: Find... ☐ Owner ☒ Limit Results

Look For:

Part Code	LIKE	
Action Code	LIKE	
Part Description	LIKE	

Find Now
Conditions...
Columns...
☐ Advanced Miles

My Worklist
Quotations
Contract Administration
Fleet
Outgoing Invoices
Relation Management
Appointments
Vehicle Catalog
Vehicles
Limited Vehicle View
Makes
Vehicle Parts
Generic Options
Rental Category
Catalog Parts
Delivery Cost Type
Discount Type
Check Type
Product Factory
Work Flow Factory
Cost Center Accounting
Accounting
Appointment Base
Document Management
Jobs And Interfaces
Miscellaneous

Stap 1.1: Ophalen ROB codes in Miles

id	Part Code	Part Description	Action Code	Action	ActionOnVP Group
200272	1049	Algemeen Dia...	0	00-Uitvo...	Repair and Maintena...

Row 1 of 1

MARVOO | ALD NL EUR

Afbeelding 1: ROB codes ophalen

Dashboard
leaseauto

Mijn ALD
SERVICE
ONDERWEG
CONTACT

U bent ingelogd als
 > uitloggen
Selecteer een taal
Zoeken in de FAQ's
Zoek

home > mijn leaseplan > >mijn afspraak

MIJN AFSpraak
Mijn berichten >
Mijn gegevens
Mijn overzichten
Mijn documenten/passen
Mijn nieuwe leaseauto
Mijn auto inleveren
Mijn auto overnemen
Vraag, klacht, suggestie

Mijn afspraak

Afspraak op:
Maandag 11 Maart 2013

Afspraak bij:

Opmerkingen:

Terug
Annuleer deze afspraak

De berijder krijgt een mail met daarin de volgende punten erin vermeld:

- Dag, datum, tijdstip

Introductie van hoe de procedure gaat voor de berijder en een routemap.

Beschrijving leverancier

Geschiedenis auto:

- 20.000
Onderhoudsbeurt
-

Afbeelding 2: afspraakbevestiging

Bijlage 13: Priolijs

CHANGE REQUESTS

Altiris Ticket Nr.	Prio	Aangemaakt door	Aangemaakt op	Titel	Estimated mandays ALD	Status	Aangepast op
8294	1	VAN DER MEIDEN Daphne	29-08-11	CQ: New quotation additions		User-validation	9-7-2013 7:37
9909	2	VAN DER MEIDEN Daphne	1-08-11	CQ: New page - overview fuelcards		User-validation	27-6-2013 9:4
14745	5	VAN DER MEIDEN Daphne	3-06-13	Wrong salutation in restitution confirmation email	1	User-validation	9-7-2013 13:0
14647	6	VAN DER MEIDEN Daphne	24-05-13	Text ALD CarOutlet Box	1	User-validation	9-7-2013 13:0
14941	7	VAN DER MEIDEN Daphne	24-06-13	CQ: E-mail text change - start email ALD Online	1	User-validation	9-7-2013 13:0
14248	9	VAN DER MEIDEN Daphne	8-04-13	Tax liability calculator	2	To be planned	8-4-2013 15:2
12552	10	VAN DER MEIDEN Daphne	25-10-12	CO2 level per budget category		To be planned	14-3-2013 11:
10079	11	VERMEULEN Casper	21-02-12	Digitaal tekenen van lease overeenkomsten via het ALD Online	25	To be planned	10-4-2013 8:0
11494	12	VAN DER MEIDEN Daphne	28-06-12	CQ: APK melding op ALD Online	10	To be planned	9-7-2013 7:38
13278	13	DE LIEFDE Paul	3-01-13	Registration failure ALD Online		To be planned	4-7-2013 13:0
12121	13	LAMAN Don	14-09-12	restitution, part 2	5	To be planned	9-7-2013 7:39
13187	14	PETERS Ron	24-12-12	DQ: XML Integration UnamelT	30	Open	24-12-2012 8:
9391	15	VAN DER MEIDEN Daphne	29-12-11	Required fields are filled		Opgelost	10-7-2013 16:
12724	16	OLIJERHOEK Arjan	9-11-12	Aanpassing Captive Portals		To be planned	9-7-2013 10:1
7253	17	VERMEULEN Casper	6-05-11	Upload tool show business partner and licence plate	10	To be planned	6-5-2011 14:4
7498	18	PETERS Ron	8-06-11	Intranet GUI to change/create DQ-accounts + Deactivate		Open	5-2-2013 14:5
13999		VAN DER MEIDEN Daphne	11-03-13	Adjustments Safari, Firefox, Chrome ALD Online	30	To be planned	11-3-2013 20:
14027		VAN DER MEIDEN Daphne	13-03-13	Adjustments My Lease Drivers	15	To be planned	13-3-2013 15:
14071		VAN DER MEIDEN Daphne	20-03-13	Expected delivery date - lease driver	5	To be planned	20-3-2013 8:4
14249		VAN ETTEKOVEN Jordy	8-04-13	Wijzigen vrije velden dealerquoter - Restwaardedragende opties	30	To be planned	9-4-2013 7:43
14424		Straver, Marc	25-04-13	CQ/CP CR ALD Online Damage	30	To be planned	8-5-2013 8:55
14427		VAN DER MEIDEN Daphne	26-04-13	Driver change by Fleet manager	10	To be planned	8-5-2013 8:54
14867		VAN OS, Jeroen	13-06-13	ROB planner WEB	110	To be planned	13-6-2013 15:
14937		VAN OS, Jeroen	21-06-13	ROB planner WEB Banden	20	To be planned	22-6-2013 14:

