E-narzędzia do obsługi klientów flotowych – fanaberia czy realna potrzeba?

data aktualizacji: 2019.06.19

Ładna poczekalnia z dostępem do automatu z kawą lub możliwość oglądania na telewizorze pracy mechanika przy aucie to dziś za mało, żeby zadowolić tzw. klientów instytucjonalnych. W czasach postępującej digitalizacji dostęp do systemów IT, w których widać aktualny statusu wykonywanych usług na pojazdach flotowych to dziś warunek stawiany przez firmy z rynku CFM[1] dla właścicieli serwisów.

Dwóch klientów, a płacący tylko jeden

Kiedy na sezonową przekładkę opon przyjeżdża użytkownik samochodu należącego do floty, serwis musi obsłużyć tak naprawdę dwóch klientów. Pierwszym z nich jest kierowca pojazdu, który bezpośrednio nie ma wpływu na zakres wykonywanej usługi, ale którego wrażenia z obsługi są bardzo ważne. Drugi to właściciel floty, który na podstawie kontraktu rozliczy warsztat z wykonanej usługi.

Aby uzyskać wynagrodzenie od właściciela floty, serwis musi okazać dowód potwierdzający wykonanie usługi. Tu z pomocą przychodzą e-narzędzia do obsługi flot. To dzięki nim pracownik biura obsługi klienta może sprawdzić: do jakiej floty należy auto, jaki zakres usług może zostać wykonany bez autoryzacji, a które świadczenia jej wymagają. Z kolei po wykonaniu usługi, szybko „wyklikać” odpowiedni raport, który będzie podstawą do rozliczenia.

> - Euromaster od wielu lat do obsługi klientów flotowych wykorzystuje e-narzędzia - mówi Tomasz Misiuna, Fleet Business Manager z Euromaster. - Pierwszy z nich to FMS łączący warsztat z Centralą Euromaster i właścicielem flot osobowych. Drugi, e-wizyty, zapewnia sprawną rezerwację wizyt użytkowników flotowych w warsztacie oraz przesyła

dane do FMSu. Dzięki temu, że są one w naszej ofercie dla flot, jesteśmy w stanie sprawnie obsługiwać i pozyskiwać nowych klientów flotowych dla serwisów Euromaster i warsztatów partnerskich.

To system pilnuje zasad

E-narzędzie to nic innego jak bazy danych o autach należących do floty. Można w nich znaleźć nie tylko informacje o przynależności auta do floty czy nr telefonu użytkownika pojazdu, ale także tak szczegółowe notatki jak np. na której półce w przechowalni znajduje się depozyt czy z jakiego segmentu cenowego mogą być sprzedane opony.

Dobrze zaprojektowane e-narzędzia do obsługi flot, gdy użytkownik umawia się online, od razu sprawdzają dostępność depozytu w serwisie. Jeśli auto flotowe wcześniej było obsługiwane w innym warsztacie, e-narzędzie na żądanie użytkownika automatycznie zgłasza relokację opon z miejsca, w którym świadczono usługę. Nie musi robić tego pracownik serwisu. Dopiero w momencie, kiedy do auta trzeba zamontować nowe opony, operator call center kontaktuje się z serwisem w celu ustalenia szczegółów tzn. czy serwis ma opony w danym rozmiarze na stanie lub czy życzy sobie, żeby ogumienie zostało dosłane.

Dzięki temu, że e-narzędzie przechowuje dane a obsługa flot przebiega sprawniej – nie trzeba z każdym przypadkiem dzwonić do właściciela flot i ustalać szczegółów. Wystarczy zajrzeć do bazy danych w systemie flotowym. Warto zauważyć, że wszelkie informacje o aucie są wprowadzone najczęściej przez operatora, co powoduje, że serwis poświęca mniejszą ilość czasu na wypełnienie zlecenia serwisowego.

