



ВИЛГУД

СЕТЬ УМНЫХ АВТОСЕРВИСОВ

**Общаемся с клиентом
комфортно с помощью What's
app в программе Wilgood 2.0**

При общении с клиентами посредством телефонии возникают следующие

проблемы:

- клиент не поднимает трубку, так как не слышит звонок
- клиент принципиально не отвечает незнакомым номерам
- нет удобного инструмента для отправки клиенту документов, а также фотографий и видео его автомобиля
- сотрудник сервиса не принимает звонок т. к. общается с другим клиентом

Из-за этого страдает коммуникация
с клиентом и его можно легко
упустить.

Все эти проблемы были решены
путем интеграции ПО Wilgood 2.0 с
самым популярным мессенджером
What's App.

Теперь можно комфортно общаться
с клиентом в What's App прямо из
программы Wilgood в Событиях.

Общение через интегрированный What's App имеет следующие преимущества:

- ▶ Отправка клиенту документов и медиа-файлов
- ▶ Переписка с клиентом сохраняется, всегда можно посмотреть, о чем с ним вели речь
- ▶ Событиям вида «Чат» присваиваются статусы, с помощью которых можно отслеживать этапы взаимодействия
- ▶ Переписку с клиентом, при необходимости, можно перевести на другого сотрудника

Рассмотрим действие данного функционала на нескольких кейсах:

КЕЙС
№1

В сервисе провели диагностику подвески автомобиля и обнаружили, что нужно заменить рычаги нижние передней подвески и передние амортизаторы. Соответственно, клиенту нужно предложить доп.работы.

Без интеграции с What's App мастер-консультант позвонил бы клиенту и на словах объяснил, что не так с авто. Клиент не видит «картинку», а значит, ему легче отказаться от предложенных рекомендаций.

С интеграцией с What's App Мастер-консультант делает следующее:

- ▶ В программе находит заказ-наряд клиента и нажимает на иконку «What's App»
- ▶ Откроется событие типа «Чат» с темой «Чат с клиентом». В левом поле - информация о клиенте и стандартные вкладки события, а в правом поле находится окно чата. Статус события будет «планируется»
- ▶ В поле чата МК пишет, какие поломки нашли и какие пути решения он предлагает (после отправки сообщения статус события будет «ждем ответа от клиента»)

WILGOOD IS 2.0 / USD 73,50 / KZT 0,17 / EUR 89,69

WILGOOD IS 2.0 / USD 73,50 / KZT 0,17 / EUR 89,69 (1С:Предприятие)

Портиков Егор Юрьевич AL48

ГлавноеCRMПродажиЗакупкиДеньгиЗарплатаАвтосервис

Начальная страницаОбсужденияЗаказ-наряд A2-001598 от 06.06.2021 {выполнение работы} x

Заказ-наряд A2-001598 от 06.06.2021 {выполнение работы}

Обсуждение

ОсновноеСобытияФайлыОтчетыЗаказы покупателей с сайта

Провести и закрытьЗаписатьПровестиИстория ремонтаКартаСтатусыСоздать на основанииЕще?

Заказчик:Быков Дмитрий Антонович

Автомобиль:гн. A123AA111 VOLKSWAGEN TOUA Пробег: 1 606 VIN: VW123VH1234567891

Причина обращения:TEST WHATS APP

ГлавноеРаботы (3)ТоварыМатериалы заказчикаОплата (Автоматически)РекомендацииЗарплатаПлатежный календарьДополнительноЭДЗавершение заказа

