SOFTVIG

Cyfrowa 4, Szczecin uslugi.svcloud@softvig.pl +48 91 350 89 22

Sprawna komunikacja i wsparcie bezkontaktowej obsługi Klientów Twojego serwisu

Szybko i bezpiecznie, za pomocą tabletu lub smartfona, kontaktuj się z klientami, których samochód jest właśnie w serwisie. Przesyłaj wiadomości, video i zdjęcia. Informuj o stanie samochodu. Nagrywaj filmy i pokazuj jakie naprawy zalecasz. Wysyłaj oferty i umożliwiaj klientom zakup dodatkowych części i usług bez wychodzenia z domu.

Dealer

1 Przyjęcie samochodu do serwisu

Wykorzystanie urządzeń mobilnych, szczególnie w sytuacji, kiedy klient nie jest obecny w ASO. Elektroniczna ankieta recepcji serwisu, zapisywanie danych kontaktowych do klienta i uwag, które pojawiły się na tym etapie pracy z samochodem. Możliwość dodawania zdjęć i nagrywania wideo.

2 Naprawa i video z naprawy

Wsparcie Dealera w szybkim wypełnianiu ankiet na urządzeniach mobilnych. Sprawdzenie stanu samochodu z możliwością dodawania zdjęć i nagrania filmu z naprawy. Filmy nagrywane bezpośrednio z aplikacji i przekazywane klientowi elektronicznie. Zrozumiała treść i jasny przekaz, zawarte w krótkim materiale video, który klient może obejrzeć w domu, w dogodnym dla siebie momencie.

3 Oferta z wyceną i propozycja usług dodatkowych

Przygotowanie oferty dla klienta na podstawie informacji przekazanych przez mechanika po sprawdzeniu samochodu. Uporządkowana lista zalecanych napraw, przyporządkowywanie kolorów w zależności od pilności prac i rekomendacji serwisu. Uzupełnianie oferty o dodatkowe, aktualne oferty dealera np. czyszczenie klimatyzacji. Wygodne narzędzie sprzedaży dodatkowej on-line.

4 Wysłanie e-wiadomości

Czytelne okno przygotowywania i wysyłania wiadomości. Dołączanie materiałów skompletowanych dla klienta podczas przyjęcia i naprawy samochodu. Możliwość dodania numeru telefonu do serwisu lub bezpośrednio do Doradcy. Lista wysłanych wiadomości wraz z dołączonymi zdjęciami i filmami dostępna na komputerze Doradcy.

5 Zadawanie pytań do e-wiadomości

Kontakt z klientami za pomocą dodatkowych pytań z gotowymi odpowiedziami do wyboru. Indywidualnie dopasowana treść, wpisywana przez Dealera. Pytania wysyłane elektronicznie, jako element e-wiadomości. Wybór krótkiej odpowiedzi - najczęściej Tak/Nie - zatwierdzany przez klienta za pomocą przycisku, przyspieszający komunikację na odległość.

Klient

6 Dostarczenie e-wiadomości

Powiadomienie SMS/e-mail, które nie pozwoli przeoczyć przesłanej informacji. Dostęp w dogodnym czasie i miejscu, niezależnie od rodzaju urządzenia (komputer, tablet, smartfon). Nie wymaga od klienta instalowania dodatkowych aplikacji.

7 Obejrzenie video z naprawy

W ciągu zaledwie kilku minut klient dowie się, jakie usterki znalazł mechanik i które naprawy czy usługi dodatkowe zaleca. Przesłany film przyspieszy podjęcie decyzji w sprawie kolejnych kroków naprawy. Trudny, specjalistyczny język nie stworzy bariery w kontakcie na odległość - obraz opowie klientowi więcej niż rozmowa telefoniczna czy e-mail. Klient, zaproszony on-line do serwisu, zobaczy, co dzieje się z jego samochodem.

8 Raport o stanie samochodu

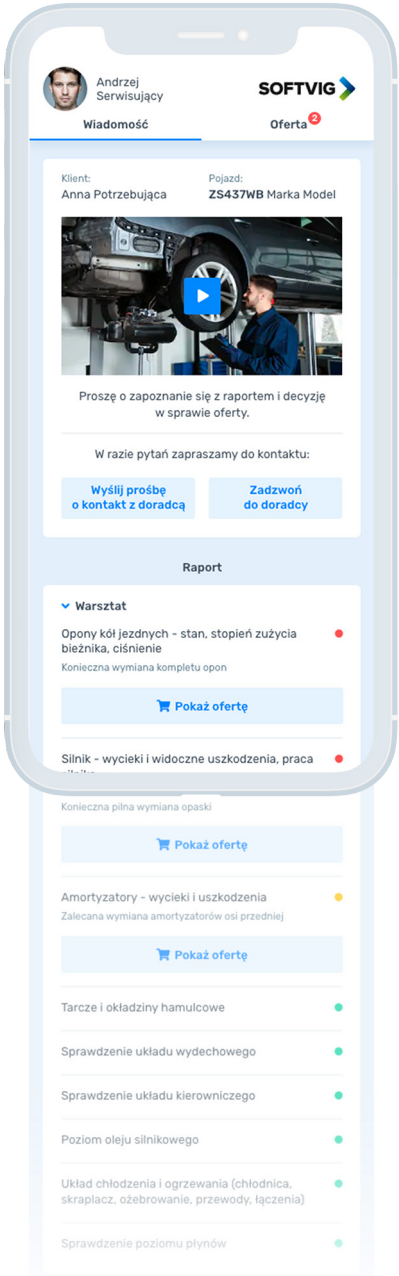
Wybrane punkty ankiety sprawdzenia samochodu z dołączonymi zdjęciami. Materiały zebrane podczas przyjęcia i naprawy auta. Ważne informacje wymagające potwierdzenia przez klienta przedstawione w przejrzysty sposób. Wszystko uporządkowane i oznaczone kolorami: czerwony - pilne i wymagające uwagi, żółty - zalecana naprawa lub wymiana, zielony - wszystko w porządku.

