

Bodyshop Innovators Club

29 janvier '26



All rights reserved – for internal use only



Agenda

1. Résultats décembre 2025
2. Assurances
3. Operations & Franchise Excellence
 1. D'leteren Service Desk
 2. Peppol
 3. PartsLink24 / Wondercar
 4. Problèmes techniques NPS
4. Marketing
 1. Target audience & marketing goal
 2. Action plan
5. Q&A



Résultats décembre 2025

1.1

Vue d'ensemble des chiffres pour toutes les Wondercars

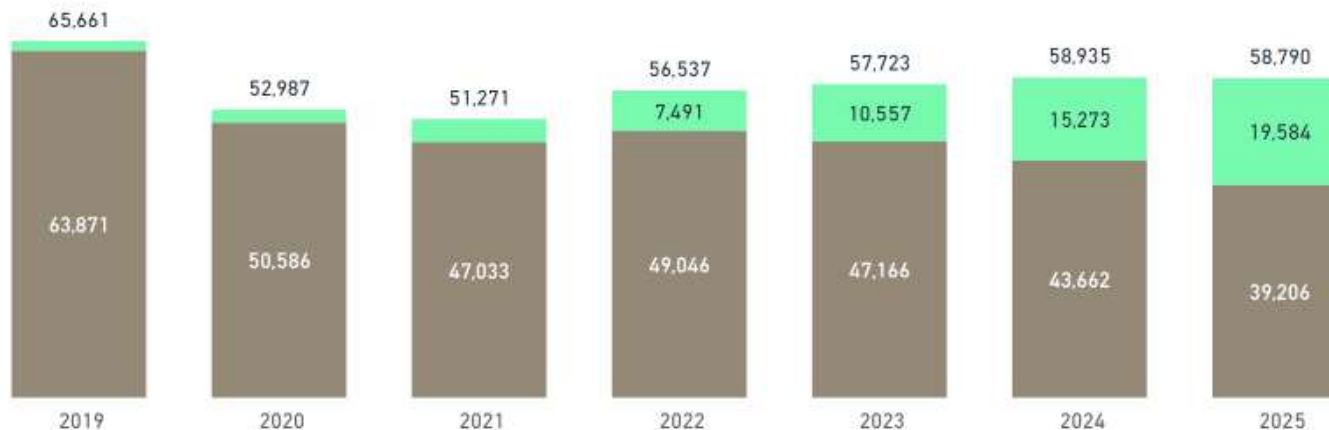


Volume & Turnover - Fuel Type **Informex**

2024 2025
79.330 84.036

+5,9%

Informex + andere



Total Volume - 2025 vs 2024
-0.2%

Volume New Energy
28.2%

Volume ICE
-10.2%



Total Turnover - 2025 vs 2024
5.2%

Turnover New Energy
29.0%

Turnover ICE
-5.7%



Volume - Brands (YTD)

