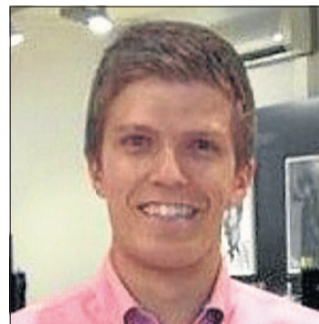


Chat med bilkøbere er lig med god kundeservice

Biltorvet har lanceret en direkte dialog-mulighed med kunderne, når de søger bil. Den øgede digitalisering stiller krav til hele bilbranchen.

TRENDS Digitaliseringen af bilbranchen er i fuld gang. Begreber som leads, re-targeting, SEO og sociale medier fylder mere og mere, og det skal man forholde sig til alle steder i bilbranchen. Som bilforhandler er man blandt andet nødt til at være tilstede online, og meget gerne have en klar strategi for, hvordan man vil gribe sin online tilstedeværelse an. Det gælder alt lige fra markedsføring til håndtering af kundehenvendelser, som i langt højere grad sker online end i den fysiske butik.

Håndteringen af online kundehenvendelser sker i



- Chat-funktionen giver os mulighed for direkte dialog med kunden om hans behov, så vi kan fremvise bil-alternativer online og "live", siger Rasmus Findshøj, online-rådgiver hos Andersen & Martini.

dag typisk via e-mail, men det er muligt at kommunikere direkte med kunden, når han eller hun er online.

- Der bliver talt og skrevet meget om digitalisering i bilbranchen, og det stiller på den ene side krav til bilforhandlerne, men det stiller også krav til, at vi leverer nye IT-løsninger, der er langt smartere end dem, man kender i forvejen, og vi har lagt os helt i front, når det handler om at udvikle og implementere digitale løsninger og online markedsføring ude i bilforretningerne, siger Claus Walsted Nyboe, direktør i Biltorvet A/S og fortsætter:

- Som en del af dette har vi udviklet en chatfunktion til

Biltorvet. En chatfunktion, man også kender fra andre brancher, hvor kunderne kan kommunikere direkte med virksomheden, mens de søger efter varer, og det er i høj grad også relevant, at bilsælgerne kan kommunikere direkte med bilkøberne, når de søger efter bil online, siger Claus Walsted Nyboe.

Krav og fleksibilitet

Det er ikke kun leverandører og bilforretninger, som den øgede digitalisering stiller krav til, men også den enkelte bilsælger. Det klassiske møde mellem sælger og kunde i den fysiske butik bliver nu oftere afløst af en online kommunikation, og her



- Vi har lagt os helt i front, når det handler om at udvikle og implementere digitale løsninger og online markedsføring ude i bilforretningerne, siger Claus Walsted Nyboe, direktør i Biltorvet A/S

kan chatten ifølge Biltorvet være et godt redskab.

- Bilkøberne orienterer sig mere og mere online, og den stigende digitalisering stiller også krav til bilsælgerne, som måske møder færre kunder i den fysiske butik, men stadig flere online. Netop mødet med kunderne på nettet er nu nemmere og mere effektivt med vores nye chatfunktion, hvor der kan chatters direkte med kunden, mens han eller hun kigger på biler. Dermed kan

Gode chat-erfaringer hos A&M


Den nye mulighed med kunde-chat har man fået øjnene op for hos en af landets største bilforretninger, Andersen & Martini, som allerede er i fuld gang med at bruge den nye chatfunktion på biltorvet.dk.

- En stor fordel for os ved chatten på Biltorvet er, at vi kommer tættere på kunden, ligesom kunder hurtigere og nemmere kan komme i kontakt med os, så vi dermed "live" kan besvare deres henvendelser. Den nye funktion med, at vi kan se den bil kunden kigger på, gør det nemmere for os at tale med kunden om bilen, da vi ved præcist, hvilken bil der er tale om. Ydermere er det nu muligt for medarbejderne online at vise kunden andre biler, vi har stående til salg, hvis vi mener at have nogle, der matcher kundens behov bedre, siger Rasmus Findshøj, der er online rådgiver på am.dk hos Andersen & Martini.

Skjul


Ny kunde

RASMUS FINDSHØJ DELTAGER I CHATTEN



Opel Insignia Sports
Tourer 2,0 CDTI Edition

kr. 319.900



Opel Insignia Sports
Tourer 2,0 CDTI Cosmo

kr. 149.900

Jeg har denne til 149.000

Den vil jeg gerne købe tak.

Send mig lige dit nummer. Så ringer jeg i morgen tidlig..

BRUGERENS TELEFONNUMMER ER 74638492

Skriv din besked her...