11504		VAN DER MEIDEN Daphne	2-07-12	CQ: Redesign My Lease drivers	10	To be planned	
12524		VAN DER MEIDEN Daphne	24-10-12	Add Claim form to ALD Online	3	To be planned	20
15105		VAN DER MEIDEN Daphne	10-07-13	Box ALD new mobility FM & LD	1	User-validation	

PROJECTS							
Altiris Ticket Nr.	Prio	Aangemaakt door		Titel		Status	
6524		PETERS Ron		New Multibrand Web Portal Captive		User-validation	
10826		PETERS Ron		Miles Mobile Android		User-validation	
10826		PETERS Ron		Miles Mobile Windows		To be planned	
13187		PETERS Ron		DQ integration with DMS VCL, UnameIT		To be planned	
9999		PETERS Ron		Migration DQ Java - dot.net (UI UAT)		Open	
9999		PETERS Ron		ALD Switch (Car policy & Calculation)		User-validation	
9999		PETERS Ron		ALD Switch (Reservation)		To be planned	
9999		PETERS Ron		ALDML Conversion		User-validation	

Bijlage 14: kosten ontwikkeling ROB planner**14.1 Offerte vertaling CR formulier**

ALD Automotive
De heer J. van Os
Postbus 696
2130 AR HOOFFDORP

Bussum, 11 juni 2013

Betreft: Offerte aanvraag vertaalwerkzaamheden

Onze ref.: ALD-130611

Geachte heer Van Os,

Hartelijk dank voor uw aanvraag. Hierbij doen wij u onze offerte toekomen op basis van het geschatte aantal woorden in de doeltaal. Bij een hoger aantal zal er maximaal 10% extra woorden in rekening worden gebracht. Bij een lager aantal woorden zal ook het definitieve honorarium lager uitvallen. Het aantal woorden welke in rekening gebracht zal worden, is nooit minder dan het aantal woorden van de brontekst.

