

## Toelichting op APK en Onderhoud voorstellen

### Onderhoudsvoorstel

- ✓ Wordt voorgesteld op basis van default interval van 1 jaar of 15.000 km. Indien fabrieksschema is geladen is dat schema leading. Op basis van kilometers of tijd, al naar gelang het eerst verstrikt, wordt klant voorgesteld bij periodieke voorstellen.
- ✓ Standaard selecteren we klanten voor onderhoud 6 weken voordat het jaar verstreken is of de kilometrage naar verwachting wordt bereikt.
- ✓ Te verzenden voorstellen komen altijd 2 weken voor de geplande verzenddatum in uw overzicht met periodieke voorstellen te staan. Bij een selectiemoment van 6 weken ziet u het voorstel dus 8 weken van tevoren.
- ✓ Bij het genereren van het Onderhoudsvoorstel wordt niet gekeken naar de APK-status, want onderhoud is ook van toepassing als auto's niet APK plichtig zijn; denk hierbij aan jonge auto's en aan de tussenjaren bij de 4-2-2-1 interval.

### APK-voorstel

- ✓ Wordt voorgesteld op basis van de bij RDW bekende APK-vervaldatum. We kijken niet naar een evt. APK-datum in uw DMS/GMS-systeem.
- ✓ Er vindt een doorlopende check bij RDW plaats van alle auto's van alle autobedrijven die binnen MyMarketingManager bekend zijn.
- ✓ Actuele voorstellen worden extra frequent geverifieerd, met als doel dat deze data dagelijks actueel is. Daar wij niet de enige partij zijn die een connectie heeft met de RDW-database, kan het soms voorkomen dat een verificatie tot 3 dagen achter loopt op de werkelijkheid.
- ✓ Als blijkt dat de auto inmiddels APK is gekeurd wordt het voorstel automatisch op "nee" gezet. Daarbij ziet u tevens een verklarend icoon.
- ✓ Bij het genereren van het APK-voorstel wordt niet gekeken naar de onderhoudsstatus.
- ✓ Te verzenden voorstellen komen altijd 2 weken voor de geplande verzenddatum in uw overzicht met periodieke voorstellen te staan. Bij een selectiemoment van 6 weken ziet u het voorstel dus 8 weken van tevoren.

### APK en Onderhoudscombinatievoorstel

- ✓ Deze verschijnt alleen bij de weekvoorstellen als op basis van bovenstaande criteria zowel een Onderhoudsvoorstel als een APK-voorstel voor dezelfde klant van toepassing is. U ziet dan in het weekoverzicht 3 voorstellen staan voor dezelfde klant: 1 x onderhoud, 1 x APK en 1 x APK en Onderhoud. Dit laatste voorstel is actief (staat op "ja"). De twee anderen staan op "nee". Ook hier lichten iconen de status toe.

### Onderhoudsdatum vs. APK-verval datum

- ✓ Als een auto binnen twee maanden voor vervaldatum wordt gekeurd blijft de vervaldag/maand ongewijzigd. De nieuwe vervaldatum wordt dan dezelfde datum plus 1 (of soms 2) jaar.
- ✓ Als u tegelijkertijd een onderhoudsbeurt uitvoert is de onderhoudsdatum de actuele datum van uitvoering. Bij het genereren van het Onderhoudsvoorstel is *die* datum het uitgangspunt.

**Een voorbeeld:** u heeft op 18 januari 2016 een onderhoudsbeurt en een APK-keuring uitgevoerd. De APK-vervaldatum in dit voorbeeld was 10 maart 2016. Datum laatste onderhoud is dan 18 januari 2016 en de nieuwe APK-vervaldatum wordt 10 maart 2017.

*Uitgaande dat de klant minder dan het aantal kilometers rijdt en op basis van tijd-interval een jaar later wordt voorgesteld, zal de klant dus 6 + 2 weken voor 18 januari 2017 worden voorgesteld voor onderhoud. Dit zorgt ervoor dat de klant na een jaar en niet na een jaar + bijna 2 maanden wordt uitgenodigd.*

*Als de klant zich bij uw bedrijf meldt voor onderhoud kunt u aan de balie voorstellen om gelijktijdig de APK-keuring te doen, want dat heeft u een jaar geleden ook zo gedaan.*

## Geen "spam"

Om te voorkomen dat een klant kort na een onderhoud uitnodiging ook een APK-uitnodiging ontvangt is standaard ingesteld dat we een APK-uitnodiging alleen voorstellen als deze in de voorafgaande 4 weken niet voor onderhoud is voorgesteld. Deze periode is in de praktijk effectief gebleken, doch per bedrijf aanpasbaar. Als een klant niet binnen vier weken na de onderhouds-uitnodiging een afspraak heeft gemaakt is de dan te versturen APK-uitnodiging als een extra reminder te beschouwen.

### In de praktijk zullen de klanten:

- o met een auto die in een jaar niet APK keuring plichtig is voorgesteld worden voor onderhoud;
- o die een onderhoudsbeurt doorgaans combineren met een APK keuring in verreweg de meeste gevallen voorgesteld worden voor onderhoud, (tenzij de onderhoudsdatum in de zelfde week als de APK vervaldatum valt, dan volgt het APK en Onderhoud combinatie voorstel);
- o die APK bij u laten uitvoeren maar geen onderhoud, voorgesteld worden voor APK;
- o waarbij onderhoud en APK niet gelijk lopen voor beide zaken telkens apart worden voorgesteld.

*Noot: De onderhoudsuitnodiging wordt zowel naar eigenaren van auto's die wel/niet APK-keurings plichtig zijn verzonden. In de zelf te beheren actie blokken van de direct mail of email kunt u desgewenst uw APK-aanbod verwerken.*

*Andersom kunt u in de APK-uiting ook een aanbieding doen voor onderhoud, wellicht motiveert dat de klant om toch ook noodzakelijk onderhoud uit te laten voeren.*

### Schematisch



\* afspraakherkenning werkt op basis van een aangemaakte werkorder

### Wat doen we wanneer?

Algemeen verwerkingsschema. Is van toepassing voor alle contactvoorstellen.

*Noot: indien geactiveerd wordt SMS en/of App aanvullend op email en/of direct mail verzonden. Enkel een SMS of App versturen is (technisch) niet mogelijk.*

