



# Bodyshop Innovators Club

19/06/25

Mercure Antwerp City South





# Agenda

---

15h00 – 16h15 Approfondissement: présentations

- Intro (Frank) – 20'
- Growth (Timothy) – 10'
- Operations & Franchise Excellence
  - Digital (Jeroen) – 20'
  - Formations automne 2025 (Lieve) – 5'
- Technical Excellence
  - R&D (Thomas) – 20'

16h15 – 16h30 Pause-Café

16h30 – 17h45 Action: au travail

- Workshops – 30' + 40'
- Partie bonus (Frank) – 5'

18h00 Apéritif et BBQ

1

Intro



# Intro

---

- Résultats mai 2025
- NPS
- Conditions commerciales BMW



# 1.1

## Résultats





## Volume - Brands (YTD)

Volume 2025 vs 2024  
-0.8%

VW 2025 vs 2024  
-8.4%

CVI  
-8.4%

Audi  
-4.1%

Skoda  
-7.7%

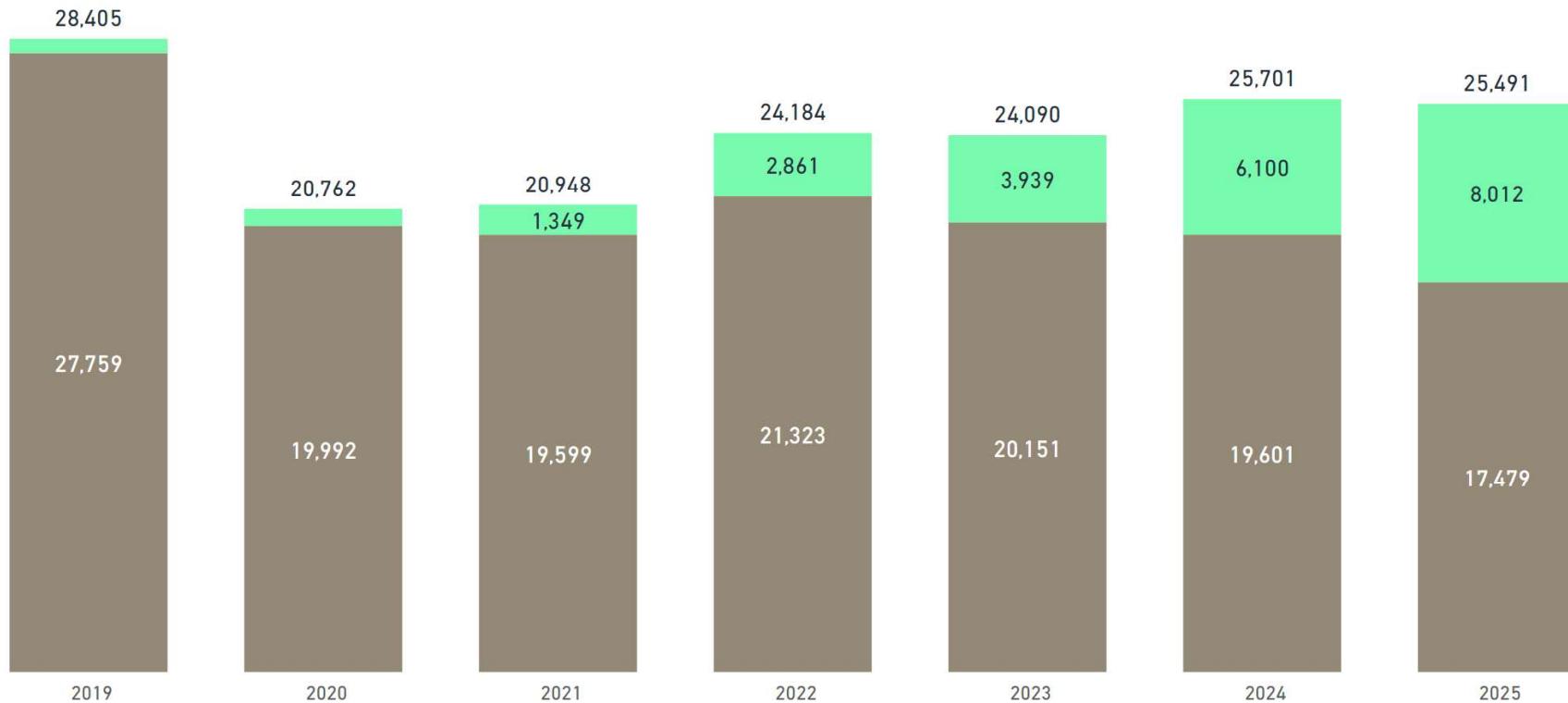
Seat / Cupra  
-0.2%

Porsche  
14.6%

Multibrand  
43.1%



← Brands





# Volume - Brands (YTD)

Volume 2025 vs 2024  
-0.8%

VW 2025 vs 2024  
-8.4%

CVI  
-8.4%

Audi  
-4.1%

Skoda  
-7.7%

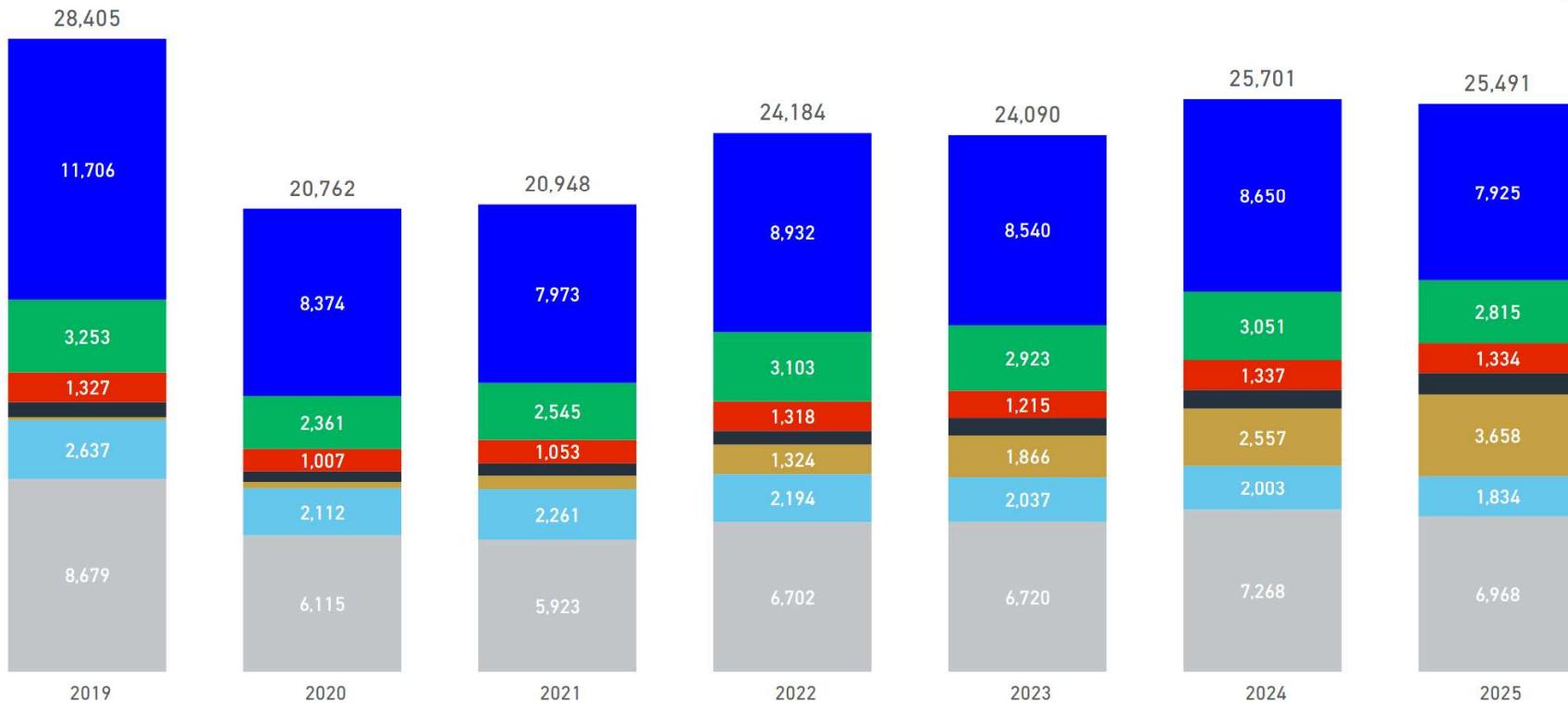
Seat / Cupra  
-0.2%

Porsche  
14.6%

Multibrand  
43.1%



Fuel Type →





# ICE vs New Energy - Overview

Last

12

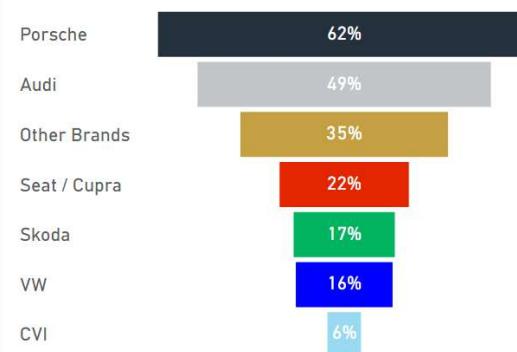
Months (Calendar)

6/1/2024 - 5/31/2025

New Energy Volume Evolution (%)

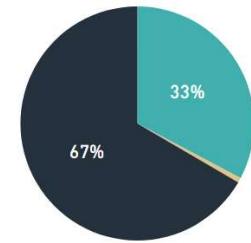


Electrifying Rate by Brand (%)

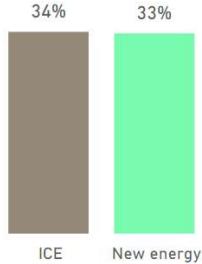


New Energy Volume Mix (%)

