



CASE STUDY / INDUSTRIAL

Acelerando a experiência pós-venda de um fabricante de carros de alta qualidade

Possibilitando um serviço sem atritos e aumentando a satisfação do cliente com a Softtek, digitalizando serviços pós-venda.





Sobre o Cliente

Fabricante mundial de carros de alta qualidade.



Mais de
2 milhões
de carros de passageiros
vendidos em 2019.



Mais de
150.000
funcionários em todo o
mundo.



Mais de
30 locais
de produção e
montagem em 14 países.



Rede de vendas global
com representação em
mais de
140 países.



Softtek



Desafios Comerciais



As limitações operacionais dos processos de serviços automotivos pós-venda estavam impactando a experiência e satisfação do cliente.

1

Os processos de check-in e check-out de serviços automotivos estavam impactando a satisfação do cliente e as operações da concessionária.

2

Essencial para evitar impactos negativos sobre a imagem e fidelidade.

3

Disponibilidade pessoal, capacidade e horas de serviço limitadas.

4

Necessário para otimizar as operações ao gerar economia de custos para a rede de concessionários.

5

Oportunidade de melhorar o serviço de “Classe Mundial”.

Como a Softtek entra em ação

A Softtek implementou uma solução de quiosque digital versátil e segura que adaptou as necessidades individuais da concessionária, a fim de otimizar o processo de atendimento dos serviços automotivos e melhorar a experiência do cliente.

Re-desenvolver e otimizar o check-in e check-out de serviço de veículos para aumentar a eficiência e melhorar a experiência do cliente.

Configurar quiosques para satisfazer as principais necessidades operacionais das concessionárias.

Garantir a segurança e proteção dos processos digitais do cliente através de aplicativo móvel.

Identificação do Cliente → Formulário de recebimento do Carro → Entrega da chave → Ordem de Serviço

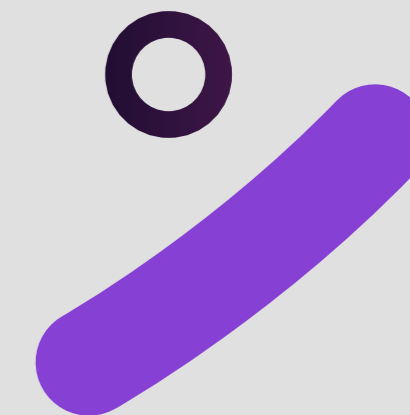


Softtek

INDUSTRIAL | Acelerando a experiência pós-venda de um fabricante de carros de alta qualidade



Impacto comercial



A solução inovadora da Softtek estabeleceu recebimento e entrega de serviços automotivos completos, agradando os clientes e fornecendo eficiências operacionais que permitiram a prorrogação das horas de serviço.



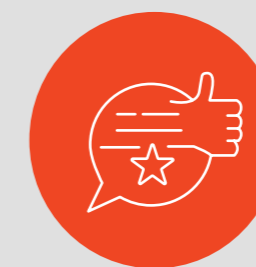
Habilidade integrada para lançar marketing direcionado e promoções por local.



Aumentou a eficiência de concessionárias e otimizou custos operacionais.



Implementou uma plataforma digital completa de auto-atendimento para satisfazer os serviços pós-vendas.



Estabeleceu uma nova experiência disruptiva do cliente no mercado, fornecendo horário de serviços prolongado (24x7).





SOBRE A SOFTTEK

Fundada em 1982, a Softtek é uma empresa global e a maior empresa de serviços de TI com origem na América Latina. Com um amplo portfólio de produtos e soluções que transformam os negócios, a Softtek ajuda as empresas da Global 2000 a evoluir de maneira fluida e constante desde a concepção e construção até a execução de estratégias digitais. Saiba como a Softtek cria valor através da tecnologia www.softtek.com e se conecta com a @Softtek em redes sociais.

info@softtek.com
softtek.com