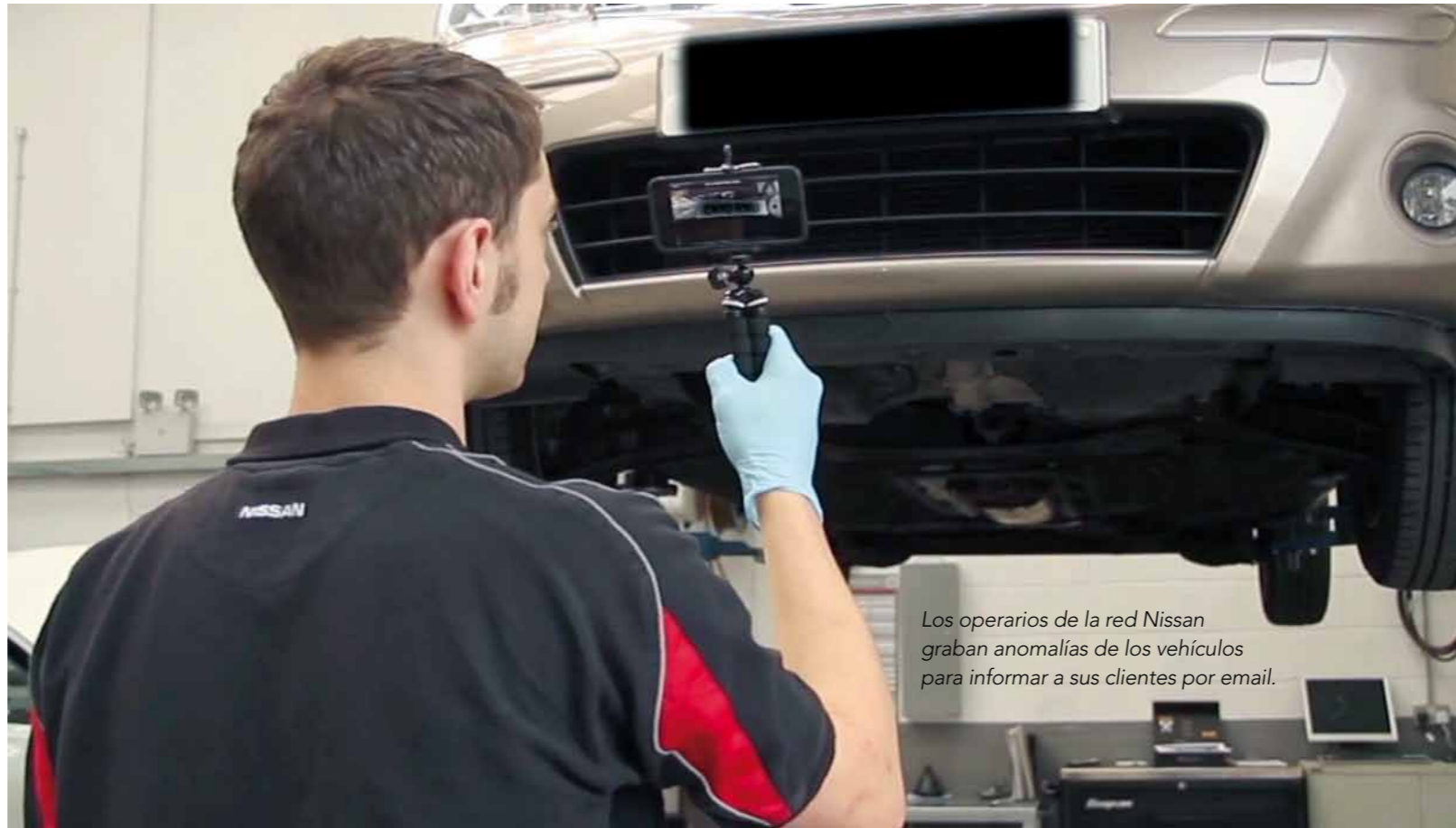


Información al cliente en tiempo real

En un mercado tan competitivo como el actual, la atención al cliente en los talleres de reparación de vehículos se ha convertido en un aspecto clave del negocio. Una de las principales áreas de mejora en este apartado es la transparencia porque el usuario, cada vez más, otorga mucha importancia a poder contar con información en tiempo real sobre su vehículo.

La mejora de la experiencia del cliente en el taller es una de las grandes líneas de actuación en las redes de establecimientos de reparación, tanto marquistas como multimarca. Se trata de fidelizar al máximo a unos clientes que cada vez cambian con mayor facilidad de taller y son más exigentes con el trato recibido, tanto ellos como sus vehículos.