Volume 2025 vs 2024
-0.2%

VW 2025 vs 2024
-6.2%

CVI
-6.5%

Audi
-4.3%

Skoda
-5.3%

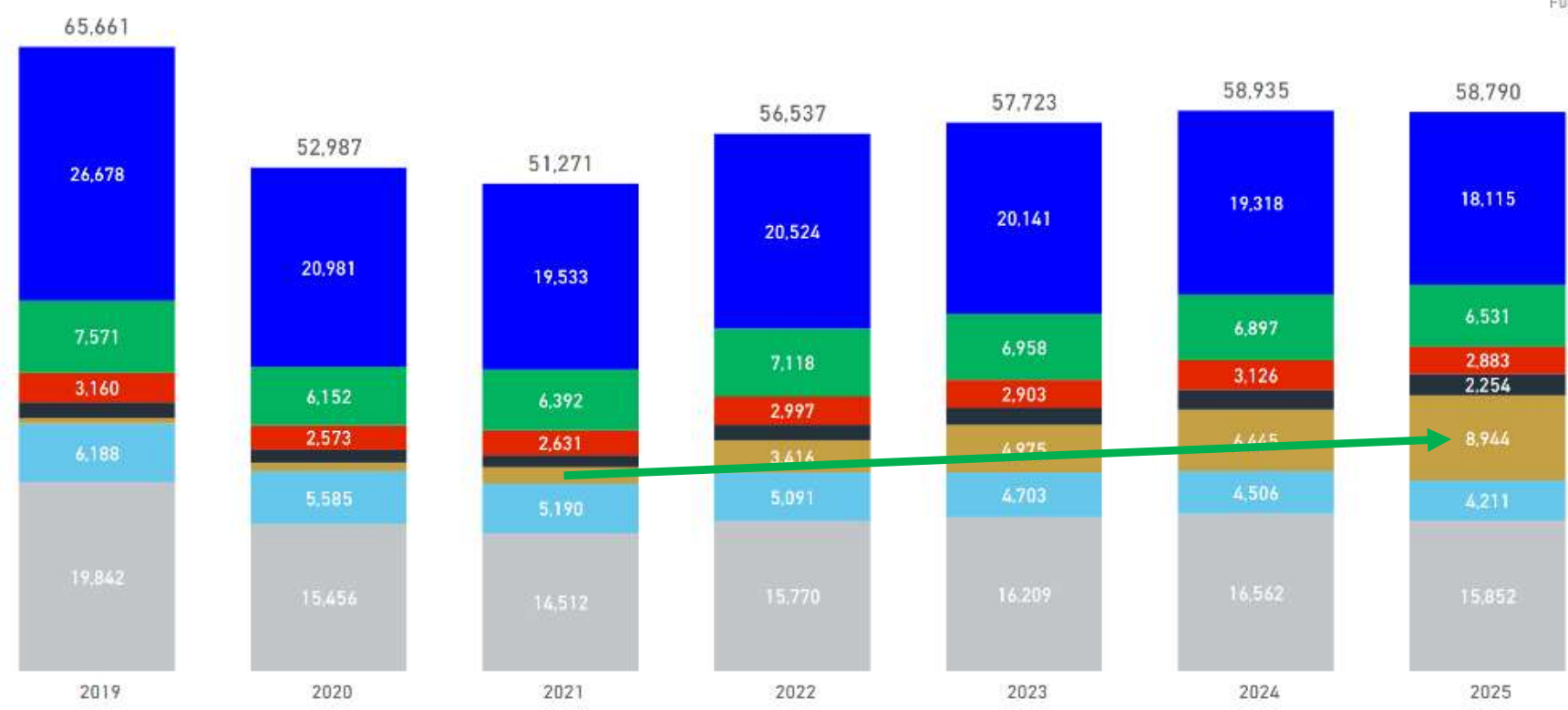
Seat / Cupra
-7.8%

Porsche
8.3%

Multibrand
38.8%



Fuel Type →



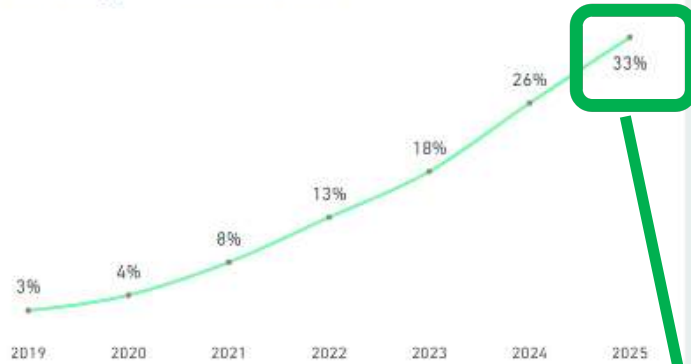


ICE vs New Energy - Overview

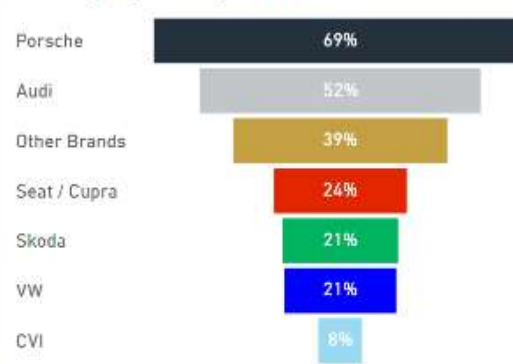
Last 12 Months (Calendar)

1/1/2025 - 12/31/2025

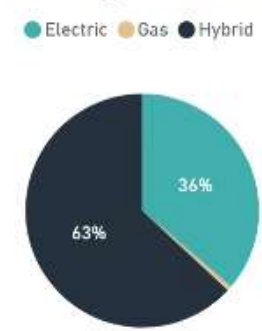
New Energy Volume Evolution (%)



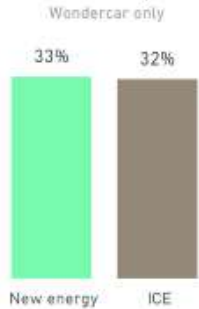
Electrifying Rate by Brand (%)



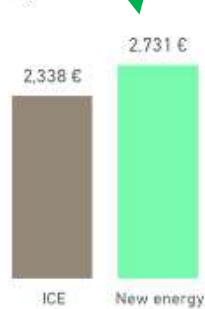
New Energy Volume Mix (%)



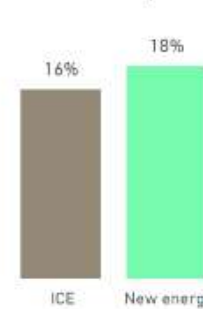
Volume < 240€ parts (%)



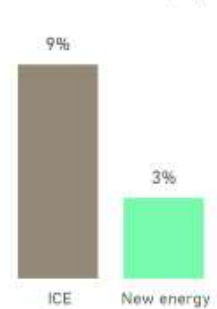
Average Traditional Cost (€)



Immobilized Repaired (%)



Total Losses (%)





ICE vs New Energy - Global Figures

Age - New Energy
2.2

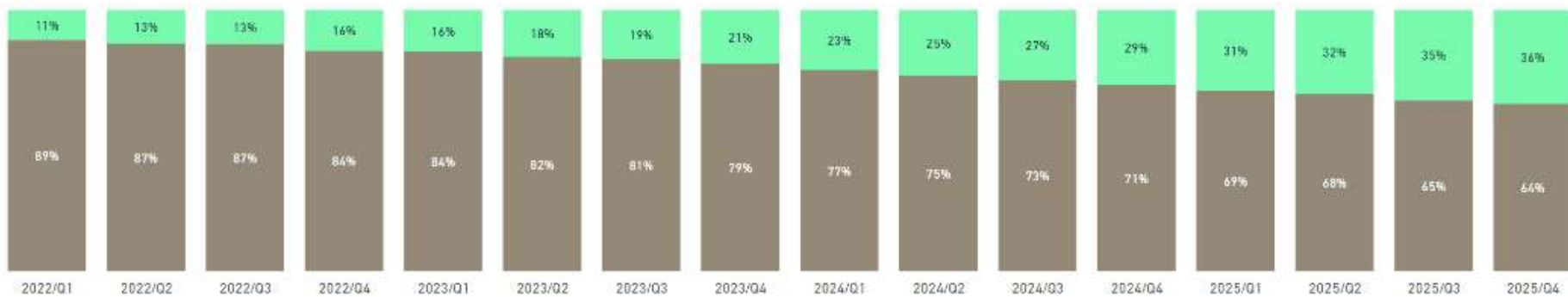
ICE
4.6



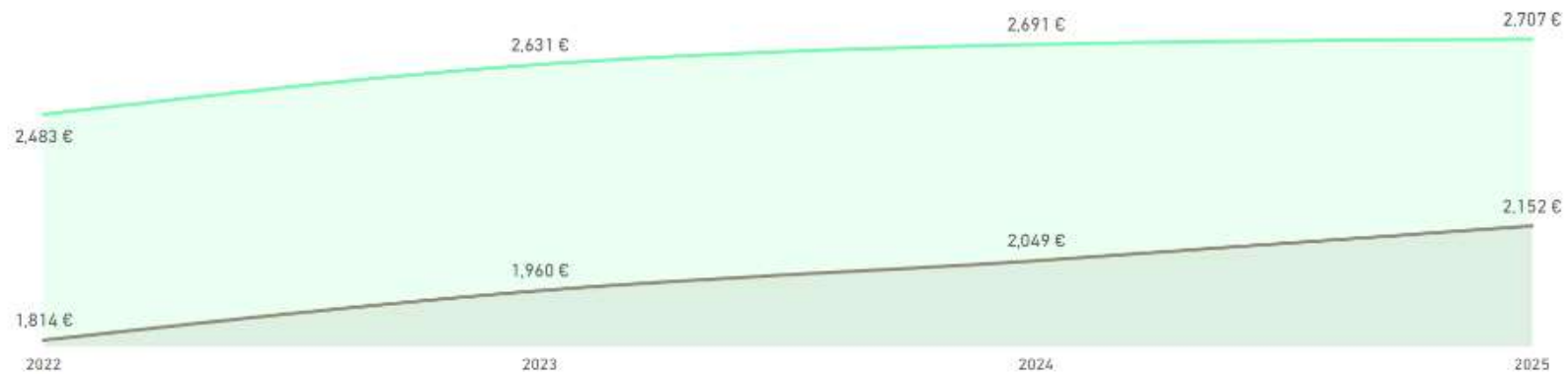
New Energy Evolution based on

Last Months (Calendar)