En direkte "live"-chat med kunderne, som ses her på dette screendump fra Biltorvet.dk, øger serviceniveauet betydeligt med chance for et vellykket bilsalg.

man som bilsælger kommunikerer med kunden allerede i researchfasen, siger Troels Meyer, der er konsulentchef hos Biltorvet.

Kigger bil om aftenen

Ifølge Biltorvet kan den nye chatfunktion øge fleksibiliteten i salgsafdelingen, hvor man helt suverænt selv kan bestemme, hvornår man vil være tilstede på chatten.

- Vi kan se i vores statistikker, at stadig flere kigger på bil om aftenen, og her åbner chatten op for en helt ny mulighed. Man kan eksem-

pelvis afprøve muligheden for en aftenbemanding, hvor der kan chatters med alle de brugere, der kigger på bil. Men man kan selvfølgelig også vælge blot at aktivere chatfunktionen, når man har tid, og det kan både være i eller uden for åbningstid. Det er helt op til bilforhandlerne selv, men chatten giver i hvert fald mulighed for at møde kunderne, når de er tilstede online, hvilket er vigtigt i en digitaliseret bilbranche, siger Troels Meyer.

kile

Frie værksteder betaler prisen for den forbudne bil

Efterhånden som flere og flere dele i biler bliver forbundet med cloudservices og apps, så bliver de frie værksteder udfordret på tilgangen til data.

VI HAR MODTAGET I dag fortæller alle bilproducenter om de mange gode muligheder, der ligger i opkobling af bilen til internettet. Wifi, autonom kørsel, butlerservices, automatisk nødopkald, smartphone-tilkobling til bilen og meget andet er allerede standard i flere biler. Apps og kundeportalen skal give bilisten mulighed for at få adgang til forskellige muligheder. Men hvad sker der med de opsamlede data? Man bør tænke sig om!

Fjernstyring af bilen gør bilen til en del af internettet. Mange funktioner i bilen lader sig fjernstyre via en smartphone, og bilen kan



Thomas Krebs, SKAD.

også overvåges. Der er en vis fornuft ved elbiler. Her tilbyder BMW "i Remote App" til i3 og i8, Nissan Leaf fås med Appen NissanConnect EV og VW e-Up kontrolleres via appen GTE-Plug-in-Hybrid. Via en app kan man for eksempel styre ladningsprocessen, regulerer klima-

lægget eller varmen, vinduer, døre og belysning.

På almindelige biler kan efterhånden mange funktioner også kontrolleres via apps. For eksempel kan man via Mercedes appen "Mercedes-me" kontrollere dæktrykket eller bremsekloddernes tilstand. Opels "OnStar" og BMW apps eller "myAudi" kan anses som en trådløs forlængelse af bilens on-board computer. Og skal man finde bilen, så kan man lade hornet hyle eller lygterne blinke.

De frie værksteder betaler

Der er ingen tvivl om at de frie værksteder står over for store udfordringer i de kom-

mende år. Kun dem, der har viljen og også økonomien, kan blive ved bolten. Jeg forventer, at man ikke engang kan skifte olie uden at skulle koble op til bilen eller afkrydse med flueben i den digitale verden.

På skadeområdet vil man opleve, at forsikringsselskaber lige pludseligt ikke længere har indflydelse på, hvor bilen ender efter en skade, da det hele allerede er fastlagt via bilens navigation og kommunikationsplanform. Det betyder også, at det frie reparatørmarked ligeledes står over for en kæmpe udfordring. Uanset hvad kunden mener eller ønsker, så har man afgivet en frihed



Moderne biler åbner op for en kamp om tilgange til data. Sagen er nemlig, at digital diagnosticering gennem bilens data allerede nu giver kamp til skruetrækkere og andre konventionelle værksteder, mener Thomas Krebs.

fuldt og helt til den digitale verden, der styres af bilproducenterne. Vi må håbe på, at EU og de danske lovgivere tager sagen alvorlig og bruger den force, der er nødvendig for at rette op på konkurrencemæssige uligheder.

Data er det springende punkt

Hvor vidt det er smart af bilisten at deltage i alle tiltag er et spørgsmål. Alt afhænger af, hvorvidt man ønsker at give afkald på ens data. At lade sig binde til en mærkeverden sker hurtigt, men kan resultere i en mere end

ønskelig binding. Som vi kender det allerede fra smartphones, så tænker mange sig ikke om, og giver rask væk adgang til kamera, mikrofon, billeder, kontakter og meget mere. Få overvej hvem der sidder på den anden side af "ledningen" og samler data. Ingen ved om nogen har fået indirekte lov til at lytte med, eller direkte at aktivere kameraet og kigge med i de private gemaker.

Thomas Krebs, direktør i brancheorganisationen SKAD.