Partiendo de la premisa de que sale mucho más caro captar un cliente nuevo que retener a otro que ya



Los operarios de la red Nissan graban anomalías de los vehículos para informar a sus clientes por email.

conoce la empresa, las enseñanzas se han puesto manos a la obra para mejorar la experiencia que les ofrecen. En este caso, la información en tiempo real sobre los trabajos que se efectúan en el vehículo cumple un doble cometido: aumenta la transparencia en las comunicaciones con los clientes, al tiempo que agiliza la estancia del automóvil en las instalaciones del taller, con el consecuente aumento de la productividad del negocio.

MECÁNICOS Y CÁMARAS. Uno de los últimos avances en información al cliente en tiempo real es el

que ha implantado Nissan en su red de reparadores oficiales en Reino Unido, que pretende trasladar también a su red en España. Se trata del concepto eVision, que permitirá a la marca aumentar la calidad de la atención posventa en sus concesionarios, uno de sus principales objetivos para 2015.

La intención de Nissan es extender a toda su red el concepto de recepción activa, que agiliza el proceso de reparación, junto a eVision, un sistema de trabajo que permitirá que el cliente apruebe, de una forma rápida y cómoda, la corrección de ciertas anomalías

La información al cliente en tiempo real mejora su satisfacción, así como la productividad del propio taller

OPERARIOS CONECTADOS

La importancia de contar con la **información precisa en el momento adecuado** es clave para aumentar la productividad del taller. Así lo entiende **Continental**, que ha presentado recientemente la solución **Connected Technician**, que emplea **realidad aumentada** para guiar al técnico del taller en el diagnóstico y reparación del automóvil. Una aplicación para tableta que se conecta al coche a través de una **interfaz de comunicación inalámbrica** lo hace posible. Según el fabricante, una **función de diagnóstico** reconoce de manera automática el tipo de vehículo, **detecta los fallos** y proporciona la información técnica completa disponible para el automóvil, como por ejemplo instrucciones de trabajo, piezas necesarias o la herramienta precisa. Por su parte, las **órdenes e indicaciones mediante voz** permiten que el técnico mantenga sus manos y su completa atención en la operación que está realizando, aumentando así su **eficiencia**.





Incluir imágenes de las averías ahorra tiempo a cliente y taller.

El concepto eVision permitirá a los talleres Nissan enviar a sus clientes vídeos de las averías detectadas en sus vehículos para que den su visto bueno

que se puedan detectar en su vehículo mientras el profesional del taller lo revisa por una razón distinta (un simple mantenimiento o la reparación de otra avería diferente).

Los propios técnicos del taller serán los encargados de grabar en vídeo la anomalía detectada y enviarla por correo electrónico al cliente. Así, éste podrá evaluar la propuesta de reparación del taller y autorizar la reparación sin tener que regresar al servicio oficial a que le muestren el problema para dar su conformidad a los trabajos.

De este modo, los talleres de la red Nissan ofrecerán a sus clientes información digital y actualizada en tiempo real sobre las actuaciones y reparaciones que se realicen en sus vehículos y, sobre todo, aportarán claridad sobre un concepto, el de los problemas ocultos del automóvil, que suele ser fuente de fricción y desconfianza con los usuarios de los servicios posventa.

Por otro lado, eVision elimina tiempos muertos en los que el taller espera a que su cliente tenga un momento libre para pasarse por sus instalaciones y dar el visto bueno a sus propuestas de reparación.

Este tipo de estrategias permite a las enseñas mejorar su atención al cliente en un mundo hiperconectado, en el que los usuarios demandan constantemente información y donde el tiempo se ha convertido, ahora más que nunca, en un factor clave tanto para la movilidad de los conductores como para la rentabilidad de los propios negocios de reparación. ◀

PODER DE FRENADO GALFER

Sistemas de freno calidad original.

GALFER ha recorrido un largo camino, desde el equipo original hasta el mercado posventa. El resultado son pastillas y discos de freno con calidad original. No dudes en poner tu seguridad en manos de GALFER. Distribuido por Continental.

Grovisa, distribuidor oficial de Galfer en España.

WWW.GALFER-AFTERMARKET.COM

Calidad, servicio e innovación a disposición de nuestros clientes. Gama completa de recambios con calidad original.

grovisa
www.grovisa.com S.a.

Síguenos en:

BARCELONA ■ BILBAO ■ MADRID ■ MÁLAGA ■ MURCIA ■ SEVILLA ■ VALENCIA

Recambio
93 264 20 20
Motor
93 264 15 35

Recambio
94 453 90 78
Motor
94 453 95 73

Recambio
91 669 45 75
Motor
91 669 49 50

Recambio
952 17 24 96
Motor
952 17 24 38

Recambio
968 82 57 80
Motor
968 23 57 01

Recambio
954 99 70 10
Motor
954 26 04 78

Recambio
96 375 30 99
Motor
96 396 36 20