● ICE ● New energy



Average Cost Evolution by Fuel Type

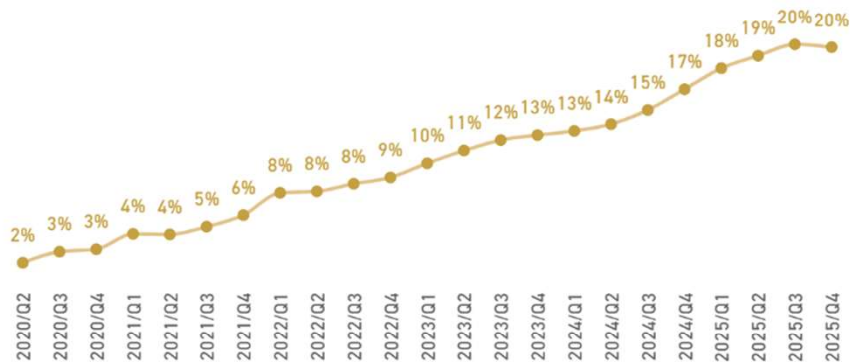




Multibrand

1

Multibrand Volume Evolution (%)



Top 5 Brands - YTD

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

Volume



BIC - confidential - all rights reserved - for internal use only

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

Multibrand

2,275 €
Average Cost - Last 12M

2,185 €

31%
New Energy (%) - Last 12M

39%

4.1
Vehicle Age - Last 12M

4.4

Avg cost

Evolution by Brands Network



1.2

Vue des chiffres pour les marques VW



Volume - Brands (YTD)