Sprawniejsze umawianie wizyt

Zdarza się, że użytkownik zapomina przyjechać do serwisu w umówionym terminie. Serwis wtedy traci, ponieważ w tym czasie mógłby obsłużyć innego klienta. Dzięki e-narzędziom, gdzie klient może nie tylko samodzielnie umówić wizytę, ale również automatycznie zapisać termin w kalendarzu np. Google, Outlook czy Apple. Nie ma mowy, żeby użytkownik zapomniał o przekładce opon. W niektórych rozwiązaniach system dodatkowo wysyła przypomnienie na 24 godziny przed datą spotkania – SMSem lub e-mailem.

Moim zdaniem największym plusem e-kalendarza dla klientów flotowych, gdzie użytkownik sam wybiera termin wymiany, jest mniejsze zaangażowanie pracowników

biura w obsługę telefoniczną – mówi Robert Olejniczak właściciel serwisu Euromater Rogum w Markach pod Warszawą. Wymiana opon jest usługą sezonową, a przy gwałtownych zmianach pogody, wszyscy klienci chcą mieć jak najszybciej wykonaną przekładkę. Dzięki e-kalendarzom użytkownik nie musi dzwonić i zabierać naszego czasu, aby znaleźć dogodny dla siebie termin wizyty – widzi, które terminy są wolne.

Ważna informacja zwrotna

Elektroniczne narzędzia umożliwiają również weryfikację jakości świadczonych usług. Po wizycie użytkownicy samochodów flotowych mogą otrzymywać ankietę dotyczącą jakości obsługi czy wykonanych w serwisie usług. W niektórych przypadkach jest również miejsce do wpisania spostrzeżeń na temat wizyty. Z punktu widzenia warsztatu takie informacje zwrotne są bardzo cenne.

Po pierwsze, oceny są wystawiane przez realnie odwiedzających serwis użytkowników – nie ma tu mowy o pisaniu negatywnych komentarzy przez konkurencję, jak czasem ma to miejsce na Facebooku czy w Google Moja Firma. Po drugie, często wystawiane komentarze są merytoryczne, więc mądrze zarządzający właściciel serwisu, powinien przyjrzeć się procesowi obsługi. Warto zauważyć, że użytkownicy piszą też pozytywne komentarze, co właściciel może wykorzystać w czasie rozmów z pracownikami – w końcu nic tak nie motywuje pracownika jak pochwała szefa.

Odnaleźć się w ogromie opon

Niewielu właścicieli warsztatów zdaje sobie sprawę, że firmy z branży CFM zarządzają ogromną liczbą aut. Oznacza to, że zarządzający flotą, aby móc sprawnie wywiązywać się z zobowiązań względem swoich klientów, musi mieć dostęp do aktualnych informacji. Zrozumienie potrzeb menedżera floty sprawia, że właściciele serwisów chętniej obsługują e-narzędzia do obsługi flot.

W pracy Fleet Managera optymalizacja czasu i kosztów obsługi floty stanowi filar właściwego funkcjonowania. Od dłuższego już czasu obserwujemy postępującą digitalizację procesów związanych z obsługą serwisową samochodów flotowych. Zadaniem Centrum Technicznego Grupy Masterlease jest utrzymanie mobilności floty 36 tys. samochodów naszych klientów – zaznacza Michał Gumny, koordynator procesu zarządzania ogumieniem z Masterlease. To skala, która bez wsparcia e-narzędzi w dzisiejszych czasach byłaby trudna do zrealizowania. Zwłaszcza w tak powszechnym procesie jak wymiana opon.

Dzięki e-narzędziom, systemowo można zarządzać stanem magazynowym, kalendarzem pozwalającym umówić wizyty, relokacją opon czy tworzyć remanenty i wszelkiego rodzaju raporty. Posiadanie oraz aktywne korzystanie z takich rozwiązań przez serwis oponiarski oraz operatora, pozwala szybciej oraz precyzyjniej zaplanować działania. Mam na myśli m.in. zakupy opon o odpowiedniej klasie dostosowanej do naszych wymogów jako klienta, ulokowanie ich w dogodnej lokalizacji dla kierowcy, umówienie terminu w wybranym wcześniej serwisie czy też rozliczenia usługi przez serwis oraz przekazanie aktualnego stanu ogumienia on-line. – dodaje.

[1] CFM ang. Car Fleet Management – zarządzanie flotą samochodową

Źródło: