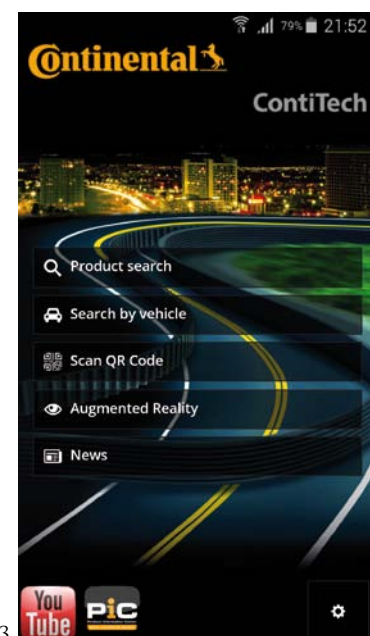




RYS. 2

Ważnym elementem w komunikowaniu się z klientem w zakresie doradztwa technicznego jest stosowanie nowoczesnych form komunikacji w formie programów komputerowych lub aplikacji na smartfony. Podstawowym narzędziem, umożliwiającym właściwy dobór części zamiennych, jest bezpłatny katalog online (rys. 1), dostępny dla każdego zainteresowanego zakupem części na stronie internetowej: aam-europe.contitech.de/pages/web-katalog/web-katalog_pl.cshtml. Jest on bezpośrednio połączony z drugim, bardzo istotnym narzędziem – katalogiem PIC (Product Information Center) (rys. 2), zawierającym szczegółowe informacje o produktach wraz z ich zdjęciami i zastosowaniem (pojazdy, sil-



RYS. 3

niki). Dodatkowo klienci mają bezpłatny dostęp np. do listy kontrolnej, mającej zastosowanie przy wymianie pasków lub innych specyficznych dla danego produktu informacji (zmiany techniczne czy instrukcje wymiany). Wszelkie informacje można znaleźć na stronie: aam-europe.contitech.de/pages/pic/pic.cshtml?lg=pl&aplg=pl.

Obecnie, w dobie smartfonów, mechanicy samochodowi nie chcą tracić czasu na wyszukiwanie danych niezbędnych do prawidłowego wykonania naprawy. Chcą znaleźć niezbędne informacje szybko, łatwo i bez konieczności korzystania z kilku aplikacji czy programów komputerowych. Dlatego ContiTech Power Transmission Group opracowało specjalną, bezpłatną aplikację na smartfony, dzięki której można w prosty i szybki sposób znaleźć niezbędne informacje dotyczące pasków i elementów napędów pasowych, przewidzianych do sprzedaży detalicznej. Podstawowe funkcje tej aplikacji o nazwie ContiDrive (rys. 3) to:

- ▶ wyszukiwanie danych o produktach według numerów katalogowych ContiTech,
- ▶ wyszukiwanie pasków i elementów napędów pasowych wg marek pojazdów,
- ▶ czytnik kodów QR z dostępem do katalogu PIC,
- ▶ „rozszerzona rzeczywistość” (AR),
- ▶ informacje o nowościach.

Użytkownikom szukającym produktów ContiTech aplikacja ContiDrive umożliwia wykorzystanie kilku sposobów, aby znaleźć to, czego szukają – czy to za pomocą kodu QR, numeru katalogowego lub danych pojazdu. Wyszukiwanie asortymentu działa bezpośrednio poprzez wpisanie numeru katalogowego artykułu albo po wprowadzeniu danych pojazdu (marka → model → silnik). Jednak najprostszym sposobem uzyskania dostępu do szczegółowej listy części, zdjęć, porad i instrukcji dotyczących montażu lub zastosowania w pojazdach – jest skorzystanie ze skanera kodów QR zintegrowanego w aplikacji. Odczytuje on kod QR umieszczony na opakowaniach produktów ContiTech i przenosi bezpośrednio do specyfikacji produktu zawartej w katalogu PIC.

Aplikacja oferuje także tzw. „rozszerzoną rzeczywistość” (Augmented Reality – AR). Dzięki niej, po zeskanowaniu charakterystycznego logo (rys. 4) znajdującego się w materiałach informacyjnych ContiTech, można zobaczyć np. modele trójwymiarowe (3D) napinaczy (rys. 5) lub innych elementów napędów pasowych, a także animację sposobu działania czterosuwowych silników spalinywych. Szczegółowe rysunki można obracać i przesuwać.



RYS. 4



RYS. 5

Obecnie na bieżąco aktualizowana aplikacja ContiDrive jest dostępna bezpłatnie dla systemów operacyjnych Android i iOS.

Dzięki wdrożeniu różnorodnych form komunikacji z klientami w zakresie pomocy technicznej dotyczącej oferowanych wyrobów, ContiTech PTG skraca dystans z klientem, by jeszcze szybciej reagować na ich potrzeby bądź problemy..



Dawid Cieśla
AD Polska

W klientach widzimy partnerów

Nasza firma nie chce być wyłącznie siecią dystrybucji części na aftermarket, ale także partnerem dla naszych klientów.