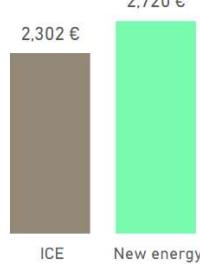
Electric Gas Hybrid



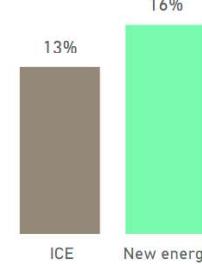
Volume < 240€ parts (%)  
Wondercar only



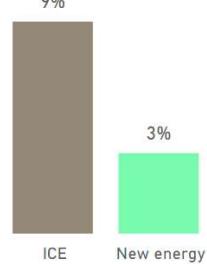
Average Traditional Cost (€)



Immobilized Repaired (%)



Total Losses (%)

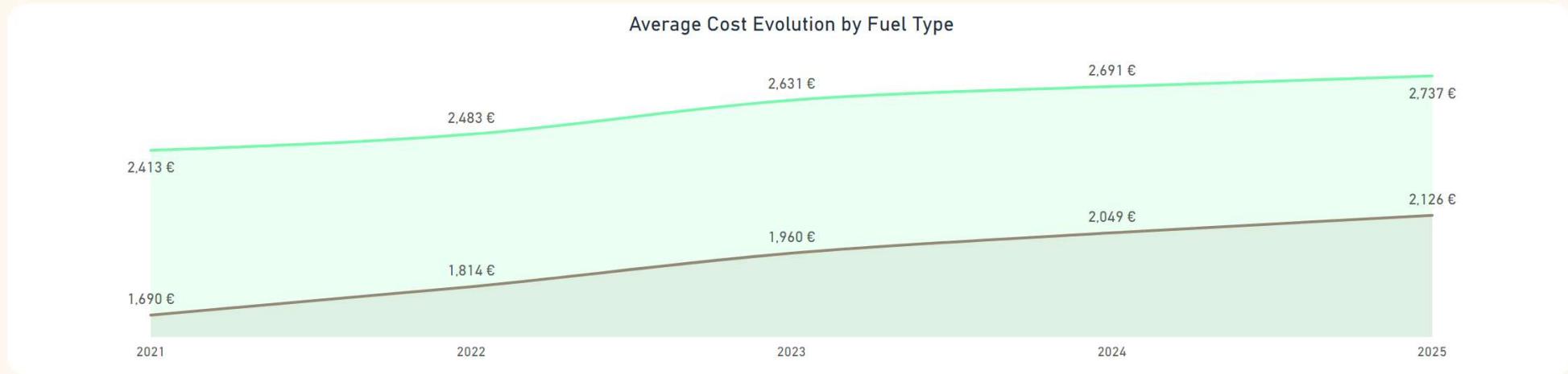
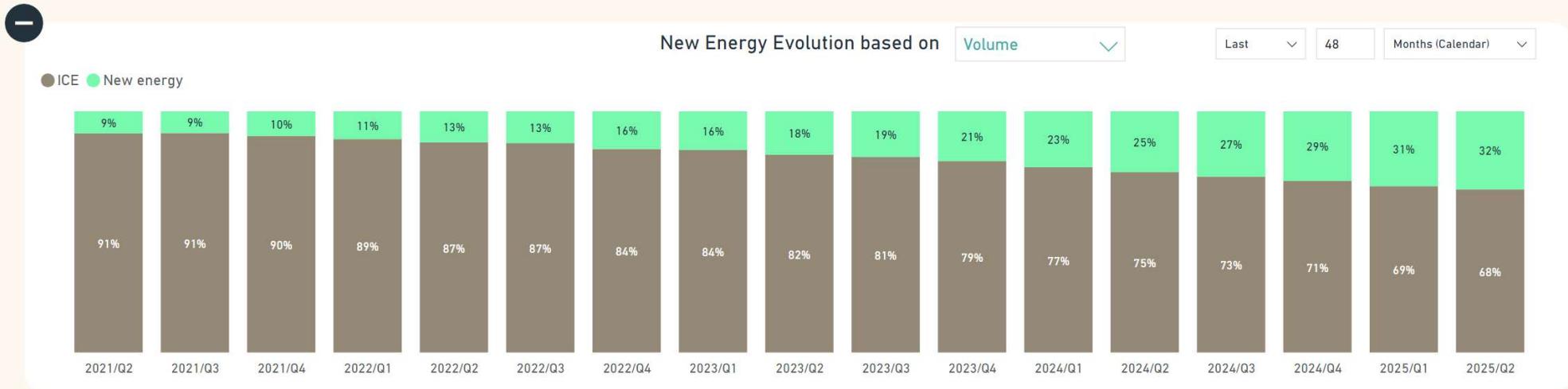