Volume 2025 vs 2024
-5.0%

VW 2025 vs 2024
-6.2%

CVI
-6.5%

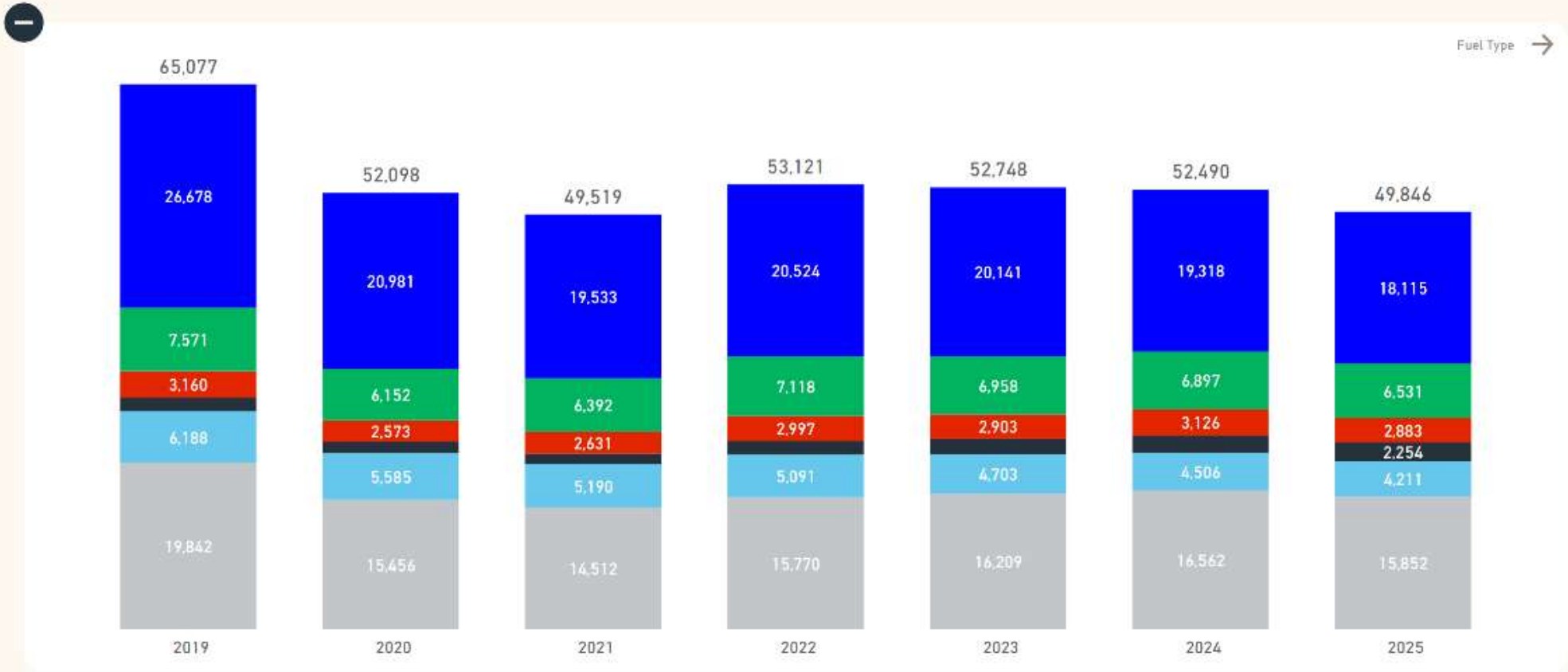
Audi
-4.3%

Skoda
-5.3%

Seat / Cupra
-7.8%

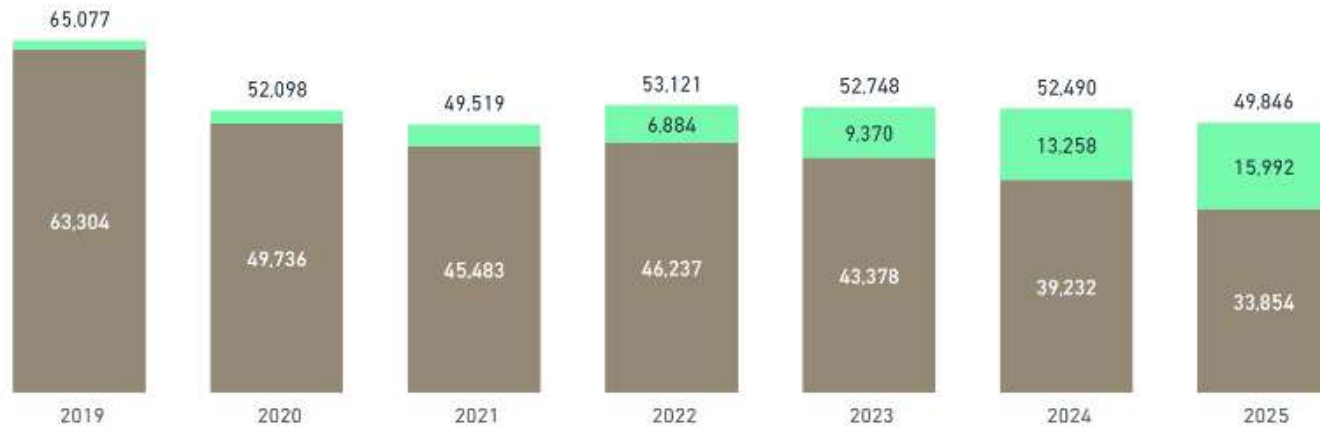
Porsche
8.3%

Multibrand
--





Volume & Turnover - Fuel Type



Total Volume - 2025 vs 2024
- 5.0%

Volume New Energy
20.6%

Volume ICE
- 13.7%



Total Turnover - 2025 vs 2024
0.6%

Turnover New Energy
22.8%

Turnover ICE
- 9.3%



Competition Analysis - Overview

Last 12 Months (Calendar)

1/1/2025 - 12/31/2025

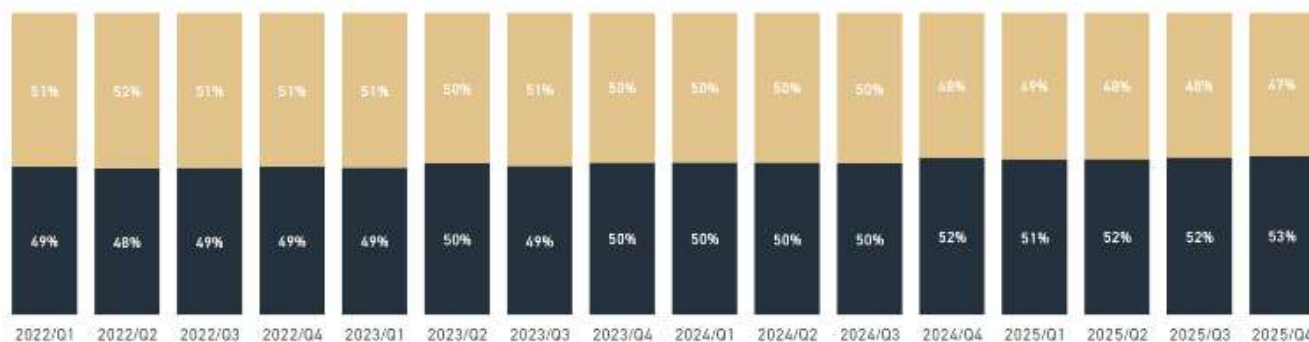
Market Shares Evolution based on

Volume

Last 48

Months (Calendar)

Concurrence Wondercar + DIA



Average Vehicle Age

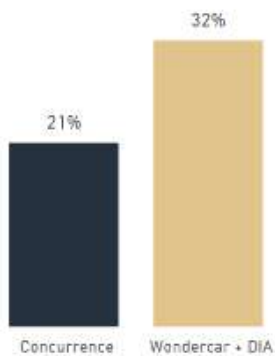
4
Wondercar + DIA

4
Wondercar

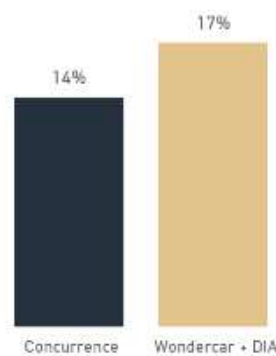
4
DIA

6
Competition

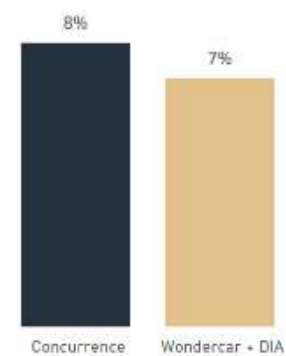
New Energy Volume (%)



Immobilized Repaired (%)



Total Losses (%)





Assurances



L'état d'avancement du taux horaire maximum conseillé

Déjà activé

			 
90,29 €	90,29 €	85,00 €	83,50 €

Activé jusqu'au 31/01/26

		
90,29 €	90,29 €	86,00 €

Merci de bien vouloir vérifier cela
Si ce n'est **pas correct**, merci de
nous en informer



L'état d'avancement du taux horaire maximum conseillé

Décision 31/01/26

90,29 €	90,29 €

Pas d'accord

85,00 €

Contrat Topréparateur :

- Non agrément du réseau entier / taux horaire max; 85,00 € / franchise véhicule de remplacement 250,00 € / carcheck gratuit / entreposage gratuit / target coût moyen / ...

Merci de bien vouloir vérifier cela
Si ce n'est **pas correct**, merci de nous en informer



L'état d'avancement du taux horaire maximum conseillé

Rappel

Gestion par DEKRA

Merci de bien vouloir vérifier cela
Si ce n'est **pas correct**, merci de nous en informer



Update - 2026 **ETHIAS**

17/12/2025

2026



- Opmerkingen :**
- o Strategie te valideren door comité carrosserie (17/12/25)
 - o EBIS : tarieven op naam van Wondercar (van 56,00€ tot 73,00€)
 - o Vragen :
 - o Hoe verloopt de samenwerking ?
 - o Quid individuele relaties met Ethias ?