Project: tekst R&O CR
Geschatte aantal woorden: 3678 (doeltaal)
Woordtarief: € 0,17
Taal: Nederlands – Engels
Honorarium: € 625,00
Levertijd: ca. 3 werkdag(en) na opdracht datum
Levering: Platte tekst in Word for Windows

Prijzen zijn exclusief 21% BTW
De vertaling zal worden uitgevoerd door een juridische Engelse vertaler. Alle vertalingen worden gecontroleerd op grammatica, stijl, jargon en volledigheid.

Daarnaast hebben onze vertalers zich contractueel tot geheimhouding verplicht.

Op al onze verbintenissen zijn onze algemene leveringsvoorwaarden van toepassing. Voor deze voorwaarden en meer informatie over Vertaalbureau Translations verwijzen wij u naar onze website: www.translations.nl.

Mocht u nog vragen of opmerkingen hebben dan horen wij dit graag.

Wij kijken uit naar een prettige samenwerking.

Met vriendelijke groet,

Vertaalbureau Translations
Judith Hilbrink
Office Manager

14.2 Offerte Design Bureau screenshots



ALD Automotive
T.a.v. Jeroen van Os
Hoeksteen 60
2132 MS Hoofddorp

Begroting

Projectnr.: 13074686/1

Datum: 12-07-2013

Project: Vormgeving/Restyling + voorstellen indeling/navigatiestructuur
Onderhoudsplanner Berijder ALD Online

Ontwerp/uitwerking pagina's, restyling, ordenen informatie, structuur,	
Navigatie; uitwerking benodigde iconen + overige opmaak;	€ 2.200,-
Projectmanagement, overleg/afstemming, adviezen, presentatie(s)	€ 500,-
Finetuning, materiaal gereedmaken + aanlevering in psd t.b.v.	
Technische implementatie en bouw	€ 300,-
Totaal	€ 3.000,-

14.3 Offerte possible supplier

14.3.1 Aanpak van de possible supplier

Webservice interface

Possible supplier biedt ALD Automotive specificaties aan van 3 webservice functionaliteiten:

- Opvragen dealers en werkplaats beschikbaarheid werkelijk of gecommiteerd;
 - Planning aanwezig; Werkelijke beschikbaarheid;
 - Planning niet aanwezig; Gecommitteerde beschikbaarheid;
- Insturen afspraken vanuit afspraakplanner door ALD Automotive;
- Retourinformatie opvragen m.b.t. afspraken door ALD Automotive.

Testfaciliteiten webservice

Voor het testen van de interface door de ontwikkelaars van ALD biedt Possible supplier een documentatie en testportaal aan waarin de ontwikkelaars van de ALD afspraakplanner zelfstandig kunnen testen en alle logberichten kunnen doornemen¹⁴.

Communicatie

- Possible supplier stemt in overleg met ALD de operationele afspraken af met de importeur/dealervereniging op het moment dat ALD een SLA heeft afgesloten;
- Indien SLA's in SignIT worden ondertekend zal possible supplier de in deze SLA gehanteerde servicevoorwaarden gebruiken als parameters bij het plannen van de afspraken;
- Er vindt in overleg met ALD een afstemming plaats met eventuele andere leveranciers (bijv. Bosch Car Service, Euromaster etc).

¹⁴ Portaal is Nederlands, maar berichtenstructuren zijn in Engels

Operationeel

- Possible supplier verzorgt de opvolging naar de leverancier (dealer/universeel) en communicatie naar de klant volledig uit naam van ALD en/of het betreffende Merkenlabel:
 - Hiervoor worden e-mail templates/mailboxen gemaakt;
 - Telefonisch contact vindt plaats uit naam van de label.

Front-desk faciliteit

Possible supplier zorgt voor getrainde eerstelijns medewerkers voor de opvang van de binnenkomende afspraken van klanten via de telefoon. Telefonische communicatie is belangrijk in de opvolging van afspraken bij dealers/leveranciers indien geconstateerd wordt dat dealers de afspraken niet tijdig en / of adequaat verwerken. Possible supplier werkt hiervoor op basis van 'consultative calling', waarbij de medewerkers zo weinig mogelijk afhankelijk zijn van scripting en zoveel mogelijk zelfstandig op de situatie kunnen ingaan.