# ICE vs New Energy - Global Figures

Age - New Energy  
2.1

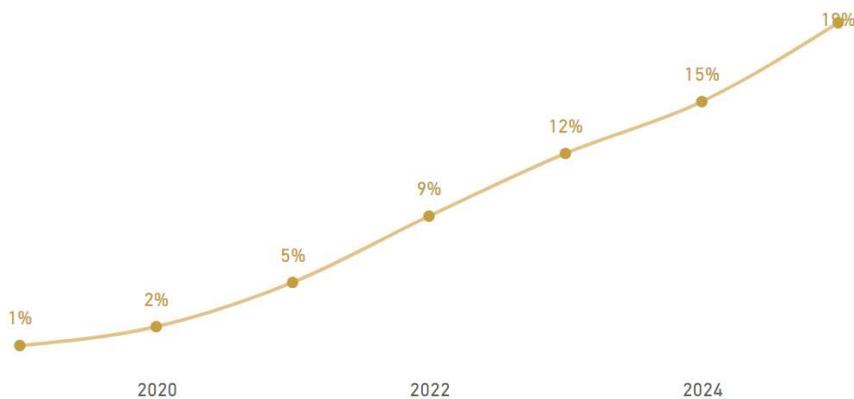
ICE  
4.5



# Multibrand

-

Multibrand Volume Evolution (%)



VW Brands  
VW/AU/SE/CU/SK (Porsche excl.)

2,209 €  
Average Cost - Last 12M

28%  
New Energy (%) - Last 12M

4.0  
Vehicle Age - Last 12M

Multibrand

2,121 €

35%

4.5

Top 5 Brands - YTD

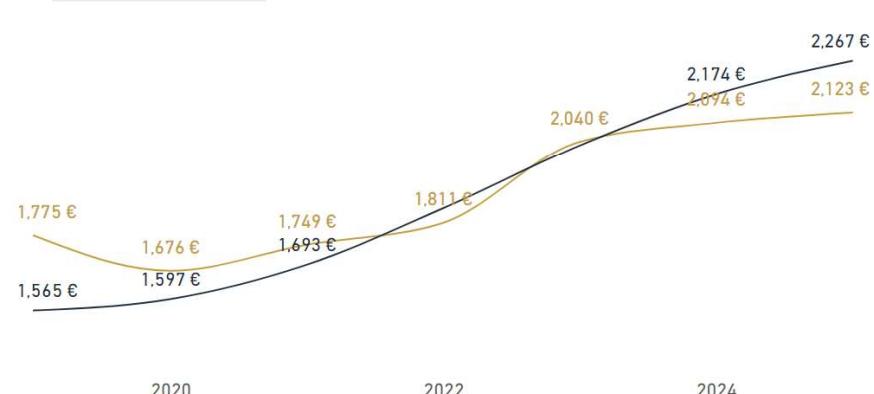
Volume

● BMW ● Ford ● Kia ● Mercedes-Benz ● Renault



Avg cost

Evolution by Brands Network



# 1.2

NPS







# Pourquoi est-ce important?

---



## Voice of the customer

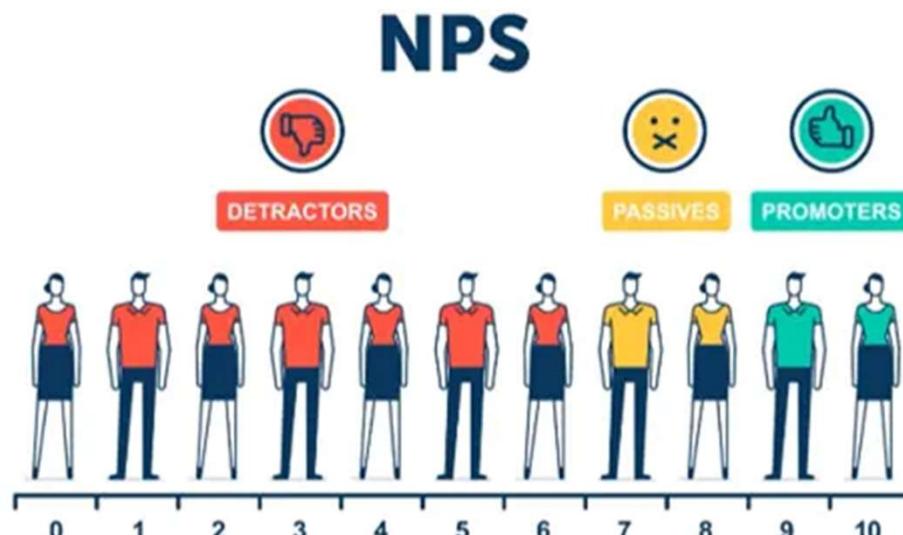
Pourquoi c'est pertinent pour vous?

- Expérience client
- Améliorations
- Un score élevé = Fidélité et bouche-à-oreille
- Suivi des tendances



# Comment le NPS est-il calculé?

Les clients attribuent une note de 0 à 10. Sur cette base, ils sont répartis en trois groupes. Le NPS = % de promoteurs - % de détracteurs.



