



**zanzara
auto**

Решения ZANZARA для автосалонов

Раньше автосалоны конкурировали между собой количеством и престижем представленных марок и моделей автомобилей. Теперь, когда один и тот же автомобиль можно приобрести в нескольких салонах, компании конкурируют уровнем сервиса, спектром дополнительных услуг, уровнем обслуживания.

Решение ZANZARA Auto позволяет автоматизировать большую часть работы с клиентской базой и позволяет быстро, удобно и эффективно отслеживать и управлять потоками различной информации, которую Вы хотите сообщить Вашим клиентам.

zanzara
auto

 zanzara
мы знаем, как

Как сделать так, чтобы работа с клиентами не отнимала много сил, времени и денег?

У Вашего автосалона есть база постоянных клиентов. Время от времени Вы с ними связываетесь:

По телефону – чтобы пригласить на диагностику или ТО, поздравить с праздниками или днём рождения.

По почте – чтобы пригласить на презентацию новой модели автомобиля.

Размещаете важную информацию в **СМИ** или в **помещении автосалона**.



НО: для того, чтобы обзвонить ВСЕХ клиентов, требуется много времени, почтовые приглашения на мероприятия часто приходят позже, чем проходит само мероприятие, реклама в СМИ не всегда находит ВСЕХ клиентов, к тому же стоимость её достаточно высока.

Был необходим инструмент, позволяющий автоматизировать большую часть этих функций, эффективно, быстро и удобно работать с клиентами.





zanzara
auto

 zanzara
мы знаем, как

Преимущества автоматизации

Мгновенное информирование клиентов при наступлении информационного повода.

Снижение до минимума человеческого фактора при общении с клиентом.

Отсутствие ошибок при работе - звонок не в то время, не тому клиенту, отсутствие звонка и т.д.

Настроение менеджера не влияет на качество работы с клиентом - менеджер не может ответить невежливо и нагрубить.

Упорядочивание бизнес-процессов.

Значительная экономия времени и трудовых ресурсов компании.

zanzara
auto

 zanzara
мы знаем, как

Где используется SMS-сервис:

- Уведомления о прибытии автомобиля в страну и в автосалон.
- Напоминание о прохождении и записи на техническое обслуживание.
- Приглашения на тест-драйвы и презентации.
- Уведомления о сезонных акциях.
- Поздравления с праздниками и днём рождения.

Все сообщения можно разделить на две группы:

Персональные - отправляются после свершения какого-либо факта (прибытии автомобиля, наступлении срока прохождения технического обслуживания, готовности автомобиля после сервисных работ, поступлении заказанной запасной части и др.). Такие сообщения содержат персональную информацию, генерируются и отправляются системой автоматически.

Информационные - сообщения одинаковые, но их много, они отправляются либо всей клиентской базе, либо рассылаются отдельным её группам. Если у автосалона очень большая клиентская база, то необходимо, чтобы была возможность разбивки рассылки на несколько часов, а то и дней, чтобы контакт-центр автосалона мог качественно обработать запросы от клиентов по этой рассылке.



zanzara
auto

 zanzara
мы знаем, как

Подключение:

Для того, чтобы отправлять информационные сообщения, достаточно подключения через **Web-интерфейс**, функционал которого достаточно мощный, чтобы запрограммировать некоторые автоматические рассылки, разбить клиентскую базу на группы, отслеживать статистику рассылок (доставлено/не доставлено/время доставки/общий процент доставки по всей рассылке).

Группировать клиентскую базу автосалона целесообразно по:

Полу,
Дате рождения,
Марке автомобиля,
Дате покупки автомобиля,
Факту покупки автомобиля в салоне,
Клиент только обслуживает автомобиль в салоне, покупал в другом месте,
Клиент обратился с какой-либо проблемой по автомобилю, купленному в другом месте,
Любым другим важным критериям.



Интеграция с информационной системой



На сегодняшний день имеется ряд способов интеграции SMS-центра ZANZARA с информационными системами клиентов, ранжированных как под различный уровень сложности решаемых задач, так и под различные системные характеристики.

Интеграция методом XML

Если клиент имеет свою собственную информационную систему (особенно если это уникальная разработка), и если у клиента есть возможность привлечь программистов, то мы предлагаем простой, понятный и легко реализуемый интерфейс XML. Например, для автосалона или некрупного банка.

Интеграция методом XML работает как под Windows, так и под операционные системы семейства Linux.

Интеграция по SMPP-протоколу

Если клиент имеет свою собственную информационную систему с уже встроенной реализацией SMPP, то ему не нужно привлекать программистов для реализации протоколов обмена. Мы предоставляем доступ по SMPP. Либо мы можем предложить сервисы по SMS-трафику на этапе разработки информационной системы, встроив в неё реализацию протокола SMPP.

Интеграция по протоколу SMPP поддерживает версии 3.4 и 5.0.

