

## Autoflows Feedback FAQ: Ofte stillede spørgsmål

#	Spørgsmål	Svar
1	Hvad er Autoflows Kunde-Feedback?	To dage efter værkstedsbesøget, modtager kunderne en mail, hvor de kan tilkendegive om de har brug for yderligere fra jer i forbindelse med deres seneste besøg eller om de har været tilfredse med værkstedsbesøget. På baggrund af dine kunders feedback, kan du lave en <b>handlingsplan til at forbedre dine værkstedskunders oplevelse fremadrettet.</b>
2	Kan man sende ud på både mail og SMS?	Man kan vælge at sende ud på både mail og/eller SMS. Hvis man vælger at gøre brug af begge kontaktformer, skal man være opmærksom på at mail og SMS sendes på samme tid
3	Hvad står der i mailen?	Du kan se mailen i dit dashboard under "værkstedsopfølgning" og så "mails". Mailen hedder "tak for sidst"
4	Hvad står der i SMSen?	Hej! Tak for sidst! Vi håber alt er gået godt ved dit seneste besøg hos os. Har du behov for yderligere i forbindelse med dit værkstedsbesøg? Tryk her for JA: <smsYes> Tryk her for NEJ: <smsNo> Mvh. <Juridiskenhed> <ForhandlerBy>
5	Hvor hurtigt sendes mail/SMS til kunden?	Værkstedsopfølgningen sendes som standard to dage efter værkstedsbesøget. Hvis man sendes ud på både email og SMS, sendes begge på samme tid. Dette kan ændres efter ønske.
6	Hvem sendes der til?	Som udgangspunkt sendes værkstedsopfølgningen til servicekunder uden minimumsbeløb og andre mekanisk værkstedskunder med et minimumsbeløb på 1000 kr. Dette kan tilpasses efter ønske.
7	Hvad ser kunden?	Når kunden trykker på knapperne i mailen/SMSen sendes de over i dette survey: <a href="https://survey.alchemer.eu/s3/90392590/Autoflows-V-rkstedsopf-lgning">https://survey.alchemer.eu/s3/90392590/Autoflows-V-rkstedsopf-lgning</a>
8	Får jeg at vide hvis en kunde har været utilfreds med værkstedsbesøget?	Ja, medarbejdere vil få en alert på mail om at de skal tage kontakt til kunden. Derefter kan de lukke henvendelsen i dashboardet

9	Kan jeg tracke mine tilfredse kunder?	Du kan altid følge med i hvor stor en andel af tilfredse kunder du har. Du kan også se en oversigt over de tilfredse kunders kommentarer
10	Hvad er svarprocenten?	Svarprocenten på værkstedsopfølgningen ligger på ca. 30% på tværs af alle forhandlere
11	Hvad er fordelene ved værkstedsopfølgning?	<p>I har mulighed for at fange de kunder, der ikke har været helt tilfredse med deres værkstedsbesøg og sørge for at de 1) går glade fra værkstedet og forhøjer chancen for at de kommer retur til netop til værksted og 2) fanger kunden inden kundetilfredshedsundersøgelsen bliver sendt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Automatisk feedback</b> til dine servicerådgivere, så de kan følge op på åbne sager</li> <li>• Motiverende <b>trofæer</b> til dine medarbejdere</li> <li>• Storskærmsvisning af <b>kundernes feedback</b> til at motivere internt i forretningen</li> <li>• Ugentlige <b>statusmails</b> med anbefalinger og målsætninger</li> <li>• <b>Dynamiske handlingsplaner</b> baseret på <b>avanceret tekstanalyse</b> til at identificere forbedringsområder</li> </ul>
12	Hvad er ambitionen for andel tilfredse kunder?	Samlet set ligger alle forhandlere ca. 87% og de bedste ligger på ca. 93%. De 93% er baseret på top-25%
13	Hvordan kan jeg lave handlingsplaner baseret på Autoflows Feedback?	Avanceret tekstanalyse hjælper dig med at identificere kunders feedback (såsom positive/negative kommentarer om fx videocheck, fakturagennemgang mm) og omsætte det til handlingsplaner, så du ved præcis hvor du kan forbedre din kundeoplevelse
14	Gamification – hvad er det?	I modtager trofæer på mail når I opnår mål for antal tilfredse kunder i træk
15	Hvad koster modulet?	Modulet koster 350 kr. pr. måned pr. lokation
16	Storskærm – hvordan fungerer det?	Autoflows feedback kan også deles med dit team på storskærm i værkstedet eller i indskrivningen. På den måde kan I hjælpe med at holde motivationen højt og sørge for, at alle får indsigt i de tilfredse tilbagemeldinger.