## Exemple:

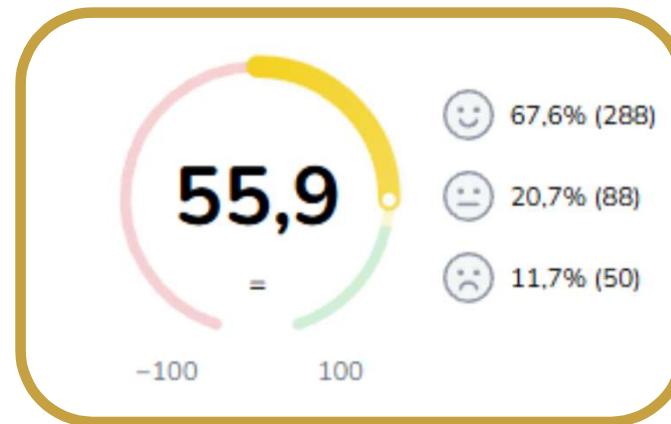
- 60 personnes ont donné un score de 9 ou 10 → 60 % de promoteurs
- 10 personnes ont donné un score de 0 à 6 → 10 % de détracteurs

Votre NPS est  $60\% - 10\% = +50$

Le score est toujours compris entre -100 et +100. Plus il est élevé, mieux c'est !



# NPS (Net Promotor Score) Wondercar



STAFF - Friendliness of personnel AS

Very Good (+6,0)

GLOBAL - All-round service AS

Very Good (+4,7)

STAFF - Welcome & reception AS

Very Good (+2,1)

STAFF - Responsiveness & proactivity AS

Good (+0,6)

EXP - Know-how & advise AS

Good (+0,4)

ORG - Waiting time at retailer AS

Poor (-2,6)

ORG - Appointment scheduling AS

Poor (-2,6)

WORK - Correct execution

Fair (-2,0)

REPAIR - Carrosserie

Fair (-1,7)

Mobility offer & replacement vehicle

Fair (-1,6)



# Qu'allons-nous faire avec le NPS?

---



- Workshop
- Extranet
- Formations
- Growth meetings

# 1.3

## Conditions commerciales BMW





# Conditions commerciales BMW

---



## Réductions directes (prix brut):

- Pièces de carrosserie & phares LED et laser : **25 %** de réduction
- Pare-brise, vitres latérales et arrière : **32 %** de réduction
- Pièces électriques : **15 %** de réduction

## Bonus Wondercar (prix net/annuel)

En fin d'année sur facture: **3 %**

Valable pour toutes les commandes du 01/04/2025 au 01/04/2027

2

Growth





# Wondercar Growth | Expansion



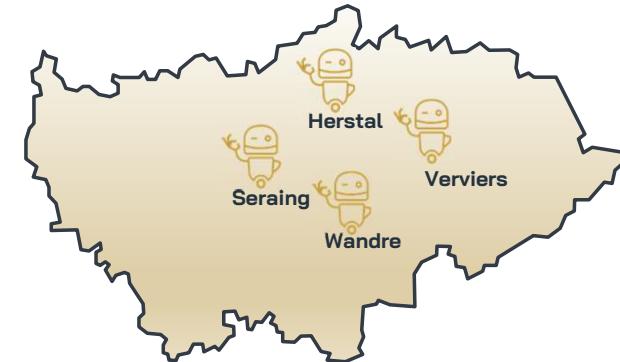
## Bienvenue chez Wondercar Wandre – Carrosserie Autosphere

4<sup>ième</sup> Wondercar dans la région de Liège  
Capacité de réparation de **9000 dossiers**

**49<sup>ième</sup> Wondercar** en Belgique

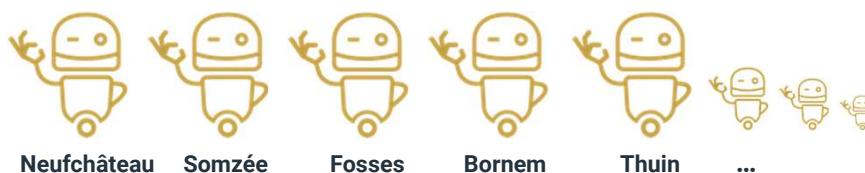


Étape importante - **50<sup>ième</sup> Wondercar** en  
Belgique



## Accords jusqu'au **56<sup>ième</sup> Wondercar** pour 2025

D'autres annonces d'expansion à venir... Charleroi –  
Antwerpen – Liège – Namur.





# Wondercar Growth | Business



## Début de collaboration entre Marsh - Wondercar



**Qui est Marsh?** Marsh est un leader mondial dans le courtage d'assurances et le conseil en gestion des risques, avec des solutions spécialisées pour le secteur automobile.

- Conseil et solutions pour la gestion des sinistres de flottes et de carrosseries
- Support dans la gestion des dossiers de sinistre
- Conseil indépendant et personnalisé



**Qui est ING Belgium?** ING Belgium est l'une des plus grandes banques du pays, faisant partie du top 4, avec une forte position dans la banque digitale et les services aux entreprises.