Интеграция методом DB-Gate

Интеграция методом DB-Gate осуществляется с помощью «шлюза» - базы данных, встраиваемой в контур информационной системы Заказчика.

Схема работы автоматизированного SMS-сервиса

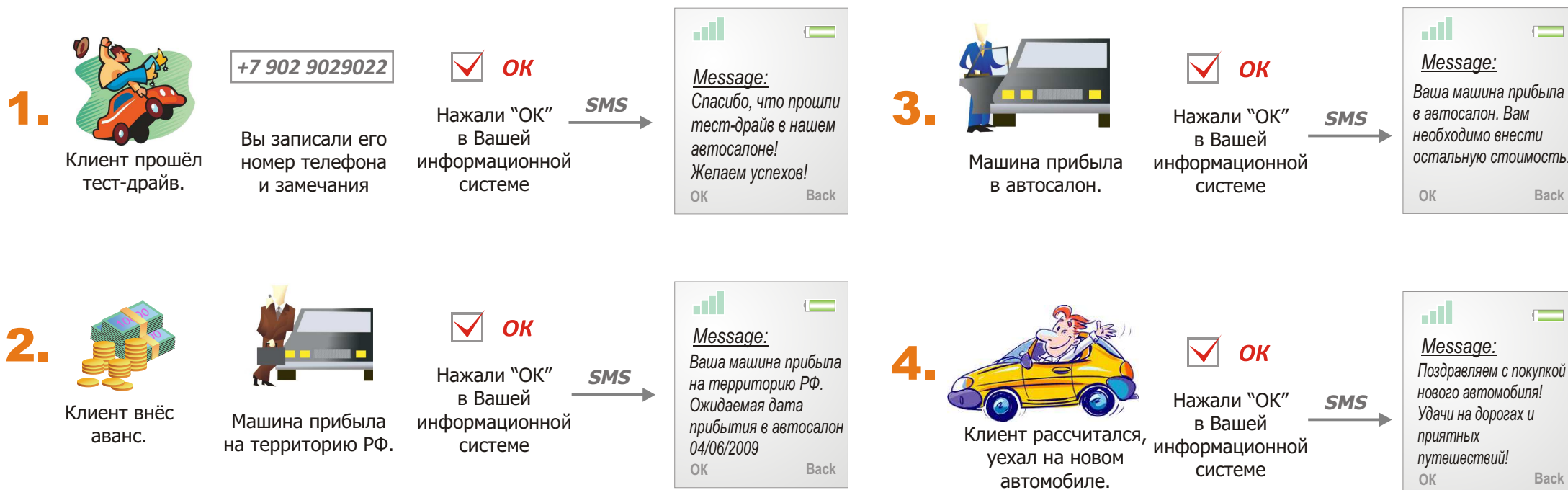
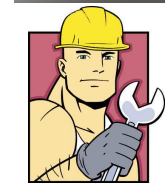
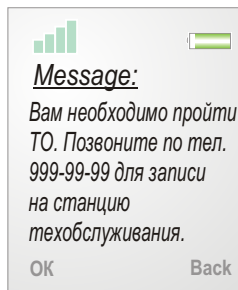


Схема работы автоматизированного SMS-сервиса



Прошёл 1 год.
Если клиент не
проходил ТО.

SMS →

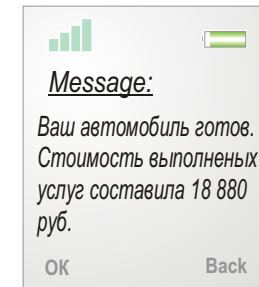


Закончено ТО автомобиля.



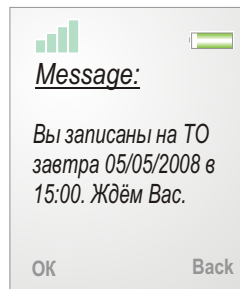
Нажали "OK"
в Вашей
информационной
системе

SMS →



Клиент записался
на ТО.

SMS
накануне →



Либо: в автомобиле обнаружена неисправность, требуется замена деталей.

Менеджер оформляет заказ деталей, сообщает что клиенту поступит уведомление, как только заказанная деталь поступит на склад.

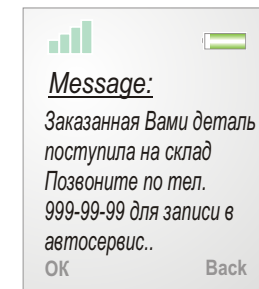


Деталь поступила
на склад.



Нажали "OK"
в Вашей
информационной
системе

SMS →



Далее по аналогии с ТО, система напоминает о дате и времени записи и о готовности автомобиля.