Gelieve Wondercar te informeren over evoluties mbt Ethias

19/01/2026

Réunion ultime : refuse de négocier avec Wondercar / des négociations individuelles

Aujourd'hui

Dossier au niveau CEO Ethias / CEO D'leteren



Status gratis services

Document de travail

	CM	Aedes	AG Insurance	Allianz	Amlin	Amma	Argenta	Axa-Yuzzu	Baloise	Belfius	Ethias	Fédérale	Foyer	KBC	Marsh	NN	P&V-Vivium	Piette & Partners	Vanderhaeghen	VDFin	
Serv	1	1	0	0	1	1	1	0.5	1	0.5	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	
Véhic	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	
Pick-up	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	
Contr	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	
Lavage	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
Check	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
Frais de	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Entreposage thermique immo	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0.5	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	
Entreposage PT HEV critique/tech	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	
Entreposage PT HEV non critique/eco immo	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0.5	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	
Mise hors tension immo	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Prise de température	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Total	11.90 €	6.56 €	6.19 €	- €	- €	11.90 €	11.90 €	11.90 €	7.68 €	2.64 €	3.92 €	- €	2.64 €	8.56 €	6.00 €	2.96 €	0.36 €	5.64 €	0.36 €	0.36 €	0.36 €
Taux Horaire																					
Officiel	100.02 €																				
Partenaire	90.02 €	90.29 €	90.29 €	90.29 €	85.00 €	90.29 €	90.29 €	90.29 €	83.50 €	86.00 €	90.29 €	70.00 €	90.29 €	100.29 €	90.29 €	90.29 €	90.29 €	90.29 €	90.29 €	90.29 €	90.29 €
Total		96.85 €	96.48 €	90.29 €	85.00 €	102.19 €	102.19 €	102.19 €	91.18 €	88.64 €	94.21 €	70.00 €	92.93 €	108.85 €	96.29 €	93.25 €	90.65 €	95.93 €	90.65 €	90.65 €	90.65 €
# missions 1Y	225	359	10,407	1,319	137	53	382	10,126	6,112	3,730	6,779	802	200	6,367	55	484	6,521	244	50	5,262	
% pénétration VW Brands	-	41%	47%	41%	15%	34%	32%	47%	44%	44%	42%	45%	31%	45%	-	45%	58%	34%	-	98%	

Réunions finales en Q1/26



Operations & Franchise Excellence



Etude pour une valable alternative pour Planmanager

	JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUN	JUL	
Pre Procurement								Wondergroup, IT & PM
Define business need, scope definition & success criteria	■							
Personas & core journey validation		■						
RFI								PM & Procurement
Market Scan			■					
Draft RFI				■				
Issue RFI & manage Q&A					■			
Evaluate RFI responses						■		
Capability demos / discovery calls						■		
RFP								Procurement & Legal
Commercial & Legal Negotiation							■	
Contracting & SOW							■	

3.1

D'leteren Service Desk



D'leteren Service Desk - processus



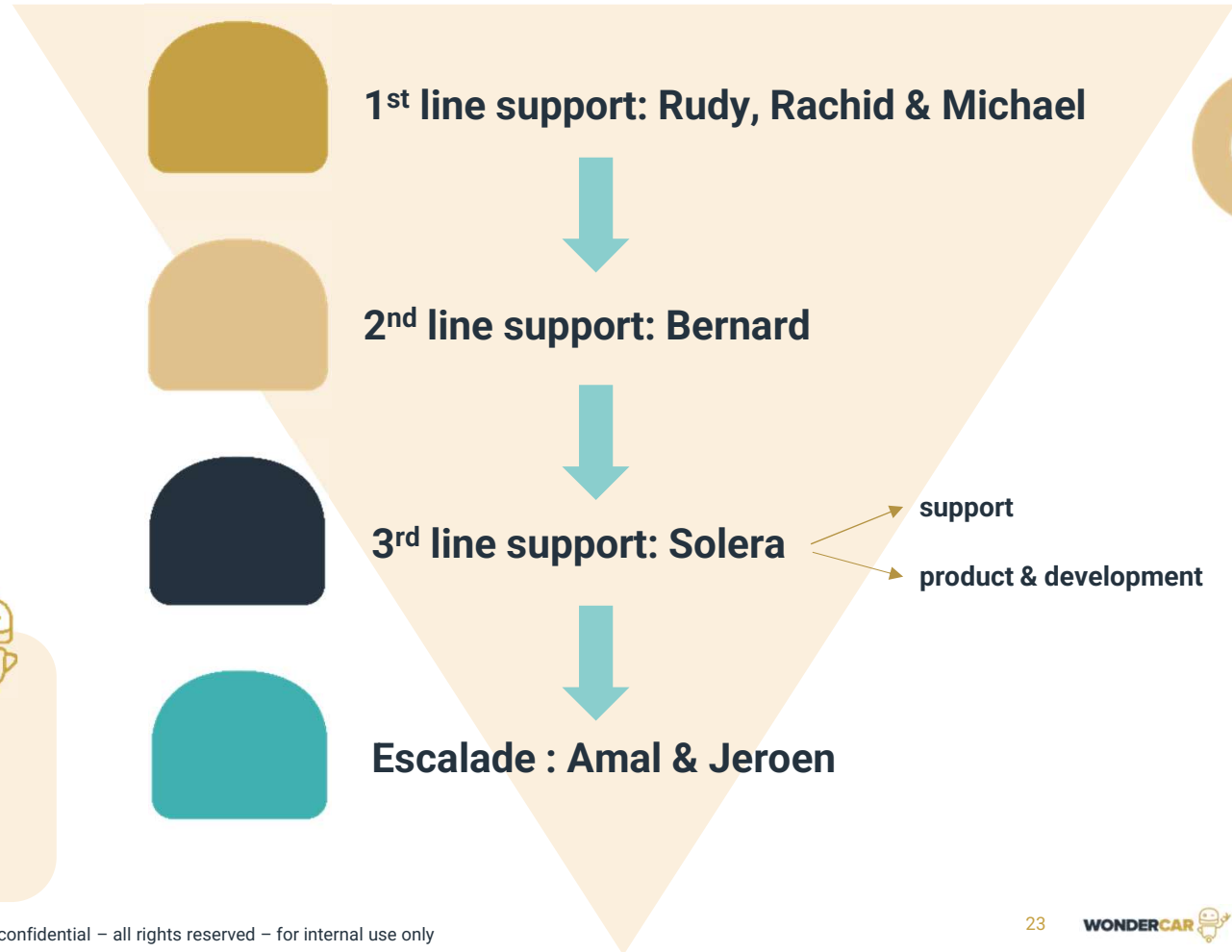
02 260 26 26 **option 7**

D'easy portal

new

Pourquoi suivre ce processus?