- Flotte de **4.000 véhicules** début 2025
- **5.700 véhicules** fin 2027
- **+/- 2.300 dossiers de réparation en 2024**

**OBJETIF!** Garantir un processus de gestion des sinistres fluide, professionnel et orienté client pour les conducteurs.





# Wondercar Growth | Business



## Accord sur le **processus** entre Wondercar & Marsh

- Déclaration du sinistre
- Confirmation & attribution
- Devis & approbation
- Réparation & reporting
- Clôture & paiement
  
- **Réparations SMART** quand c'est possible
- **Délais courts** avec communication orientée client
  - Confirmation de la demande
  - Contact avec le client dans les 48 heures
  - Devis dans les 48 heures après le rendez-vous
  - Délais de réparation:
    - Max. 6 semaines de délai pour les réparations traditionnelles
    - Max. 2 semaines de délai pour les réparations SMART
  - **Véhicule de remplacement** pour le client pendant des réparations non-SMART.



**Taux horaire maximum recommandé: €88,88**

3

## Operations & Franchise Excellence



# Operations & Franchise Excellence

---

## Digital

- Dernière version de PlanManager
- Commitee PlanManager
- Peppol/Partslink24

## Training

- Formations automne 2025

# 3.1

## Digital





# Mise à jour vers la dernière version de PlanManager : 2506

## Version actuelle : 2426

- Dernière mise à jour depuis novembre 2024
- Depuis lors, concentration sur la migration vers le nouveau datacenter Solera et la stabilité
- C'est pourquoi aucune nouvelle version n'a été prévue

## Version 2505

- Solera a travaillé sur une version améliorée de PlanManager avec **26 développements spécifiques pour Wonder**. Vous pouvez les retrouver dans les notes de version sur la diapositive suivante.
- Tests approfondis chez Thoen, D'Haene, Delorge & Groot-Bijgaarden
- Résultat : 1 problème bloquant (la commande de pièces via CLIPS ne fonctionne pas correctement).
- Prochaine étape : Résolution du problème et mise à jour vers la version 2506.

## Objectif : version 2506

- Objectif : Mettre tout le monde à jour avec la dernière version.
- Pourquoi ? Nouvelles fonctionnalités, bugs résolus, nouvelle connexion technique avec le serveur de D'Ieteren
- Comment ? Nous allons migrer progressivement par groupes de 5 bases de données vers la dernière version.
- Cela permet au service desk de D'Ieteren et à Solera d'assurer un **support** optimal pendant la transition.
- Quand ? Scénario 1 : vers le 08/07 (dernière version potentielle de Solera avec correctif)  
Scénario 2 : fin septembre/début octobre



# Mise à jour vers la dernière version de PlanManager : 2506

## Nouvelles fonctionnalités ne pas à configurer

- Commandes de pièces plus de 3 jours à l'avance
- Filtres supplémentaires dans le rapport de contribution
- Serveur SFTP D'leteren
- Ajustement de la mise en page OR
- Déclarations TVA en bas de facture
- Les bons de livraison Clips sont reçus automatiquement 3 fois par jour
- Problème d'espaces lors de l'import de pièces depuis Claims 360 résolu à 90%
- Colonne remise sur facture
- Code postal obligatoire lorsqu'une rue est saisie
- Ordre de recherche client : PlanManager > LoRy > global
- Optimisation des fonctionnalités de recherche LoRy : email, TVA...
- La langue du client est désormais envoyée à Venice
- Le PDF des notes de crédit apparaît en bleu
- Indication visuelle lors d'un changement de date dans un dossier
- Indication sur le numéro client si Venice/LoRy manquant (jaune = seul Venice manque, rouge = les deux manquent)
- Le journal recommence à zéro en début d'année
- L'enquête client est envoyée au propriétaire du véhicule si le conducteur est absent

## À configurer

- Verrouillage du destinataire de facturation après émission d'une facture proforma (sauf pour ceux qui ont le droit de le changer)
- Bouton "Lier MDM Venice" pour rechercher les numéros Venice manquants
- Pré-remplissage automatique des infos véhicule via VIN ou plaque d'immatriculation  
==> via D'leteren Service desk
- Désactivation de l'auto-alignement entre date de livraison et RDV dans les commandes
- Activation de Medallia dans les paramètres D'leteren



# Comité PlanManager

Quoi?

Comité de réflexion pour recueillir des retours en vue d'améliorer les fonctionnalités de PlanManager

Comment ?

Meeting digital NL (5 personnes)  
Meeting digital FR (5 personnes)

Quand?

À partir du 05/09/2024 ? ==> tbd

Attentes?

Apport pratique en groupe de 5 participants pour comprendre les frustrations/points douloureux dans le but d'optimiser votre fonctionnement quotidien



# Integration Partslink24

PartsLink24 remplace ETKA/PETKA pour nos carrosseries multi-marques Wondercar\*. **Avantage** : les pièces de **toutes les marques** seront disponibles, au lieu d'être limitées aux marques du groupe VW.