Как делают это наши клиенты. Некоторые интересные примеры:

Уважаемый Андрей Николаевич! Примите искренние поздравления с днем рождения! Мы предлагаем Вам в подарок бесплатную диагностику ходовой. Воспользоваться данной услугой Вы сможете до 20 апреля. Дополнительная информация по тел.999-99-99

Милые дамы, владелицы а/м Форд! Поздравляем Вас с началом Весны и проводим акцию, в рамках которой Вам будет предоставлена 15% скидка на услуги сервиса. Акция продлится до 15 марта. Подробности по тел.999-99-99

Сегодня чудесный день - у Вас ДЕНЬ РОЖДЕНИЯ! ПОЗДРАВЛЯЕМ! Воспользуйтесь скидкой 25% на сервис! Распечатайте купон на сайте. тел.999-99-99

До 25.02.08 проведите бесплатную диагностику автомобиля! По результатам скидка – 15% тел.999-99-99

Резервируй Passat в эти выходные! Доп. скидка 5% и подарки на 30600 руб! Trade-in.999-99-99

БЕСПЛАТНАЯ ДИАГНОСТИКА с участием инженера Теодора Шрёдера, прибывшего с завода VW AG в Германии. 16-17 июня. ЗАПИСЬ тел.999-99-99

Новый Touareg насчитывает более 2300 усовершенствований! 03 и 04 марта в 11.00, 13.00, 15.00 или 17.00 - грандиозная Презентация! 999-99-99

Уважаемая Наталья! Приглашаем Вас 28 марта к 19.00ч. в автосалон на «Вечер-шоу» посвященный нашим женщинам. Для всех посетителей данного мероприятия в течение 2-х недель будет действовать специальное предложение на приобретение автомобиля и тех.обслуживание. Большая просьба зарегистрироваться по тел. 999-99-99 или по смс 7908-53-99999. Ждем Вас.

Напоминаем - у Вас заканчивается договор страхования на автомобиль. Вы можете продлить его у нас в отделе страхования. Тел 999-99-99

Обменяем Ваш Hyundai на новый! т.999-99-99

«При проведении ТО Вы получаете в подарок 1 литр масла» Запись по тел.:999-99-99

Всю весну диагностика кондиционера бесплатно! Подробная информация по тел: 999-99-99

Зима началась! Шиномонтаж с 17:00 до 21:00. Диагностика эл.систем в подарок. Запись по тел. 999-99-99

С Днем защитника Отечества! Всем клиентам, посетившим сервисный центр с 23 по 29 февраля мы дарим сертификат, действующий до конца 2008 на бесплатную диагностику, а так же 15% скидку на запасные части. Подробности по телефону:999-99-99

История успеха: Салон "Автогранд +", дилер автомобилей Volkswagen

1. Какова реакция клиентов на сообщения от Вашей компании?

Положительная. Отрицательной реакции не отмечалось. Подобные напоминания и информация очень ценятся нашими клиентами.

2. Увеличилось ли количество обращений (посещений) постоянных клиентов?

Количество обращений увеличивается в течение 3-7 дней после рассылки SMS-сообщений нашим клиентам.

3. Как использование системы отразилось на общей динамике бизнеса?

Количество посещений нашего автосалона растет, а значит, растет число клиентов. Таким образом, использование системы положительно сказывается и на общей динамике бизнеса.

4. Существенна ли экономия времени Ваших менеджеров, затрачиваемого на коммуникации с клиентами?

До начала работы с системой ZANZARA наша компания для связи с клиентами использовала 3 инструмента: почтовые рассылки, телефонные звонки и отправка писем по электронной почте. Работа с системой значительно упрощает коммуникацию с клиентом. Экономия времени существенна, но, кроме того, мы точно знаем, какое количество клиентов сообщения получили.

5. Соответствуют ли результаты от использования системы ZANZARA ожиданиям от неё?

При принятии решения мы очень чётко ставили цели, для чего нам нужна такая система, и наши ожидания оправдались.



zanzara
auto

 zanzara
мы знаем, как

История успеха: Салон «ОКАМИ», официальный дилер Mitsubishi и Hyundai

1. Какова реакция клиентов на сообщения от Вашей компании?

Положительная, клиенты рады, что о них помнят и сообщают свежую информацию. Конечно, встречается и негатив, но гораздо реже.

2. Увеличилось ли количество обращений (посещений) постоянных клиентов?

Количество обращений по сообщению увеличивается в течение 1-3 дней с момента получения SMS.

3. Существенна ли экономия времени Ваших менеджеров, затрачиваемого на коммуникации с клиентами?

Время коммуникации с клиентом не зависит от SMS-рассылок, а в связи с увеличением обращений, увеличивается время на коммуникации, что, в конечном итоге, увеличивает общий объем продаж.

5. Соответствуют ли результаты от использования системы ZANZARA ожиданиям от неё? Соответствуют.

zanzara
auto

 **zanzara**
мы знаем, как

www.zanzara.ru

