



Guido Savi en Jean-Louis Weemaes: "In de bandensector staat de klok op schaalvergroting. Daar spelen we met de oprichting van CarMasters op in."



Een netwerk van 100 vestigingen zorgt voor een evenwichtige nationale dekking.

CARMASTERS Schaalvergroting voor een betere service

Het beste van twee werelden combineren, is wat bandengroep CarMasters nastreeft. Een aanzienlijke geografische spreiding van 100 servicepunten maakt het mogelijk kort op de bal te spelen.

Tegelijk zorgt de gecentraliseerde werking voor efficiëntie. Het zenuwpunt van de groep is het Customer Services Center in Antwerpen.

"De markttrends die zich in de bandensector aftekenen, zijn duidelijk. Dat de klok op schaalvergroting staat, is wellicht de belangrijkste evolutie. En daar spelen we op in." Aan het woord is Jean-Louis Weemaes. Samen met Guido Savi is hij een van de managers van CarMasters Belgium. We treffen ze in het Customer Services Center (CSC) in Antwerpen, het kloppend hart van CarMasters, zeg maar. "Er werken zo'n 50 mensen in het CSC en meertaligheid is hier een troef. Het is trouwens ook ISO9001-gecertificeerd. En op jaarbasis worden er om en bij de 100.000 aanvragen behandeld."

Laat ons echter beginnen bij het begin: het hoe en waarom van CarMasters...

Strategische alliantie

CarMasters is een samenwerking tussen Profile Tyrecenter en Passion Pneu, een "strategische alliantie" zoals ze het zelf noemen. Het geheel wordt aangevuld met enkele kleinere spelers. "Dit laatste is nodig om de nationale dekking die we beogen te kunnen bewerkstelligen", aldus Weemaes. Banden zijn hun core business, daar kan geen twijfel over bestaan. Toch zijn er enkele extra's zoals kleine onderhoudsbeurten van bijvoorbeeld remmen (Brake aWay) en aircosystemen (AircO₂) en het controleren van vloeistoffen (Check&Drive). "Uit onderzoek is gebleken dat tijdens de levensduur van een wagen de kosten voor onderhoud even hoog oplopen als de initiële aankoopprijs van het voertuig. Door op onze diensten een beroep te doen kan men deze kost enigszins drukken."

Gecentraliseerde aanpak

"Dat we de handen in mekaar sloegen, resulteert in enkele onmiskenbare troeven voor

onze klanten", legt Guido Savi uit. "Om te beginnen beschikken we met onze 100 vestigingen over een keurig gespreid netwerk. Iedereen vindt in zijn buurt een van onze servicepunten. Daarnaast worden veel van onze activiteiten gecentraliseerd. Zo is er één aanspreekpunt voor heel België. Op die manier profiteren we ook van de uitstraling van één groot netwerk. Ook de facturatie gebeurt op een centrale manier, net als het stockbeheer. Een voorbeeld kan misschien het best aantonen welke meerwaarde dit allemaal voor een bedrijf heeft. Stel, bedrijf X heeft een aantal vestigingen en een geografisch wat versnipperde vloot. Op basis van één enkel contract kunnen alle voertuigen van deze vloot bij één van de vele CarMasters-vestigingen worden geholpen. Voor de rest gebeuren alle contacten tussen het bedrijf en CarMasters via dat ene aanspreekpunt: van het onderhandelen van het contract tot de facturatie en een uitvoerige reporting. Dit laatste is trouwens een belangrijke meerwaarde. Het Customer Services Center in Antwerpen maakt gebruik van de laatste Microsoft Technology: Microsoft Dynamics AX 4.0., SharePoint,

Targit en BizTalk zijn de belangrijkste componenten waarmee de technische infrastructuur van het Customer Services Center is ingericht. De trends, de merkenmix, de matenmix, financiële rapportages, de gemiddelde kostprijs / km – het zijn slechts enkele van de vele elementen die onze klanten met een simpele druk op de knop te weten kunnen komen."

Aanvullende service

"Wanneer iemand bij een van onze servicepunten aanklopt, wordt via een internetkanaal onmiddellijk nagetrokken welke het precieze Service Level Agreement is. Met andere woorden, is de aanvraag van de vestiging in

overeenstemming met het contract van de klant? Alle info over dit bezoek wordt vrijwel onmiddellijk aan de leasemaatschappij en/of vlootverantwoordelijke doorgespeeld. Niet onbelangrijk is dat een groep van onze omvang een aanvullende dienstverlening kan verzekeren. Zo bieden we een gratis haalen brengservice aan huis aan. Er is een servicelijn voor berijders in ons CSC. Via deze servicelijn kunnen berijders een afspraak maken en worden ze geholpen bij het vinden van de dichtstbijzijnde vestiging. En interessant voor de professionele klant: vrijwel al onze servicepunten hebben draadloos internet waardoor geen tijd verloren gaat tijdens het wachten."

"U merkt het al", voegt Jean-Louis Weemaes eraan toe. "Communicatie is ontzettend belangrijk in onze visie. In alle richtingen trouwens. Je hebt immers de servicepunten, de klanten, maar ook de berijders. Het is fundamenteel dat iedereen weet waar hij aan toe is."

Groeistrategie

"Op dit moment hebben we een marktaandeel van 14%. De target die we onszelf voorop hebben gesteld is naar de 20% door te groeien", stelt Jean-Louis Weemaes. "Onze samenwerking met leasemaatschappijen is cruciaal in deze strategie. Toegegeven, ze nemen slechts 8% van de globale markt voor hun rekening, maar ze zijn wel strategisch ontzettend belangrijk. Deze vooropgestelde groei zal zich ook vertalen in een aantal extra vestigingen. Voor 2008 zitten er 10 nieuwe servicepunten in de pijplijn."

Michaël VANDAMME

'Flexibel Pricing Model'

"Vaak zijn de verleende kortingen in de bandensector behoorlijk onduidelijk. En dat is een gebruik waarmee we resoluut willen breken. Om die reden werkten we ons Flexibel Pricing Model uit. Hierbij vertrekken we vanuit onze werkelijke aankoopprijs. Daarbovenop komt de marge van de vestiging, een administratieve marge en een eventuele bonusreservering. De som hiervan is de

prijs die de klant zal betalen. We gaan dus op een transparante manier tewerk en de klant weet perfect waar het te betalen bedrag voor staat. Dankzij deze aanpak wordt er gewerkt met de ware marktkondities en beland je niet in dumpingverhalen zoals men die in onze sector te vaak meemaakt."