Original Ersatzteile  
DIREKTEINSTIEG  
FAHRGESTELLNUMMER: 60

Suche | Warenkorb | Warenkarosseauswahl | Hilfe | Kontakt | Abmelden

Modellauswahl: LOGAN II MCV | KRM-1.6 DCI | RE-MECANIK | MECHANIK | 1.6 MOTORSTEUER | 17 WASSERPUMPE | 4 SÜDKÜRS (1001211241)

LogOut Verkaufsoffene

POS.	TEILENUMMER	BEzeichnung	EWISCHRÄKUNG
1	210107477R	WASSERPUMPE	Fabrikations-Nr. des Motors < 190103
1	210105481R	WASSERPUMPE	Fabrikations-Nr. des Motors < 191014
1	210107052R	WASSERPUMPE ZJ11 AUS 210105401R	Fabrikations-Nr. des Motors > 190105
2	6200741289	DICHTUNG ZJ11	Fabrikations-Nr. des Motors > 191014
3	159988926R	THERMOST.GEH.ZJ11	
4	7703102048	SCHRAUBE ZJ10	Abmessungen in (X) = MEX100-28
5	7700002962	SCHRAUBE PP12	Abmessungen in (X) = MEX100-28
6	7700002944	SCHRAUBE ZJ11	Abmessungen in (X) = MEX100-21
7	226301672R	T-FÜHLER ZJ11	Markierungsstellen: > ELTH 2099421
8	165247992R	KLAMMER ZJ11	
9	160323486R		
10	226361057R	DICHTUNG ZJ11	Zusätzliche Bezeichnung = RENAULT
11	226361057R	DICHTUNG ZJ11	Zusätzliche Bezeichnung = NISSAN
11	6201732637	DICHTUNG ZJ11	

[https://www.partslink24.com/renault/dacia\\_parts/image-board.action?catalog=1341&groupCode=5&imageBoardNo=-2316&modelTypeEngineCode=174&statusUp=false&groupCode=17&mode=A&L=0&DEDE&updt=2021/04/05+0](https://www.partslink24.com/renault/dacia_parts/image-board.action?catalog=1341&groupCode=5&imageBoardNo=-2316&modelTypeEngineCode=174&statusUp=false&groupCode=17&mode=A&L=0&DEDE&updt=2021/04/05+0)



# Integration Peppol-network

---



- La **facturation électronique (e-invoicing)** consiste en l'échange structuré et sécurisé de factures via le réseau PEPPOL, remplaçant l'envoi de PDF par e-mail. À partir du **1er janvier 2026**, elle deviendra **obligatoire** pour toutes les **factures B2B** entre entités assujetties à la TVA belge.
- D'Ieteren lance le **programme LEXI** pour accompagner son réseau de concessionnaires dans cette transition, avec une documentation dédiée, des formations et des environnements de test. Les systèmes de facturation existants resteront opérationnels, mais seront enrichis des fonctionnalités PEPPOL. La migration se fera progressivement, sans perturber les opérations quotidiennes.

# 3.2

## Training





# Formations automne 2025

	ID	Langue	Statut	Début	Fin	#heures
Formations FR	CERTIFICATION LÉGALE POUR LE GAZ R134A_FR	FR	Goedgekeurd	2-9-2025 08:30	2-9-2025 17:00	8,00
	Skill Assesment_AXALTA_FR	FR	Goedgekeurd	8-9-2025 08:30	8-9-2025 16:30	8,00
	Réparation de pare-chocs en plastique_FR	FR	Goedgekeurd	9-9-2025 08:30	9-9-2025 17:00	8,00
	Testing Plaatslagerij - FR - Liège	FR	Goedgekeurd	15-9-2025 08:00	15-9-2025 16:30	8,00
	Testing Plaatslagerij - FR - Liège	FR	Goedgekeurd	16-9-2025 08:00	16-9-2025 16:30	8,00
	Réparation de jantes FR WONDERCAR	FR	Goedgekeurd	18-9-2025 08:00	18-9-2025 17:00	8,00
	Glue Pull Repair - FR- Educam Houdeng	FR	Goedgekeurd	1-10-2025 08:00	2-10-2025 16:30	16,00
	EC1 Notions de base électricité et lecture schémas	FR	Goedgekeurd	7-10-2025 08:30	8-10-2025 17:00	16,00
	Géométrie FR Houdeng	FR	Goedgekeurd	8-10-2025 08:00	8-10-2025 17:00	8,00
	Réparation des matières plastiques interieur_WDG_F	FR	Goedgekeurd	8-10-2025 08:00	8-10-2025 16:30	8,00
	Techniques soudage en acier - FR- Educam Houdeng	FR	Goedgekeurd	8-10-2025 08:00	9-10-2025 16:30	16,00
	Montage et nouveautés carrosserie_FR	FR	Goedgekeurd	15-10-2025 08:30	16-10-2025 17:00	16,00
	Concept Wondercar+travailler avec les forfaits_FR	FR	Goedgekeurd	15-10-2025 13:00	15-10-2025 16:30	3,50
	Formation Rentanorm_WDC_FR	FR	Goedgekeurd	22-10-2025 13:00	22-10-2025 16:00	3,00
	Skill Assesment_AXALTA_FR	FR	Goedgekeurd	23-10-2025 08:30	23-10-2025 16:30	8,00
	Skill Assesment_AXALTA_FR	FR	Goedgekeurd	7-11-2025 08:30	7-11-2025 16:30	8,00
	Techniques de soudage Aluminium-FR-Educam Liège	FR	Goedgekeurd	24-11-2025 08:00	25-11-2025 17:00	16,00
	Technique de liaison structurelle en Acier - FR	FR	Goedgekeurd	9-12-2025 08:00	11-12-2025 16:30	24,00
	HEV1_FR	FR	Aangevraagd	TBC	TBC	8,00
	Entretien Airco_FR	FR	Aangevraagd	TBC	TBC	16,00
	Attitude & Motivation_FR	FR	Aangevraagd	TBC	TBC	16,00
	Wonder soft skills traject_FR	FR	Aangevraagd	TBC	TBC	40,00

