

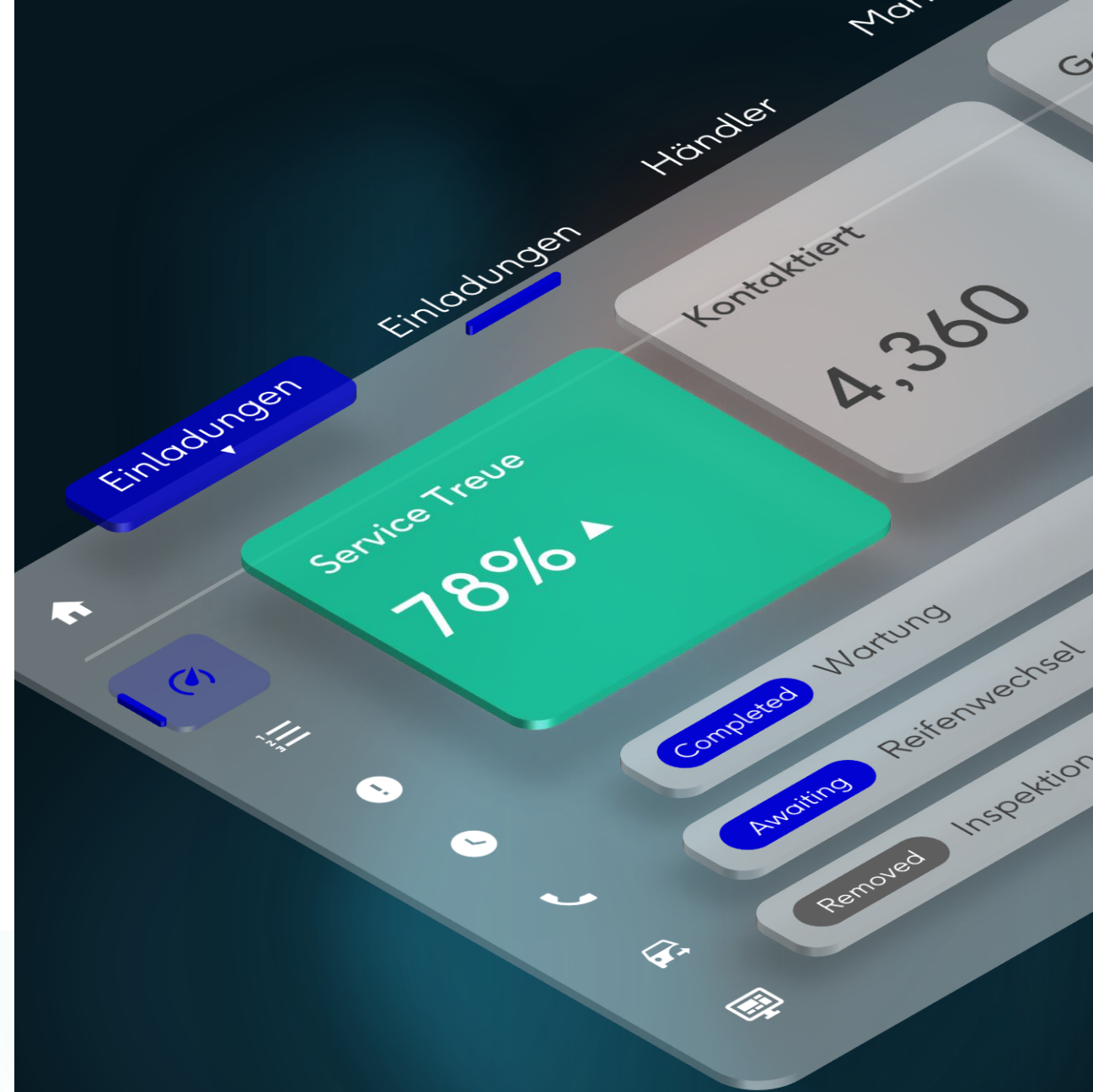
Autoflows Aftersales

Häufig gestellte Fragen

Wollen Sie wissen, wie Sie mit Ihren Autoline-Daten Ihre Kunden automatisch einladen und somit die Kundenbindung stärken können?

Lesen Sie hier die am häufigsten gestellten Fragen zu Autoflows und unsere Antworten.

ag analytics



Wie erfolgen die Erinnerungen der Kunden an Werkstattbesuche?

Um den Kunden zu identifizieren, überprüfen wir die Auftragshistorie des Kunden und des Fahrzeugs. Alle Kunden werden automatisch gemäß der Wartungsintervalle des Fahrzeugs eingeladen. Die Intervalle werden anhand von Modell, Baujahr, Kilometerstand und Kraftstoffart bestimmt und unterschieden.

Zu welchen Werkstattbesuchen kann Autoflows automatische Einladungen versenden?

Autoflows kann automatische Einladungen an Kunden zu folgenden Werkstattbesuchen versenden:

- ✓ Inspektion und Wartung
- ✓ Reifenwechsel
- ✓ Hauptuntersuchung
- ✓ Inspektion der Karosserie
- ✓ Zahnriemenwechsel
- ✓ Unterbodenschutz


Wann wird der Kunde kontaktiert?

Sehen Sie die untenstehende Grafik 1 für den typischen Kontakt zum Kunden, der zu einer Wartung eingeladen wird und ein Fahrzeug mit einem Wartungsintervall von 1 Jahr fährt.

Grafik 1 - Kontaktzeitstrahl



Wie erhalte ich einen Überblick darüber, bei welchen Kunden ich nachhaken muss?

In der  Nachverfolgen Seite werden alle Kundeneinladungen laufend mit allen Informationen zu Aufträgen aktualisiert – seien es offene oder erledigte. Dies erlaubt Ihnen, Kunden, die ihren nächsten Besuch bereits online gebucht haben, automatisch auszuschließen, so dass man sich auf das Nachhaken bei den restlichen Kunden konzentrieren kann.

Sind Kunden, die schon einen Termin gebucht haben, von Einladungsschreiben ausgeschlossen?

Ja, wir berücksichtigen offene Aufträge und markieren, ob es sich um einen Serviceauftrag (z.B. Wartung) handelt, indem wir den Auftragstext analysieren. Dadurch wird beispielsweise verhindert, dass wir während der Reifenwechselsaison Serviceanfragen ausschließen.

Wie buchen Kunden Werkstatttermine?

In allen E-Mail- und SMS-Einladungen haben die Kunden die Möglichkeit, ihren nächsten Besuch online zu buchen (was sie auf Ihre Buchungsseite weiterleitet) oder von der Werkstatt kontaktiert zu werden.

Können wir sehen, wie viele Empfänger die E-Mail-Einladungen geöffnet, angeklickt und somit bestätigt haben?

Ja, Sie haben jederzeit die Möglichkeit, sowohl die Öffnungsraten der Einladungen als auch deren Bestätigungen per Klick anzusehen.

Was passiert, wenn ein Kunde keine Erinnerungen mehr erwünscht?

Es gibt in jeder E-Mail einen „Abmelden“-Link, so dass der Kunde fortan keine automatisierten Erinnerungen für Werkstattbesuche mehr erhält. Diese Änderung kann auch automatisch in Autoline aktualisiert werden.

Fragen oder Kommentare
zu Autoflows?

Kontaktieren Sie mich



Marc Bauer
Partner
+45 30 99 14 24
mbs@aganalytics.de



Nicholas Malcolm
Managing Director and Partner,
ag analytics
+45 30 99 14 21
nm@aganalytics.dk