- Suivi & disponibilité
- Analyse des problèmes spécifiques à Wonder & améliorations
- Escalade & support de Wondergroup





D'leteren Service Desk - processus

1st line

Rudy, Rachid, Michael

J'ai besoin d'un nouveau compte pour Medallia

Les références provenant de CLIPS ne sont pas reconnues dans PlanManager (P&D)

J'obtiens un écran blanc au démarrage de PlanManager

La mise en page de mon document doit être adaptée (P&D)

Notre licence Inspector 3 a expiré

Mes commandes n'arrivent pas (dans CLIPS)

Je ne retrouve pas mon nouveau client

Je ne reçois pas de devis en ligne via le call center Wondercar

Le numéro client est vide lors de la facturation. Que faire ?

Des corrections doivent être appliquées dans la comptabilité (Venice)

2nd line

Bernard



D'leteren Service Desk - processus

1st line

Rudy, Rachid, Michael

J'ai besoin d'un nouveau compte pour Medallia

Je ne retrouve pas mon nouveau client

J'obtiens un écran blanc au démarrage de PlanManager

Le numéro client est vide lors de la facturation. Que faire ?

2nd line

Bernard

Mes commandes n'arrivent pas (dans CLIPS)

Les références provenant de CLIPS ne sont pas reconnues dans PlanManager (P&D)

Je ne reçois pas de devis en ligne via le call center Wondercar

La mise en page de mon document doit être adaptée (P&D)

Notre licence Inspector 3 a expiré

3rd line

Solera

Des corrections doivent être appliquées dans la comptabilité (Venice)



D'leteren Service Desk - processus

1st line

Rudy, Rachid, Michael

J'ai besoin d'un nouveau compte pour Medallia

Je ne retrouve pas mon nouveau client

J'obtiens un écran blanc au démarrage de PlanManager

Le numéro client est vide lors de la facturation. Que faire ?

2nd line

Bernard

Mes commandes n'arrivent pas (dans CLIPS)

Des corrections doivent être appliquées dans la comptabilité (Venice)

3rd line

Solera

Les références provenant de CLIPS ne sont pas reconnues dans PlanManager (P&D)

Je ne reçois pas de devis en ligne via le call center Wondercar

La mise en page de mon document doit être adaptée (P&D)

Notre licence Inspector 3 a expiré

Escalade

Amal & Jeroen

30/01/2026



D'leteren Service Desk - processus

1st line

Rudy, Rachid, Michael

J'ai besoin d'un nouveau compte pour Medallia

Je ne retrouve pas mon nouveau client

J'obtiens un écran blanc au démarrage de PlanManager

Le numéro client est vide lors de la facturation. Que faire ?

2nd line

Bernard

Mes commandes n'arrivent pas (dans CLIPS)

Des corrections doivent être appliquées dans la comptabilité (Venice)

3rd line

Solera

Les références provenant de CLIPS ne sont pas reconnues dans PlanManager (P&D)

La mise en page de mon document doit être adaptée (P&D)

Notre licence Inspector 3 a expiré

Escalade

Amal & Jeroen

Je ne reçois pas de devis en ligne via le call center Wondercar

30/01/2026

BIC – confidential – all rights reserved – for internal use only

27



D'leteren Service Desk - astuce

J'ai un problème avec des commandes



Pour le dossier x, j'ai passé une commande avec le numéro de commande x. Je vois que le statut est « demandé », mais je ne retrouve pas cette commande dans CLIPS. Comment est-ce possible ?

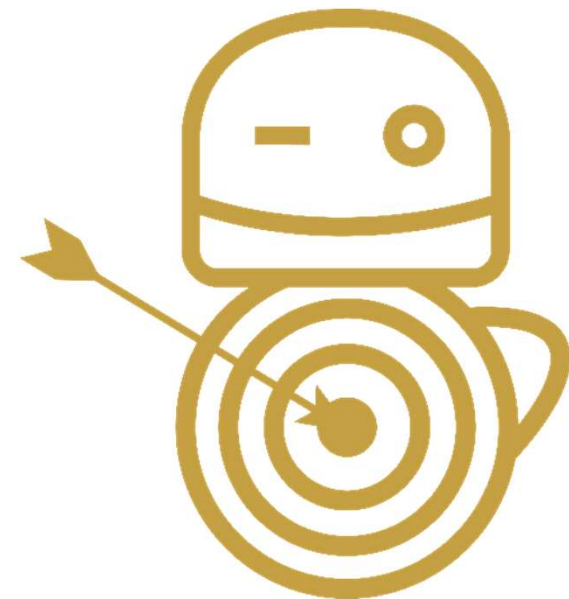
Partslink24 ne fonctionne pas



Lorsque je passe une commande pour le dossier x avec le numéro x, j'obtiens le message d'erreur suivant (voir capture d'écran) lorsque je clique sur « envoyer vers Partslink ».