ДобавитьAutodataТехнические данныеИзменитьВ рекомендацииГрафик загрузкиЕще

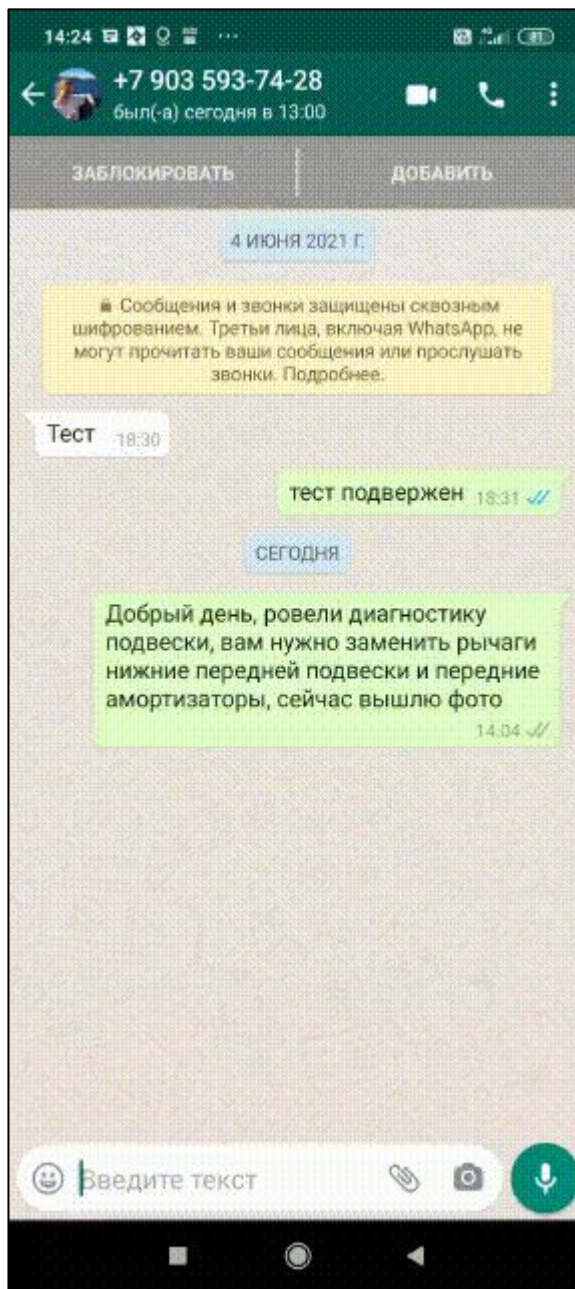
N	Работа, услуга	Характеристика	Чья запчасть	Норма	Цена
1	Прием автомобиля	Осмотр	Запчасть клиента	0,333	
2	Подвеска	Диагностика		0,663	
3	Выдача автомобиля	Осмотр	Запчасть клиента	0,333	

WHATSAPP

Чат 00000168359 от 06.06.2021 Сообщени...

14:03 06.06.2021

- ▶ МК берет телефон с рабочим аккаунтом What's App
- ▶ делает фотографии поломок авто
- ▶ отправляет фото клиенту



Клиент получает фото и понимает,
что ремонт необходим, о чем
сообщает в переписке

- ▶ После ответа клиента статус события сменится на «ответить сейчас», МК заходит в него и пишет ему, что работы согласованы
- ▶ Чтобы завершить переписку, МК вручную сдвигает статус события до «закрыто»

Записать и закрыть

Записать



Статусы

Создать на основании



Еще

Содержание: Причина обращения

Источник: Whats App Алтуфьево 48к4

Контрагент: Быков Дмитрий Антонович

Автомобиль: гн.А123АА111 VOLKSWAGEN TOUAREG (CR7) 2.0 TFSI

Организация: Алтуфьево48

Заказ-наряд: создать

Контакты Телефоны Заезды Звонки Comagic Дополнительно

Добавить



Заполнить по контрагенту

Еще

Контакт	Как связаться



Введите комментарий и нажмите кнопку "Отправить" (Alt-S). Для обращения к пользователю...

Отправить



Таким образом мы с помощью
общения по What's App наглядно
продемонстрировали клиенту
неисправности авто и расширили
чек.

КЕЙС

№2

Клиент обращается в сервис по поводу записи на замену задних тормозных дисков, однако сначала он хочет знать предварительную стоимость услуги.

Мастер-консультант делает следующее:

- ▶ В программе создает Калькуляцию ремонта, куда заносит работу по замене дисков с ее стоимостью;
- ▶ в печатной форме калькуляции нажимает на иконку What's App
- ▶ создается событие «Чат» с темой «Чат с клиентом» и содержанием «отправка печатной формы», в котором сразу отправляется документ калькуляции клиенту в мессенджер;

← → ☆ Калькуляция ремонта: A2УК-001602 от 06.06.2021 15:04:39

Обсуждение

Основное События Файлы Отчеты Заказы покупателей с сайта

Записать История ремонта Распечатать Перевести в заказ-наряд

Еще ?