Afspraak controle

Possible supplier maakt gebruik van de reeds bij dealers bekende applicatie Direct Connect waarin de afspraken voor de dealer worden gecommuniceerd. In aantal gevallen maakt possible supplier gebruik van planningsystemen die reeds bij de dealer zijn geïmplementeerd.

Dealers moeten de binnengekomen afspraken verwerken, waarbij possible supplier controleert of de dealers de gemaakte afspraken ook binnen de gewenste tijd afhandelen (er zitten signalerende timers op de actielijsten) zodat het Service Level gewaarborgd blijft.

Afspraak bevestigingen

Om de kwaliteit van de afspraken te verhogen en eventuele no-show percentages te verlagen, hebben de dealers de optie om de berijder vlak voor de afspraak herinneringen te laten sturen zodat de afspraak niet wordt vergeten (e-mail gratis, optioneel: SMS betaald).

Training

In overleg met ALD Automotive worden de medewerkers getraind in het product en de organisatie. Communicatie en callcenter trainingen worden door possible supplier afzonderlijk verzorgd en vallen onder de verantwoordelijkheid van possible supplier.

Communicatie met netwerk en registratie

Possible supplier gebruikt voor de communicatie en registratie haar eigen applicatie Direct Connect die draait onder <http://portal.possible-supplier-automotive.nl> en <http://www.dealerportal.nl> alsmede persoonlijke communicatie met de dealer via telefoon of desgewenst e-mail. Met behulp van deze bewezen communicatiemiddelen waarborgt possible supplier een correcte en complete afhandeling van een klantvraag door de agents van possible supplier en de dealer (zodat de klant niet heen en weer wordt gestuurd). Direct Connect beschikt onder meer over de volgende mogelijkheden:

- Registratie van calls;
- Input vanuit webformulieren;
- Scripting in workflow verwerkt;
- Netwerk informatie (inclusief 'features' als afstand tot dealer, voorkeursdealer, etc.);
- Instellingen voor diensten die de dealer biedt;
- Volledig kenteken, klant en klantcontact historie;
- Acties voor dealers klaarzetten en opvolgen (afspraak maken, klacht afhandelen, etc.);
- Management informatie;
- Export en interface mogelijkheden.

14.3.2 Tabel kosten possible supplier

Opstartkosten (eenmalig)	Kosten	
• Telefonie structuur • Inrichten Direct Connect • Scripting & eerste training BSC medewerkers • Ontwikkeling 3 XML interfaces & begeleiding test • Beschikbaar stellen testomgeving • Inrichting meerdere Huisstijlen & begeleiding • Verificatiebestanden implementatie • Projectbegeleiding • Aansluiten merken / universelen met afwijkende regels	• € 612 • € 571,50 • € 841,50 • € 3.910 • inbegrepen • Inbegrepen • € 740 • Inbegrepen • n.n.b.	
Totale opstartkosten kosten:		€6.675
<u>Vaste kosten</u>		
Basisvergoeding (per maand) • Beschikbaarheid agents • Beschikbaarheid Direct Connect • Training (dagdeel per maand) • Begeleiding (twee uur per week) • Evaluatie (dagdeel per kwartaal)	€ 450	
Optioneel: 088-nummer (per maand)	€ 50	
Totale vaste kosten (over 1 jaar):		€6.000
<u>Variabele kosten (incl. registratie + bevestiging)</u>		
Vergoeding per telefonische afhandeling (incl. escalatie)	€ 3,75	€ 13.500
Vergoeding per geautomatiseerde afhandeling	€ 0,80	€ 2.880
Vergoeding losse escalatiecalls	€ 1,80	€ 6.480
Totale variabele kosten (24.000*0.15=3600contracten):		€22.860
Totale kosten jaar 1:		€35.535

