

Autoflows FAQ: Ofte stillede spørgsmål

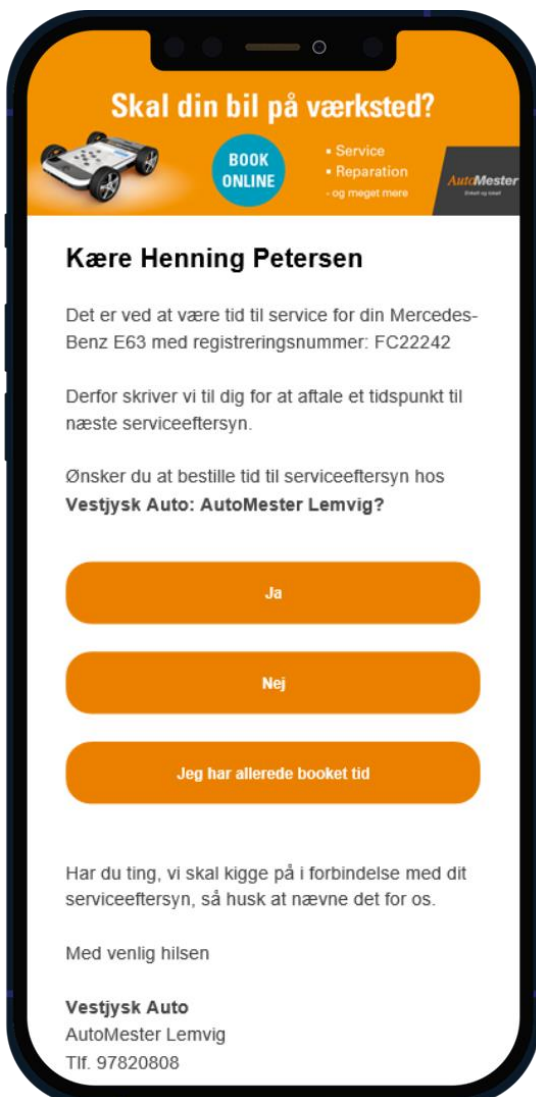
#	Spørgsmål	Svar
1	Hvor kommer data fra?	Data kommer direkte fra FTZ+ og e-conomic. Vi kalder al det data for 'værksteddata'.
2	Hvordan sorteres data?	Data sorteres efter ordrelinje, reservedele og reparationskoder. Vi søger efter en lang række ord, der typisk knytter sig til en ordre. Herefter kan vi markere om kunden har været til hhv synstjek, service eller hjulskifte.
3	Søger data også efter bemærkninger eller fritext på faktura	Ja vi søger i al tingængelig tekst, så vi får det hele med i vores kategorisering af kundens sidste besøg.
4	Hvordan laves serviceindkaldelser?	Vi tjekker kundens og bilens ordrehistorik til at identificere servicekunder, som automatisk indkaldes 11 mdr efter deres sidste servicebesøg.
5	Hvordan håndteres indkaldelser? (hjulskifte, synstjek, etc)	Baseret på kundens ordrehistorik opsættes et automatisk flow som udvælger kunden på det rigtige tidspunkt i henhold til bilens ordrehistorik.
6	Hvornår indkaldes der til hjulskift	Hjulskift indkaldes fra 1/10-8/11 i vintersæson og 14/3-29/4 i sommersæson. Hjulskift sendes ud i puljer for denne periode, så de fordeles jævnt. Man kan frit vælge en anden periode.
7	Hvordan håndteres ejerskifte-tjekket med Motorregisteret	Vi tjekker bilens ordrehistorik og sammenholder information om seneste aktivitet med registreringsændringer i motorregisteret. Det synkroniseres direkte.
8	Fjernes kunder, der allerede har fået udført arbejde og dermed ikke skal indkaldes?	Ja, vi fjerner automatisk udført arbejde så kunden ikke indkaldes hvis de netop har været på værksted. Vi kan ikke fjerne åbne ordrer, først når arbejdet er udført.
9	Fjernes kunder med åbne ordrer?	Nej vi fjerner på nuværende tidspunkt ikke åbne ordrer i e-conomic. Har kunden lavet en booking inden indkaldelsen, skal vedkommende fjernes manuelt fra indkaldelseslisten.
10	Hvornår indkaldes kunder?	Service: 30 dage inden næste servicedato Synstjek: 3 uger inden synsdato Hjulskift: fordeles over sæsonen men følger nogenlunde kundens sidste periode (altså hvis de kom først i perioden indkaldes de først i perioden igen).
11	Hvornår sendes påmindelse	Der sendes en påmindelse til kunden 7 dage efter indkaldelsen. Der sendes kun 1 påmindelse, så altså 2 henvendelser i alt.