4

## Technical Excellence

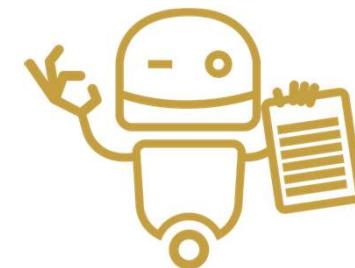


# Research & Development: But

---

## Vision

Être un leader dans la réparation de carrosserie tournée vers l'avenir, écologique et technologique



## Mission

Développer et implémenter des solutions de réparation innovantes et durables alliant qualité, rapidité et orientation client.

# Research & Development: Structure

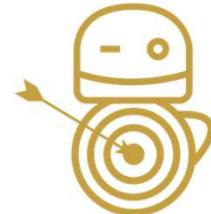




# Research & Development: Methodologie

## Demandes

Les thèmes identifiés par le groupe seront répertoriés, accompagnés de la fréquence observée et des livrables attendus



## Priorisation

En concertation avec le management, les priorités, le calendrier et le produit final, venant de la liste, sont évalués tous les trois mois

## Vos thèmes prioritaires R&D

- Quel est actuellement pour vous le thème (technique) prioritaire que devrait prendre en main R&D?
- Quel produit final attendez-vous?



5

Workshops



# Pourquoi des workshops?

---

- D'après les enquêtes précédentes : **vous souhaitez plus d'interaction.**
- Dans cette salle, il y a énormément **d'expertise et d'expérience pratique.**
- Nous voulons **exploiter et partager activement** ces connaissances.





# Que voulons-nous accomplir aujourd’hui?

---



- **S'inspirer** mutuellement et **apprendre** les uns des autres.
- Recueillir des **idées pratiques** que nous pouvons **appliquer** ensemble.
- Dialogue ouvert : **toutes les contributions sont les bienvenues.**



# Quelle est l'approche prévue ?

---



Nous nous répartissons en petits groupes de travail pour travailler sur un seul thème (30 min.)

👉 Chaque groupe présentera ensuite les principaux enseignements (10 min. par groupe)



# Quelle sera la suite?

## Communication avec le courtier et l'expert

Comment aborder cela de manière efficace et professionnelle?



Intégrer dans les formations & dans la communication et les actions commerciales future envers les courtiers et experts.

## Continuité des activités

Comment attirer et garder les bons talents?



Intégrer dans la communication externe et examiner la faisabilité des bonnes idées.

## Simplifications des forfaits

Que pouvons-nous améliorer dans l'approche actuelle?



Intégrer dans la prochaine liste pour janvier 2026.

## NPS et retour

Comment gérer les retours (négatifs)?



Intégrer dans les formations et actions futures

# 6

## Bonus part

# 6.1

## Assurances





# Situation

---

Stratégie DIA

**Fin 31/12/25**

Évolution taux horaire  
maximum

**Escalade de la discussion  
AG Insurance / AXA / Ethias**

Négociations contrat

**Ongoing**  
**Target date : 01/01/26**

# Situation 2025



Maximum uurtarief 01/02/25	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,00	€ 85,00	€ 85,00	€ 80,28	€ 75,00
Taux horaire maximum 01/02/25													€ 85,00	€ 75,00

ex. BTW / hors. TVA

01.02.2025

pi

Maximum uurtarief 01/07/25	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,00	€ 85,00	€ 85,00	€ 83,50	€ 80,00
Taux horaire maximum 01/07/25													€ 85,00	€ 80,00

ex. BTW / hors. TVA

01.07.2025

# Coming very soon...



# Q&A



Merci