Tabel 12: Kosten Possible Supplier

Bijlage 15: Financiële voordelen

15.1 Bonusuitkering¹⁵

ALD	Omschrijving	Current	Target
<u>Kosten</u>	Reparatie/Onderhoudskosten	€ 7.800.000,00	€ 7.800.000,00
<u>Kosten</u>	Banden	€ 4.550.000,00	€ 4.550.000,00
<u>Bonus</u>	Reparatie/Onderhoud Bonus	€ 130.000,00	€ 520.000,00
<u>Bonus</u>	Bonus Banden	€ 520.000,00	€ 715.000,00
<u>Bonus</u>	Totaal	€ 650.000,00	€ 1.235.000,00
Verbeter potentieel:		€ 585.000,00	

Tabel 13: Bonusuitkering

¹⁵ Op dit moment is er een vloot van ruim 12.000 operationele ALD leasecontracten (leaseauto's) het onderhoud hiervan wordt uitbesteed aan de officiële merkdealer en universele dealers. Bij een actieve sturing zijn grotere partijen bereid hiervoor een bonus uit te keren, deze bonus kan oplopen tot 7% van de omzet bij Reparatie en Onderhoud tot 20% bij banden (Bonusregeling SLA).

15.2 Kosten-batenanalyse

Kosten-batenanalyse ROB onderhoudsplanner		2014	2015	2016
<i>Possible supplier</i>				
<u>Opstartkosten (eenmalig)</u>	Kosten			
• Telefonie structuur • Inrichten Direct Connect • Scripting & eerste training BSC medewerkers • Ontwikkeling 3 XML interfaces & begeleiding test • Beschikbaar stellen testomgeving • Inrichting meerdere Huisstijlen & begeleiding • Verificatiebestanden implementatie • Projectbegeleiding • Aansluiten merken / universelen met afwijkende regels	€ 612,- € 571,50 € 841,50 € 3.910,- inbegrepen Inbegrepen € 740,- Inbegrepen n.n.b.			
Totale opstartkosten kosten:		€6.675/-		
<u>Vaste kosten</u>				
Basisvergoeding (per maand) • Beschikbaarheid agents • Beschikbaarheid Direct Connect • Training (dagdeel per maand) • Begeleiding (twee uur per week) • Evaluatie (dagdeel per kwartaal)	€ 450,-			
Optioneel: 088-nummer (per maand)	€ 50,-			
Totale vaste kosten (over 1 jaar):		€6.000/-	€6.000/-	€6.000/-
<u>Variabele kosten (incl. registratie + bevestiging)</u>				
Vergoeding per telefonische afhandeling (incl. escalatie)	€ 3,75	€13.500/-	€27.000/-	€40.500/-
Vergoeding per geautomatiseerde afhandeling	€ 0,80	€2.880/-	€5.760/-	€8.640/-
Vergoeding losse escalatiecalls	€ 1,80	€6.480/-	€12.960/-	€19.440/-
Totale variabele kosten jaar 1 (¹⁶24.000*0.15=3.600 contracten):		€22.860/-		

¹⁶ Kosten berekend op groei vloot leasecontracten.