Организация: Алтуфьево48

Заказчик: Быков Дмитрий Антонович

Автомобиль: гн.А123АА111 VOLKSWAGEN TOUA VIN: VW123VH1234567891

Причина обращения: Причина обращения

Работы (3) Товары (3) Рекомендации

Добавить	↑	↓	Autodata	% Авт.	Технические данные	Изменить	В рекомендации	График загрузки	Еще
N	Работа, услуга	Характеристика	Чья запчасть	Норма	Цена	Скидка авт.	Скидка руч.	Сумма	Подряд
1	Прием автомобиля	Осмотр	Запчасть клиента	0,001	1,00	%	сумма	100,00	сумма
2	Диски тормозные задние	Замена		1,950	1 800,00	%	сумма	%	сумма 3 510,00
3	Выдача автомобиля	Осмотр	Запчасть клиента	0,001	1,00	%	сумма	100,00	сумма
								3 510,00	

Рекомендации прошлых заездов

Перенести Работы Товары

Работы: 3 510

WHATSAPP

Чат 00000168359 от 06.06.2021 Сообщени...

Клиент знакомится с
калькуляцией и принимает
решение об обслуживании.

В данной ситуации мы рассмотрели, насколько удобней стала отправка документов клиенту - не нужно сохранять их на свой ПК, узнавать электронную почту клиента и отправлять документы туда.

КЕЙС

№3

Клиент начинает переписку в What's App с сервисом с целью записаться на замену сцепления и спрашивает, подойдет ли для замены купленный им комплект (такое событие создается с темой «Интересуется ремонтом частник» на статусе «ответить сейчас»)

Задачу берет на себя мастер-консультант, но понимает, что не может подсказать, подойдет ли запчасть клиента для ремонта

Что делает мастер-консультант:

- ▶ Пишет клиенту, что переведет переписку на запчастиста
- ▶ Во вкладке «Телефоны» выбирает коллегу-менеджера отдела запчастей и нажимает на кнопку «перевод чата на сотрудника»
- ▶ Событие МК закрывается и создается новое событие для МОЗЧ в статусе «ответить сейчас»

Основное События Файлы

Записать и закрыть

Записать



Статусы

Создать на основании



Еще

Содержание: Причина обращения

Источник: Whats App Алтуфьево 48к4

Контрагент: Бреева Екатерина Алексеевна

Автомобиль: гн.А123АА111 VOLKSWAGEN TOUAREG (CR7) 2.0 TFSI

Организация: Алтуфьево48

Заказ-наряд: создать

Контакты Телефоны Заезды Звонки Comagic Дополнительно

Перевод чата на организацию

Перевод чата на сотрудника

коль

Еще

Пользователь	Внутренний	Очередь	Организация	Должность	Отдел
Кольца Дмитрий Андре...			Алтуфьево48	Менеджер по п...	Основное подр...



13:36



Добрый день, мне нужно сменить сцепление, у меня есть от LUK, подойдёт для моего Volkswagen Touareg?

15:41

Введите комментарий и нажмите кнопку "Отправить" (Alt-S) Дп

Отправить



Что делает МОЗЧ:

- ▶ МОЗЧ заходит в адресованное ему событие
- ▶ смотрит переписку с МК и фото от клиента
- ▶ отвечает клиенту

Записать и закрыть

Записать



Статусы

Создать на основании



Еще



Содержание: сориентируй, подойдет ли сцепление

Источник: Whats App Алтуфьево 48к4

Контрагент: Бреева Екатерина Алексеевна

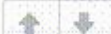
Автомобиль: гн.А123АА111 VOLKSWAGEN TOUAREG (CR7) 2.0 TFSI

Организация: Алтуфьево48

Заказ-наряд: создать

Контакты Телефоны Заезды Звонки Comagic Дополнительно

Добавить



Заполнить по контрагенту

Еще

Контакт Как связаться

06.06.2021 13:36:09



Добрый день, мне нужно сменить сцепление, у меня есть от LUK, подойдёт для моего Volkswagen Touareg?

06.06.2021 15:41:51

Добрый день, перевожу вас на нашего запчастиста, он вас сориентирует

06.06.2021 15:46:01

Введите комментарий и нажмите кнопку "Отправить" (Alt-S). Для обращения к пользователю используйте символ @ (Ctrl-2)

Введите комментарий и нажмите кнопку "Отправить" (Alt-S). Для обращения к пользователю используйте символ @ (Ctrl-2)

Отправить



В данном примере мы увидели, как за два клика передать задачу по общению с клиентом другому сотруднику и обратную связь от клиента в виде присланных фото.