9 Akceptacja wyceny i wybór usług dodatkowych

Oddanie decyzji w ręce klienta. Lista zalecanych prac wyświetlana wraz ze zdjęciami i cenami poszczególnych usług. Termin na podjęcie decyzji - informacja o tym, do kiedy oferty są aktualne lub sugestia, że im szybsza decyzja, tym szybsza realizacja prac w serwisie. Świadoma decyzja podejmowana przez klienta on-line, bez wychodzenia z domu. Przesyłana Dealerowi błyskawicznie, za pomocą jednego przycisku.

10 Telefon do Doradcy lub wysłanie prośby o kontakt

Sprawna komunikacja dwustronna klient- dealer. Możliwość telefonicznego kontaktu klienta z Doradcą lub przesłanie do Doradcy prośby o kontakt zwrotny. Wszystko to dostępne z poziomu e-wiadomości, bez konieczności przełączania się aby np. znaleźć numer telefonu do serwisu.



Dealer

11 W kontakcie z Klientem

Śledzenie w czasie rzeczywistym aktywności klientów w aplikacji. Powiadomienia SMS o odpowiedziach i reakcjach Klientów lub wysłanej prośbie o kontakt zwrotny. Dostęp do informacji o otwarciu e-wiadomości, obejrzeniu wideo i przesłaniu decyzji dotyczącej oferty. Wszystko - natychmiast po reakcji klienta - widoczne na komputerze i smartfonie Doradcy.

SOFTVIG
Cyfrowa 4, Szczecin uslugi.svcloud@softvig.pl +48 91 350 89 22

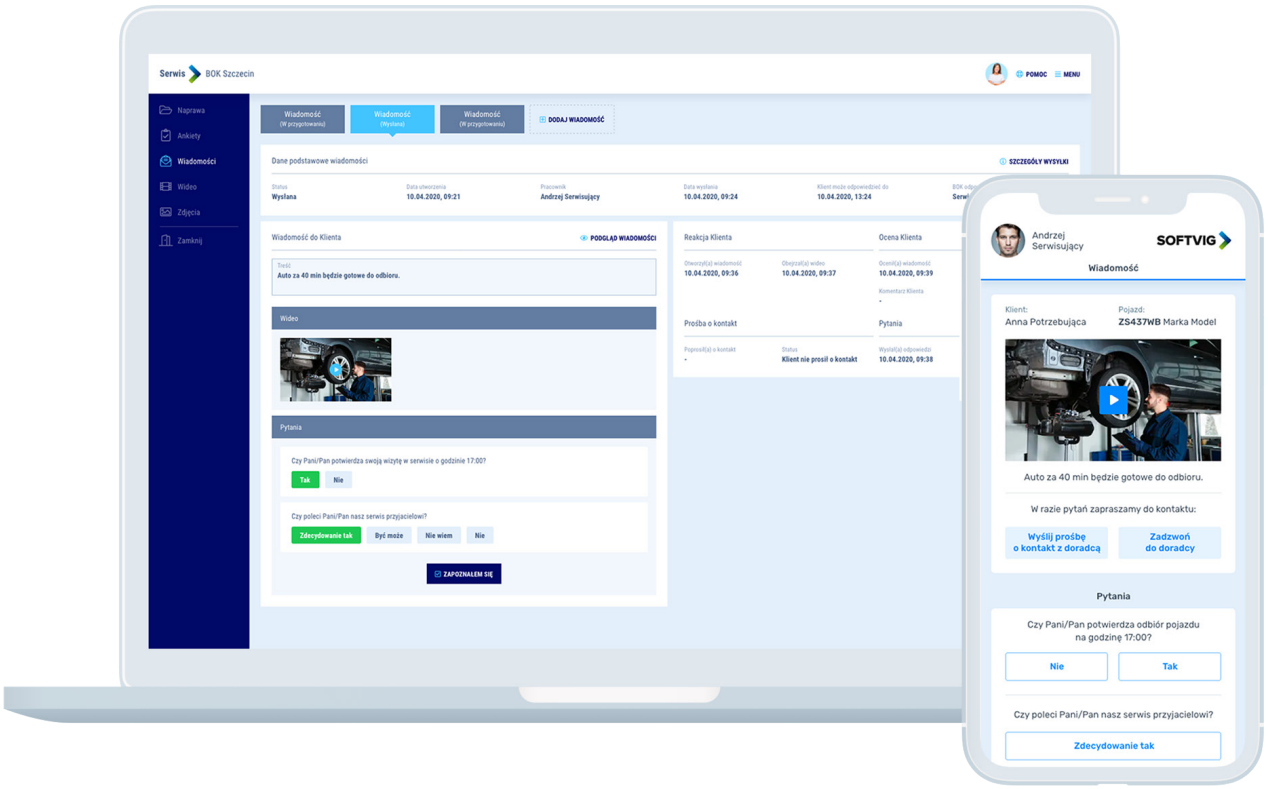
Korzyści

Skrócenie czasu potrzebnego na kontakt z Klientem

Przyspieszenie procesu naprawy

Wygodny sposób komunikacji na odległość (wiadomość multimedialna)

Jasny i jednoznaczny przekaz za pomocą obrazu

Budowanie zaufania i zaangażowania klientów

Wzrost zysków ze sprzedaży dodatkowej