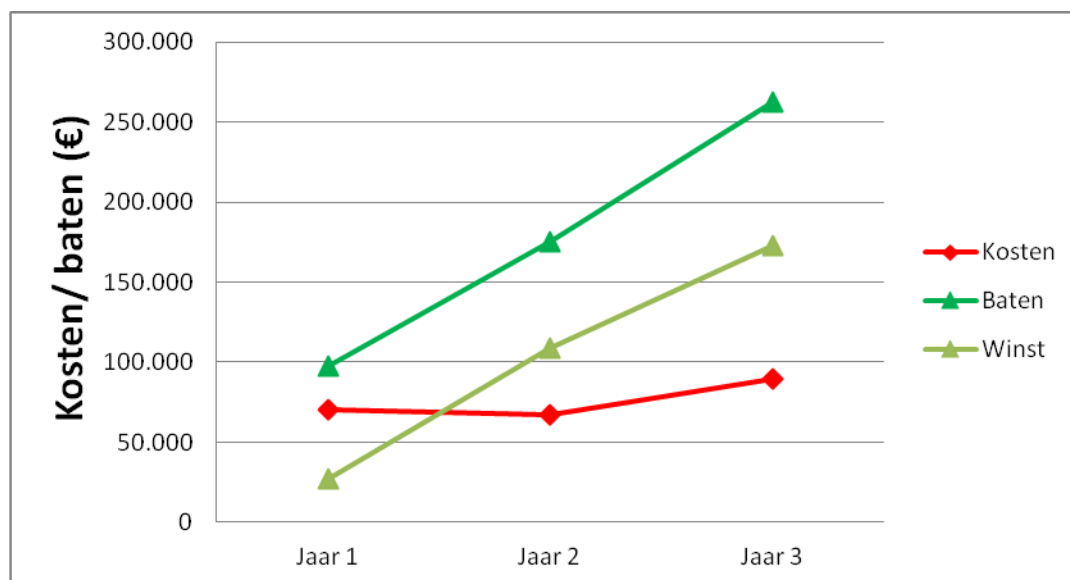
Totale variabele kosten jaar 2 (24.000*0.30=7.200 contracten):			€45.720/-	
Totale variabele kosten jaar 3 (24.000*0.45=10.800 contracten):				€68.580/-
Totale kosten Possible Supplier:		€35.535/-	€51.720/-	€74.580/-
Ontwikkelingskosten:		€35.050/-	€15.000/- ¹⁷	€15.000/-
Totale kosten jaar 1:		€70.585/-		
Totale kosten jaar 2:			€66.720/-	
Totale kosten jaar 3:				€89.580/-
Baten¹⁸				
Baten R&O jaar 1 (0.15*390.000):		€58.500		
Baten Banden jaar 1 (0.15*195.000):		€29.250		
Totale baten:		€97.750		
Winst/ verlies jaar 1 (baten-kosten):		€27.165		
Baten R&O jaar 2 (0.30*390.000):			€117.000	
Baten Banden jaar 2 (0.30*195.000):			€58.500	
Totale baten:			€175.500	
Winst/ verlies jaar 2 (baten-kosten):			€108.780	
Baten R&O jaar 3 (0.45*390.000):				€175.500
Baten Banden jaar 3 (0.45*195.000):				€87.750
Totale baten:				€262.750
Winst/ verlies jaar 3 (baten-kosten):				€173.170

Tabel 14: Kosten-batenanalyse

¹⁷ Geschatte onderhoudskosten voor jaar 2015. Dit zijn kosten voor bijvoorbeeld het veranderen of updates aan de onderhoudsplanner.

¹⁸ Zie bijlage 14.1

15.3 Lijndiagram kosten-batenanalyse



Lijndiagram 1: Kosten-batenanalyse

	Jaar 1	Jaar 2	Jaar 3
Kosten	€70.585/-	€66.720/-	€89.580/-
Baten	€97.750	€175.500	€262.750
Winst	€27.165	€108.780	€173.170

Tabel 15: Kosten, baten en winst

15.4 Potentiële verbeter mogelijkheden

Kosten per onderhoudsbeurt omlaag

Op lange termijn zou het ook mogelijk zijn om de kosten per onderhoudsbeurt omlaag te krijgen. ALD heeft met de klant vaste bedragen afgesproken wat de klant ALD betaald voor een onderhoudsbeurt. Nu vragen de leveranciers verschillende prijzen per onderhoudsbeurt. Een mogelijkheid zou zijn dat ALD de berijder stuurt naar de leverancier die de goedkoopste prijs aanbiedt voor een onderhoudsbeurt. Zo vangt ALD per onderhoudsbeurt meer marge, waardoor de baten zullen stijgen.