12	Sendes der pr sms eller mail først	Vi starter med en mail og anvender sms ved påmindelse. Hvis der ikke er en mail, anvender vi kun sms og omvendt.
13	Hvordan booker kunderne tid?	Kunderne bliver automatisk henvist til jeres booking side, såfremt de ønsker at booke. De kan også vælge at blive ringet op af værkstedet. De kan også vælge at sige nej og bliver derefter bedt om at begrunde deres nej. Således bliver der større gennemsigtighed omkring kunderne – også dem, der ikke vælger at anvende værkstedet igen.
14	Opfølgning - Kunden har ikke booket	Når kunder har fået en indkaldelse men IKKE reageret, samles de i en liste til opfølgning. Herefter kan værkstedet ringe til kunden og høre om de ønsker at booke tid. Værkstedet har altid et godt overblik over kunder, der er indkaldt men ikke har reageret endnu og kan følges op på proaktivt.
15	Opfølgning – kunden vil ringes op	Kunden kan vælge at bede om at blive ringet op. Du modtager en mail herom og kunden markeres med en tekst i dit dashboard så du kan se, hvad du skal gøre.
16	Opfølgning – kunden har booket tid	Hvis kunden har booket tid, vil det fremgå i dit dashboard. Du kan tjekke dette op mod dit eget bookingsystem også.
17	Kan vi frasortere udvalgte kunder?	Kunder kan også altid frasorteres manuelt i dashboard under 'afventer'. Har man særlige kunder (fx forsikring, leasing el lign), der altid skal frasorteres kan man oplyse os herom.
18	Hvordan afmeldes en kunde fra at modtage mail/sms fremadrettet	Værkstedet kan sende os kundens navn + kundenr., så afmelder vi mails og sms permanent.
19	GDPR – hvordan håndteres det?	Forhandlere og værksteder er ansvarlige for at sikre samtykke. Autoflows sender kun indkaldelser ud på samme købte vare/ydelse altså hhv service, synstjek eller hjulskift. Se også vores databehandleraftale for yderligere information om GDPR og markedsføringsloven.
Værkstedsdata		
1	Hvad kan jeg se i værkstedsdata?	Du kan se en lang række nøgletal og fremsøge fx dit samlede ordrebeløb, udfakturerede timer, gennemsnitlige timer, reservedele mm. Vi henter informationen fra dine faktura via tekstanalyse af alt hvad du har noteret på dine faktura.
2	Kan jeg søge på mine medarbejdere i værkstedsdata?	Ja, hvis dine medarbejdere er angivet på faktura ved en kode eller navn, kan vi indlæse denne information, så du i dit dashboard kan sortere på dine

		medarbejdere og deres udførte arbejde. Send disse til os så vi kan søge på det specifikke data.
3	Kan jeg søge på fx bestemte perioder?	Ja der er mange muligheder for filtrering af perioder eller andre relevante kategorier såsom ordretype, kundetype mm.
4	Er der rapporter?	Kan jeg lave rapporter? Ja du kan downloade forskellige rapporter med dine nøgletal og kundeinfo.
5	Tabeller og grafik	Du kan se dine nøgletal mere visuelt som tabeller. Du kan bruge diverse sorteringer i fremvisning.

Kundevendte emails - eksempler:

Serviceindkaldelser - email



Synstjek indkaldelse - sms