Soyez concret et fournissez à notre helpdesk un maximum d'informations pertinentes:

- Nom du Wondercar rencontrant le problème
- Numéro de dossier
- Numéro de client
- Numéro de bon de commande
- Captures d'écran

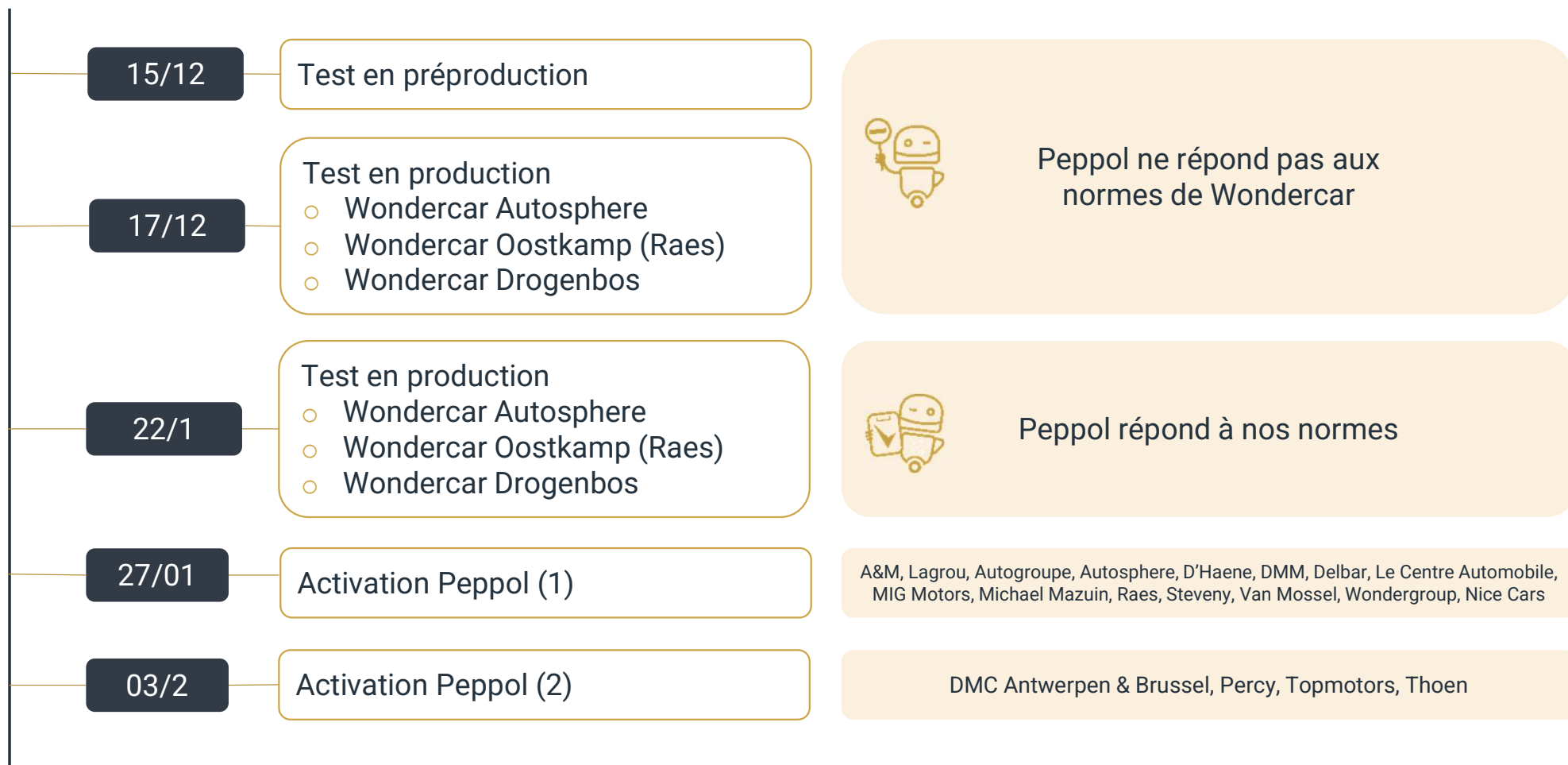


3.2

Peppol



Peppol – chronologie





Peppol – documentation



FAQ 1



FAQ 2



Guide
d'utilisation

3.3

PartsLink24 / Wondercar



Partslink24 - récapitulatif

in de reservonderdelen: Zoeken | Winkelmandje | Selectie winkelmandje | Help | Portaal | Uitsluiten

RECHTE TOEGANG

SSIKUMMER

MODEL SPECIFIC | R-MODELLEN K2X | K26 (R 1200 GS) | ZONDER | R 1200 GS 0R

EGE | REMMEN | VOORREM KLIN... | 34 1848 | DOORGAAT

	POS.	ONDERDEELNUMM	AANDUIDING
			Voorrem klitknopspakket
	01	34 11 7 711 427	Remschijf met klinknagel
			Voor voertuigen met knuspaakvel
	02	34 11 7 700 989	Platkopschroef
			Voor voertuigen met knuspaakvel
	02	34 11 7 700 989	Platkopschroef
	02	34 11 7 701 390	Platkopschroef
	03	34 52 8 549 506	Sensoring
			Voor voertuigen met Sondermodel 90 Jahre
	04	34 11 7 711 438	Remzadel zonder remblokje rechts
	04	34 11 7 711 439	Remzadel zonder remblokje links
	05	34 11 7 871 780	Set remblokken gesinterd metaal

Récapitulatif : qu'est-ce que Partslink24 ?

Partslink24 offre un accès à un vaste catalogue **multimarque**, ce qui rend la recherche de pièces **plus simple et plus efficace**. Par conséquent, **ETKA n'est plus nécessaire**. De plus, l'un des avantages de Partslink24 est que les références erronées sont immédiatement signalées dans le système.

Tarification

Jusqu'au 30/09/2026, l'accès à Partslink24 est gratuit. Ensuite, le coût sera de **27,83 €** par licence et par mois. Les licences add-on ETKA qui étaient nécessaires pour PlanManager peuvent donc être désactivées.





Partslink24 - status

Actif

A&M, Autosphere, DMC Antwerpen*,
Delbar, Steveny, Thoen, Percy

*les comptes sont créés, mais la connexion avec ETKA reste active jusqu'à la fin de la phase de transition.

Ongoing

MIG Motors, Wondergroup
Autogroupe, DMC Brussel, De
Mobiliteitsmakelaar, Le Centre
Automobile, Michael Mazuin**

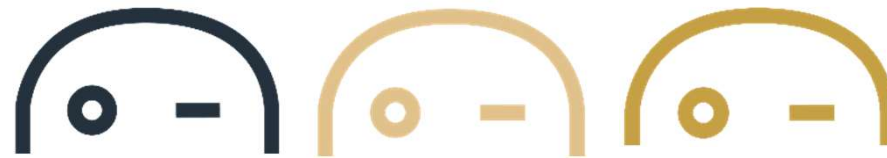
**les comptes sont créés, mais nous attendons encore une validation officielle

Pas d'activation

D'Haene, Nice Cars, Raes, Top
Motors, Van Mossel



Partslink24 – documentation



FAQ

Manuel

Guide
d'utilisation



Partslink24 - FAQ

Qui contacter pour un nouveau compte ?