Kosten vervangend vervoer omlaag

Bij het toestaan van vervangend vervoer zijn er ook mogelijkheden om de kosten omlaag te krijgen. ALD heeft met momenteel met sommige klanten afspraken dat ALD altijd het vervangend vervoer vergoed. In de toekomst kan ALD kosten besparen door deze berijders naar leveranciers te sturen die de haal- en brengservice gratis aanbieden.

Literatuurlijst

ALD Automotive. (2012). *Klanttevredenheid onderzoek*. Hoofddorp: Patrick Kerkvliet.

Fisher, T., & Julsing, M. (2007). *Onderzoek doen!* Groningen | Houten: Noordhoff Uitgevers.

Gertjan schop. (2012). *SWOT-Analyse*. Opgeroepen op juli 2013, van Managementmodellen.nl:
http://www.gertjanschop.com/modellen/swot_analyse.html?_sm_au_=iVVWZtGTLkbJWFKF

Touars. (2003). *Service Level Agreements*.

Weele. (2007). *Grondslagen van inkoopmanagement*. Kluwer.

KvK. (2013). *Marktonderzoek; concurrentieanalyse*. Retrieved juli 2013, from Kamer van Koophandel: <http://www.kvk.nl/ondernemen/marketing/marktonderzoek/een-concurrentieanalyse-maken/?gclid=CNz-oNXBrrgCFQpZ3godd3UAXg>

Leasedeals. (2011, maart). *Autolease*. Retrieved juni 2013, from Leasedeals: <http://www.leasedeals.nl/artikelen/alles-over-leasen/autolease-leaseauto-top-10>

ALD Automotive . (2013). *ALD Automotive*. Opgehaald van <http://www.aldautomotive.nl/>

Arval. (2013). *Arval*. Opgeroepen op juni 12, 2013, van <http://www.arval.nl/dut/lease/home.html>

Business Support Center afhandeling klantcontact onderhoudsplanning, Referentie: AC13-004 (Mei 23, 2013).

Ecorys, R. e. (2007, december). *Handreiking voor kostenbatenanalyses*. Opgeroepen op juni 2013, van Edugroepen:
<https://www.edugroepen.nl/sites/ToolboxSourcing/Shared%20Documents/Bronbestanden/T012-1-handreiking-voor-kosten-batenanalyse-voor-ict-projecten.pdf>

Gerard de Bruin. (2013). *Bonusoptelling SLA*. Hoofddorp: ALD Automotive.

Leasedeals. (2013, juni 10). *Leasedeals*. Opgeroepen op januari 1, 2011, van <http://www.leasedeals.nl/artikelen/nieuws/leasemaatschappijen-top-10>

Leaseplan. (2013, juni 10). *Over leaseplan*. Opgehaald van Leaseplan: <http://www.leaseplan.nl/leaseplan/default.asp>

Offerte aanvraag vertaalwerkzaamheden, ALD-130611 (Juni 11, 2013).

Pas, E.-J. v. (2012, Maart 16). *De SLA: een ondergeschoven kindje*. Opgeroepen op April 20, 2012, van Intellectuele eigendom & IT-recht, Dirkzwager advocaten & notarissen: <http://dirkzwageriteit.nl/2012/03/16/de-sla-een-ondergeschoven-kindje/>

Peters, R. (2013, Juni 26). (J. v. Os, Interviewer)

Touars, A. d. (2003). *Service Level Agreements 3109*. Opgeroepen op Maart 18, 2012, van Factomediabase: www.factomagazinesubsite.nl/factomediabase/downloads/3109.pdf

Vereniging ROB. (2013). *ROB-Net systeem met modules*. Opgeroepen op 2013, van ROB-Net: <https://www.rob-net.nl/systeem1.html>

Weele, A. v. (2007). *Grondslagen van inkoopmanagement*. Maarssen: Kluwer.