

Autókereskedés



A „Mobil” autókereskedésnek két szalonja van, az egyik Budapesten, a másik Bács-Kiskun megyében. Mindkét helyszínen szerviz és használtautó-telep is áll az ügyfelek rendelkezésére. Egyes tevékenységeket (pl. könyvelés, marketing) nem végeznek mindkét telephelyen, az egyik telephelyen dolgozó szakemberek végzik el a másik telephelyen az adott szakterületre vonatkozó feladatokat.

Az autókereskedelemben és -szervizben nagy a piaci verseny, ezért a „Mobil” autókereskedésnek fontos, hogy az ügyfelekkel és – a versenyképesség növelése érdekében megosztott helyen dolgozó – munkatársak közötti kommunikáció zökkenőmentes és hatékony legyen. Az autókereskedés és szerviz tevékenység a jellegéből adódóan a legtöbb munkatárs számára a telephelyen belül és kívül is sok mozgással jár. Ezért a „Mobil” számára fontos, hogy munkatársaikat – például a szerviz vezetőt, az értékesítőket – mozgás közben is elérhessék. Ugyanakkor nem akarják, hogy az ügyfelek közvetlenül a mobil telefonjukat hívják, mert szabadság vagy egyéb okból történő távollét, üzleti tárgyalás esetén is szeretnék, ha az ügyfelet – akár valamelyik más – munkatárs is ki tudja szolgálni. Ezért a „Mobil” autókereskedés a központi telefonszámok használata mellett döntött az ügyfélkapcsolat színvonalának növelése érdekében.

Ha tehát Kovács úr, a „Mobil” régi ügyfele tárcsázza a cég központi telefonszámát, akkor hívása az autókereskedés recepciószághoz érkezik – aki egyébként mindkét telephely ügyfélkapcsolati feladatait ellátja a Bács-Kiskun megyei szalonból. Kovács úr mobil hívószáma szerepel a cég ügyféllistájában, így a recepció már tudja, hogy Kovács Pál úr a hívó, így a régi jó ügyfelet megillető szívélyességgel fogadja. A híváskor felugró ablakban a recepció már azt is látja, hogy Kovács úr autóján a budapesti szerviz dolgozik és el is készültek a munkával. Ezért nem okoz a recepció számára nehézséget, hogy azonnal közölje a jó hírt Kovács úrral.

De Kovács úrnak van még egy kérdése, ami a (budapesti) szerviz vezetővel történt korábbi megbeszélésük kapcsán merült fel benne. Bár a szerviz vezető éppen a raktárban van, az **IP DECT** rendszeren keresztül nem jelent gondot, hogy a recepció azonnal átkapcsolja hozzá Kovács urat.

Az értékesítési vezető szinte állandóan úton van, így őt az alközpontból a **Mobil Mellék** szolgáltatással, a megszokott három számjegyes hívással lehet elérni, kapcsolni. Sok esetben az értékesítési vezető nem tud egy-egy részletkére az utazása közben válaszolni, ezért hasznos, hogy a Mobil Mellékére érkező hívásokat át tudja kapcsolni egy munkatársához.

A recepció néha panaszodik, hogy sok a hívás, és véleménye szerint nem tudja minden ügyfél hívását rövid időn belül felvenni, ilyenkor az XN120 **automata kezelője** egy menürendszert kínál fel, és az ügyfél egy szám megadásával jut a szervizhez, a kereskedő munkatársakhoz, vagy éppen az alkatrész értékesítéshez. Az ügyvezetőnek az XN120 –hoz egy évre ingyenesen kapott **MyCalls alkalmazás** statisztikai volt segítségére abban, hogy megállapítsa, a recepció egyes időszakokban valóban túl sok hívást kap. Erre az időszakra ettől fogva egy újabb munkatárs mellékállomását úgy programoztatta be, hogy a recepció foglaltsága esetén a rendszer őt kapcsolja.

Szerencsére a „Mobil” autókereskedésnek nem kell a hívásátírányítások költségeivel számolnia, hiszen a két telephelyen telepített XN120 –as rendszerek között a telefonbeszélgetések az **IP (adatátviteli) hálózaton** bonyolódnak.