Vous pouvez envoyer un e-mail directement à partslink24.fr@lexcom.de ou contacter le D'leteren Service Desk.

Dois-je déjà payer des licences aujourd'hui ?

Non, jusqu'en septembre les licences sont gratuites. Ensuite, vous devrez indiquer vous-même, dans le compte administrateur, le nombre de licences que vous souhaitez conserver.

Comment définir ma langue ?

Via le compte Partslink et dans le navigateur web (le Service Desk peut vous aider à ce sujet).

Où puis-je retrouver les informations concernant le stock et les backorders ?

Ces informations sont disponibles dans CLIPS (et non dans Partslink24).

Est-il possible que je voie d'autres pièces que dans ETKA ?

Non, le catalogue d'ETKA est exactement le même que celui de Partslink24 (la différence étant que Partslink24 propose plusieurs marques).

3.4

Problèmes techniques NPS



Problèmes techniques NPS

Numéros NMS* incorrects



Champ supplémentaire dans les paramètres PM



Correction des numéros de matricule



Le statut « Picked-up » n'est pas utilisé partout

Améliorations Solera



timing tbc

Champ supplémentaire dans le dossier : « Enquête envoyée ? »

Possibilité d'envoyer l'enquête manuellement

Envoi automatique basé sur le statut sélectionné par l'utilisateur

*NMS (Network Management Structure) est une structure gérée par D'leteren. Chaque site reçoit, lors de sa création, un numéro de matricule officiel unique qui est enregistré dans le NMS. Ce numéro est utilisé dans Medallia afin d'identifier correctement la filiale Wondercar concernée. Par le passé, ce numéro n'était pas toujours utilisé correctement ; cela a désormais été corrigé.



Marketing

4.1

Target audience & marketing goal



Target audience & marketing goal

TARGET AUDIENCE: 2 MAIN PERSONAS



B2B - BROKER & INSURANCE

45%



B2C

40%



Target audience & marketing goal

MARKETING GOAL: DRIVE ADDITIONAL VOLUME TO WONDERCAR BODY SHOPS

#1

Maintain relationships with insurers and increase brand awareness among brokers (**B2B**).

#2

Increase consumer brand awareness (**B2C**), particularly for **non-DI brands**.

#3

Increase **B2C** conversion and customer acquisition.

4.2

Action plan



Action plan #1: Brokers & insurance

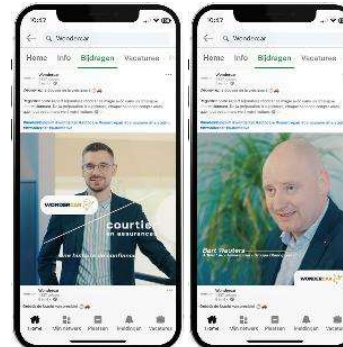
#1
Brokers & Insurance

A) BROKERS

- Sponsoring Federations – FVF (NL) & Feprabel (FR): Events: Dag Makelaars, AG + Ad in magazines & website
- LinkedIn digital campaigns (KPI Goal: 24k views)
- Local marketing plan: more info by end of January
- Brokers' evening
- Broker visit pack

B) INSURANCE CY

- Event (BMS lunch)





Action plan #2: Awareness

#2
Awareness

A) MEDIA PLAN-BOOST

NEW

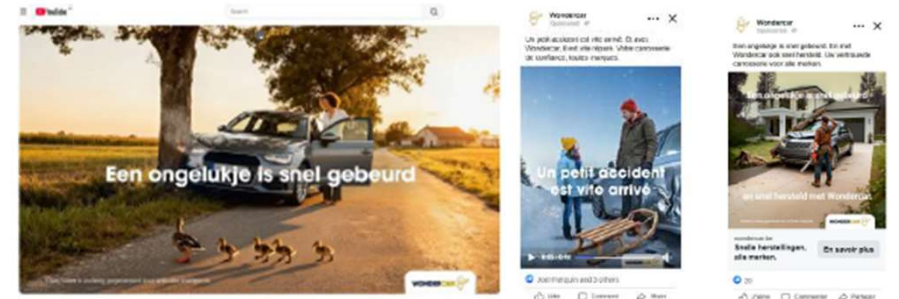
- Trucks: 125 trucks for 29 weeks
- Print: 3x 1/1 page in 9 magazines (Humo, Dag Allemaal, Soir mag, Knack, Le Vif, Libelle, ...)
- Digital Plan: 4 waves (OLV, YouTube, Meta, Tik Tok)

NEW

- Influencers

NEW

- AO SoMe content: Fb, Ig, Tik Tok





Action plan #2: Awareness

#2
Awareness

B) OTHER CAMPAIGNS/ACTIONS

- AO Wonder Robot (website, comic, safety vest, ...)
- Hockey club activations
- BMS sampling action
- Auto Technica event
- Local Marketing Plan: more info end of January
- Employer branding (recruitment, Easter & St Nicolas activations, BIC events, ...)
- Support plan for new WDC openings (marketing budget, onboarding lunch, ...)

NEW



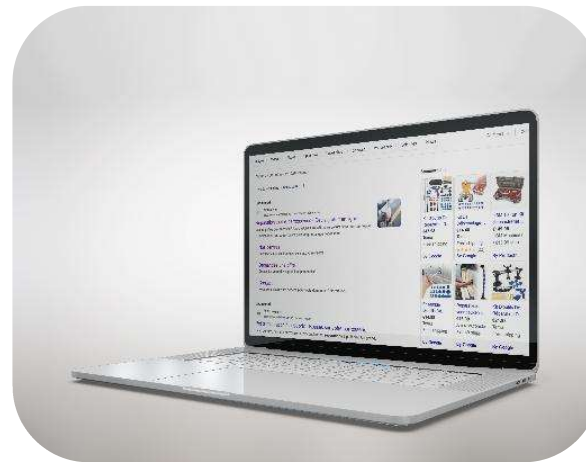


Action plan #3: Conversion & acquisition

#3
Conversion
& acquisition

- SEA
- GEO
- Website & SEO
- Customized accident report documents

NEW





Q & A

Thanks

