



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»)

← → ☆ **Заказ-наряд A2-001598 от 06.06.2021 {выполнение работы}**

Обсуждение

Основное [События](#) [Файлы](#) [Отчеты](#) [Заказы покупателей с сайта](#)

Провести и закрыть Записать Провести История ремонта Карта Статусы Создать на основании

Заказчик: Быков Дмитрий Антонович

Автомобиль: гн.А123АА111 VOLKSWAGEN TOUA Пробег: 1 606 VIN: VW123VH1234567891

Причина обращения: ТЕСТ WHATS APP

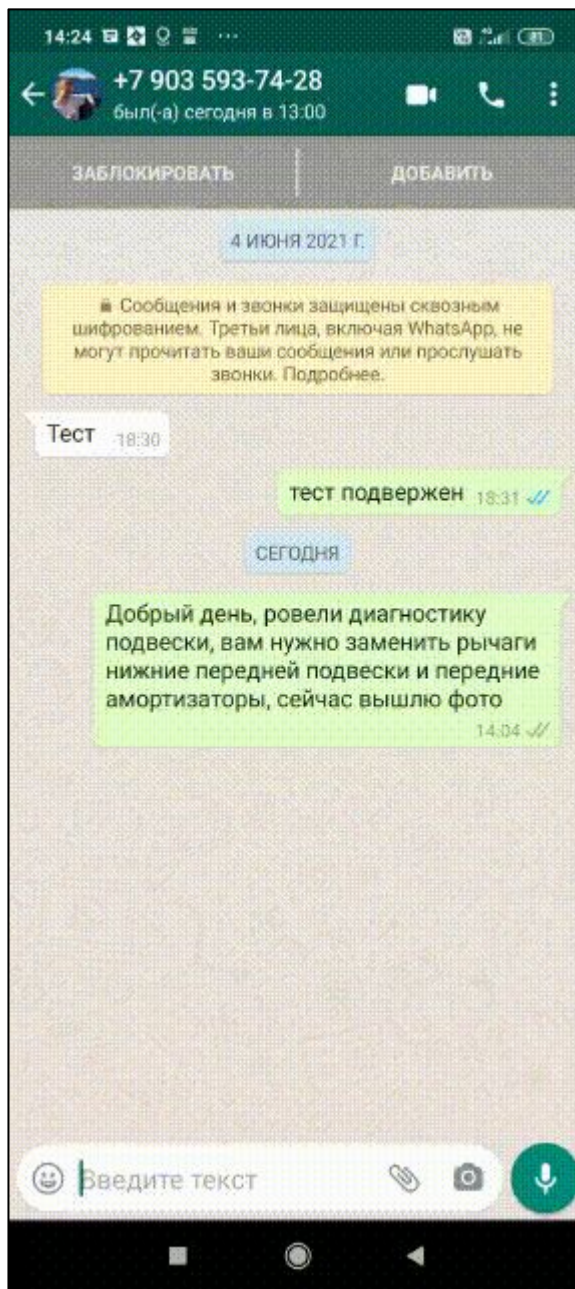
Главное Работы (3) Товары Материалы заказчика Оплата (Автоматически) Рекомендации Зарплата Платежный календарь Дополнительно ЭД Завершение заказа

Добавить Autodata Технические данные Изменить В рекомендации График загрузки

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	

WHATSPAPP
Чат 00000168359 от
06.06.2021 Сообщени...

- ▶ 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

Понял вас, согласен на ремонт 14:48

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

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

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	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»

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](#)

Перевод чата на организацию Перевод чата на сотрудника 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

Содержание:

Источник:

Контрагент:

Автомобиль:

Организация:


Заказ-наряд: [создать](#)

Контакты Телефоны Заезды Звонки Comagic Дополнительно

Добавить ↑ ↓ Заполнить по контрагенту

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.