

“Apoyamos los servicios postventa para brindar una experiencia cómoda y eficiente”

ANA LOUREDA ARROJO MARKET MANAGER TJEKVIK IBERIA

Tjekvik es una empresa especializada en tecnología inteligente de autoservicio que optimiza la entrega y recogida de vehículos en la recepción de postventa, y la venta incremental de productos y servicios.

El sistema inteligente de autoservicio de entrega y recogida de vehículos de Tjekvik combina software y hardware para ofrecer flexibilidad horaria a los clientes, reduciendo esperas y aumentando la satisfacción del cliente y la eficiencia del concesionario. Con presencia global en Europa, Oriente Medio, Australia, Estados Unidos y Japón, su software multilingüe, disponible en 28 idiomas, garantiza una experiencia adaptada a cada usuario.

¿Qué os motivó a desarrollar esta tecnología de autoservicio para el sector del automóvil?

La digitalización abrió la puerta a transformar procesos analógicos y tradicionales, y así cumplir con las expectativas del cliente, cada vez más digital.

Tjekvik ha sido desarrollada por personas del sector del automóvil que durante años han estado en contacto con los retos que se plantean en las Recepciones de Postventa. Normalmente los equipos de recepción están desbordados y dedicados a múltiples tareas: administrativas, vender servicios o productos, resolver quejas, realizar el seguimiento del servicio y asegurar que el cliente está infor-

mado y aprueba ampliaciones de órdenes de trabajo si es necesario.

Los fundadores se plantearon preguntas clave: ¿Es imprescindible que el cliente hable con un asesor para entregar o recoger su coche? ¿Cómo evitar esperas en la recepción de postventa? ¿Puede el cliente elegir horario, incluso 24/7? ¿Añade valor comenzar el check-in desde casa? ¿Es posible ofrecer productos adicionales personalizados en el proceso de entrega para mejorar la rentabilidad del concesionario? ¿Dónde aporta más valor el asesor: informando al cliente o gestionando tareas administrativas? ¿Mejora la atención al cliente si eliminamos los cuellos de botella?

Y la respuesta fue Tjekvik, una solución que aporta satisfacción del cliente final, eficiencia de los equipos de postventa y rentabilidad al concesionario.

¿A qué tipo de clientes o sectores está dirigida vuestra solución?

Si nos centramos en nuestro cliente directo, a servicios de postventa de concesionarios de automóvil o redes de talleres de reparación interesados en elevar la satisfacción del cliente y su rentabilidad. Por ejemplo, el asistente digital Tjekvik es una gran ayuda para los equipos de postventa cuando hay asesores de baja, de vacaciones, o la instalación abre en horario continuo y el equipo hace turnos. Así, con el asistente digital, el asesor que cierra su turno no obliga a

sus compañeros a hacerse cargo de la entrega de sus vehículos cuando el cliente solo puede acercarse al final del día.

En el caso del cliente final, al cliente que valora su tiempo, que le cuesta cortar su día, o esperar en una recepción para poder entregar o recoger su vehículo.

¿Qué os diferencia de otras soluciones similares en el mercado?

Tenemos el hardware de exterior que ofrece el servicio 24/7 más seguro del mercado, el único certifica-



do EN-1143, en cada cajetín de seguridad y el módulo central.

Nuestro software que está en constante evolución es muy sencillo de configurar y utilizar tanto por el concesionario, e intuitivo para el cliente final, y se integra con facilidad a través de APIS con otras plataformas como DMSs, pasarelas de pago, software de gestión de documentos, o soluciones internas de los fabricantes.

¿Cómo medís el impacto de vuestra solución en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente?

Nuestro back office cuenta con una solución de BI que permite realizar seguimiento de las KPIs y patrones de uso. En Iberia nuestros mejores clientes logran un 40% de check-in citas desde casa, un 50% de entregas de llaves en terminal, una venta adicional de productos y servicios de 170€ por check-in digital y un 10% de recogidas en el asistente digital.

Sin duda, lo que más no gusta es recibir a través del concesionario el feedback del cliente final “fácil de usar, cómodo, sin esperas, me ha permitido dedicarme a mis actividades sin interrupciones...”

¿Hacia dónde queréis que avance?

Nuestro objetivo es apoyar a los servicios de postventa para que brinden una experiencia cómoda, eficiente y segura al cliente. Algunos concesionarios ya experimentan con puntos de recogida en lugares convenientes, como aeropuertos, estaciones de tren (Santa Justa, Sevilla) o centros comerciales. La postventa, aunque en facturación del concesionario supone aproximadamente un 16%, representa el 50% del beneficio, es un área con peso y potencial de crecimiento. **Queremos fidelizar al cliente final y hacer que su paso por el taller sea sencillo, agradable y rentable**, a la vez que ayudamos a mejorar los resultados económicos del concesionario. Con ello, todos ganan.