W większości są to mechanicy w warsztatach samochodowych. To przede wszystkim od ich wiedzy i umiejętności zależy prawidłowe zdiagnozowanie usterki, wybór odpowiedniej referencji i prawidłowa wymiana części. Dlatego też staramy się zapewnić mechanikom kompleksowy program szkoleń teoretycznych i praktycznych.

Głównie koncentrujemy się na spotkaniach współorganizowanych z Biurem Ekspertyz Technicznych i Szkoleń BETiS. Dzięki nim zapewniamy doradztwo w zakresie rozpatrywania reklamacji i odpowiedzialności ponoszonej przez warsztat. Coraz większym zainteresowaniem cieszą się szkolenia dla rzeczoznawców wycenających szkody powstałe w wyniku kolizji.

Wspomniana firma BETiS była też naszym partnerem merytorycznym w I edycji konkursu Supermechanik AD. Uczestnictwo w nim było dobrą okazją do sprawdzenia swojej wiedzy i porównania jej z innymi mechanikami. Jednocześnie zachęciła uczestników (co wiemy z zebranych już opinii) do pogłębiania swojej wiedzy na temat współczesnych konstrukcji samochodów i ich napraw.



FOT. AD POLSKA, BILSTEIN, DELPHI

Z naszej strony dodam, że i tak zasób wiadomości mechaników pozytywnie nas zaskoczył, a jednocześnie pokazał, jakimi profesjonalistami w swej dziedzinie są nasi klienci.

Okazją do wymiany opinii i doświadczeń są również targi i spotkania branżowe. Jednocześnie pośredniczymy w dystrybucji materiałów szkoleniowych, dokumentacji technicznej, instrukcji montażu i innych form wsparcia.



Tomasz Hurt
Delphi

Z polskimi klientami po polsku

Wsparcie techniczne związane z dostarczaniem przez nas produktami jest jednym z ważniejszych elementów sprzedaży. Ze względu na globalny zasięg firmy współpraca w tym zakresie jest oparta o działy techniczne zlokalizowane w różnych miejscach Europy. Nasi polscy klienci mogą oczywiście liczyć na wsparcie w języku polskim. Więcej informacji można uzyskać, kontaktując się z Hot Line Delphi pod numerami telefonów: (022) 360 97 39 (narzędzia diagnostyczne, części samochodowe) oraz (048) 660 17 60 (wyłącznie dla posiadaczy testerów Delphi).

Wsparcia technicznego udzielamy w kilku obszarach:

- ▶ handlowo-technicznym – związanym z doбором części i uzyskaniem dodatkowych informacji montażowych;
- ▶ technicznym – związanym z urządzeniami diagnostycznymi: testerami diagnostycznymi, narzędziami do diagnostyki diesla (posiadacze tych narzędzi mogą liczyć na wsparcie w zakresie posługiwania się nimi oraz zagadnień związanych z ich funkcjonowaniem, ten zakres wsparcia oferowany jest klientom bez żadnych ograniczeń);
- ▶ diagnostyki i napraw samochodów za pomocą narzędzi diagnostycznych Delphi (zakres pomocy zarezerwowany dla użytkowników testerów Delphi DS150 posiadających aktywną licencję programu diagnostycznego).

Konsultanci w dziale hot line mają dostęp do większości informacji naprawczych. Na co dzień prowadzą szkolenia techniczne dla mechaników oraz mają doświadczenie warsztatowe. We wszystkich przypadkach klienci mogą liczyć na wsparcie w formie telefonicznej i elektronicznej (e-mail, zdalny pulpit). Staramy się, aby klient otrzymywał możliwie jak najbardziej kompleksową informację, pozwalającą na właściwy montaż czy użytkowanie oferowanych produktów.



Korzyści z prowadzenia działu wsparcia technicznego są zarówno po stronie klienta, jak i firmy Delphi. Dla nas dostarczenie właściwej informacji wiąże się z zadowoleniem klienta z produktu. Mechanik, który będzie znał zasady działania, prawidłowego montażu i diagnostyki podzespołów, może dokonywać napraw w sposób prawidłowy. To w przyszłości zaprocentuje w postaci zwiększonego zaufania do marki Delphi.



Jerzy Kaparuk
Ferdinand Bilstein
Polska

Bez dodatkowych warunków

Jednym z istotnych aspektów sprzedaży części zamiennych jest zapewnienie nabywcom docelowym, którymi są mechanicy, ale także i użytkownicy pojazdów – możliwości wsparcia technicznego. W Bilsteingroup dbamy o wsparcie techniczne i kładziemy duży nacisk na jego rozwój w kontekście merytorycznym, metodycznym oraz rozszerzania tematyki. Nabywcy naszych referencji nie muszą spełniać żadnych warunków, aby korzystać ze wsparcia technicznego. Dla nas ważnym jest fakt, że są naszymi klientami →