



Jak samoobsługa zwiększa
wartość zlecenia o ponad 30%?

Bartek Czerwiński
CTO Quik & Carmen

Jak technologia
pomaga budować
relacje z klientem?

- Video inspekcja
- Nieliniowa komunikacja
- Płatności online

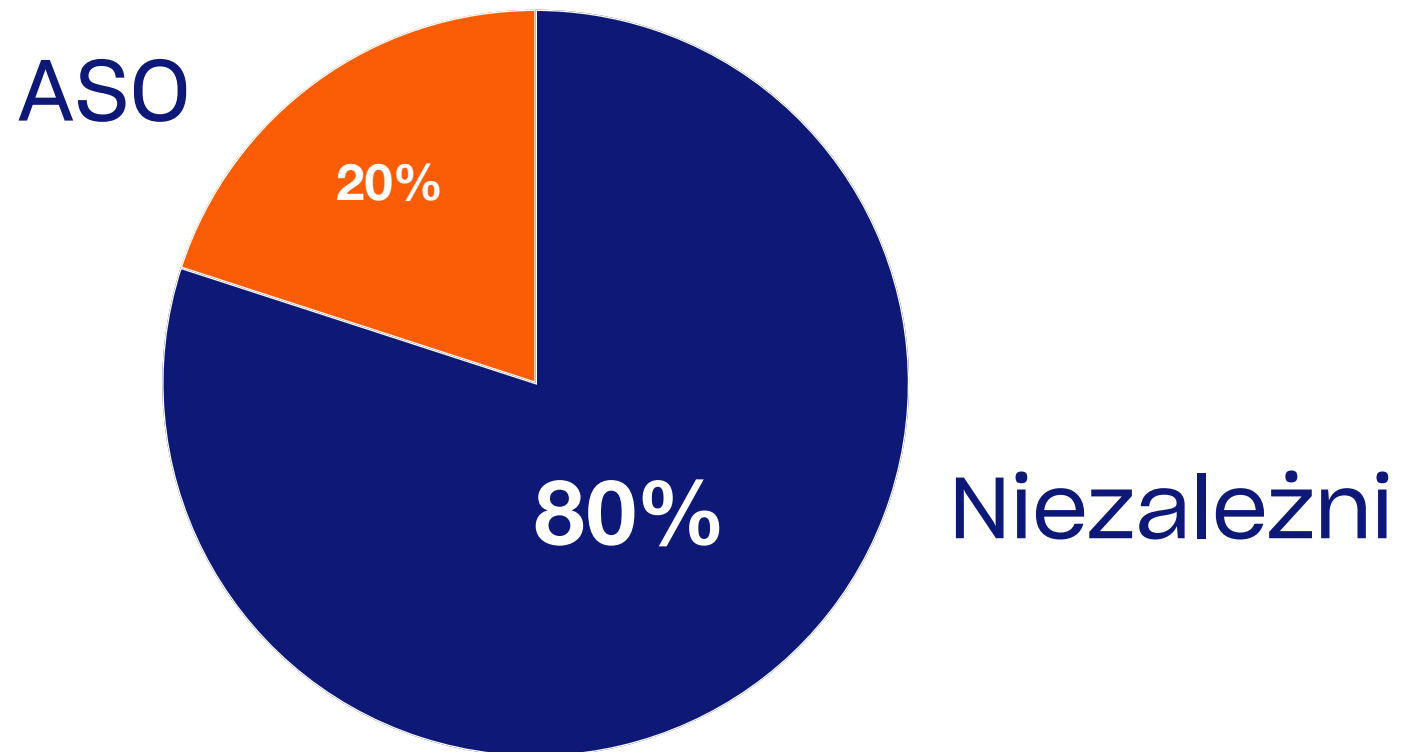
- Krok dalej

CRANFORD PAVING CO.
USES 3
Fordson
TRACTORS

Ford
SERVICE
THAT
SURROUNDS
THE WORLD

Ford
COMMERCIAL CARS
ECONOMICAL & RELIABLE
A CAR FOR EVERY PURPOSE

\$485,000,000,000



Czego oczekują klienci?

“Nigdy nie proś klientów, żeby zrobili cokolwiek, **co Ty możesz zrobić za nich.**”



Jack Gardner, CEO Quik



NETFLIX

amazon



PELOTON



UBER



Cecha wspólna:
focus na kliencie
i usuwanie przeszkód.

Klient decyduje
gdzie chce zrobić transakcję,
kiedy chce ją przeprowadzić
i w jaki sposób.



WELCOME
TO THE WORLD OF LEXUS

Kiedy?

Amazon? Google?





- Door to door
- Płatności kartą online
- Rezerwacje serwisu online

“Zaskakujące jest to, jak wiele czasu
niektóre rzeczy zajmują,
i jak później szokująco szybko się
wydarzają”



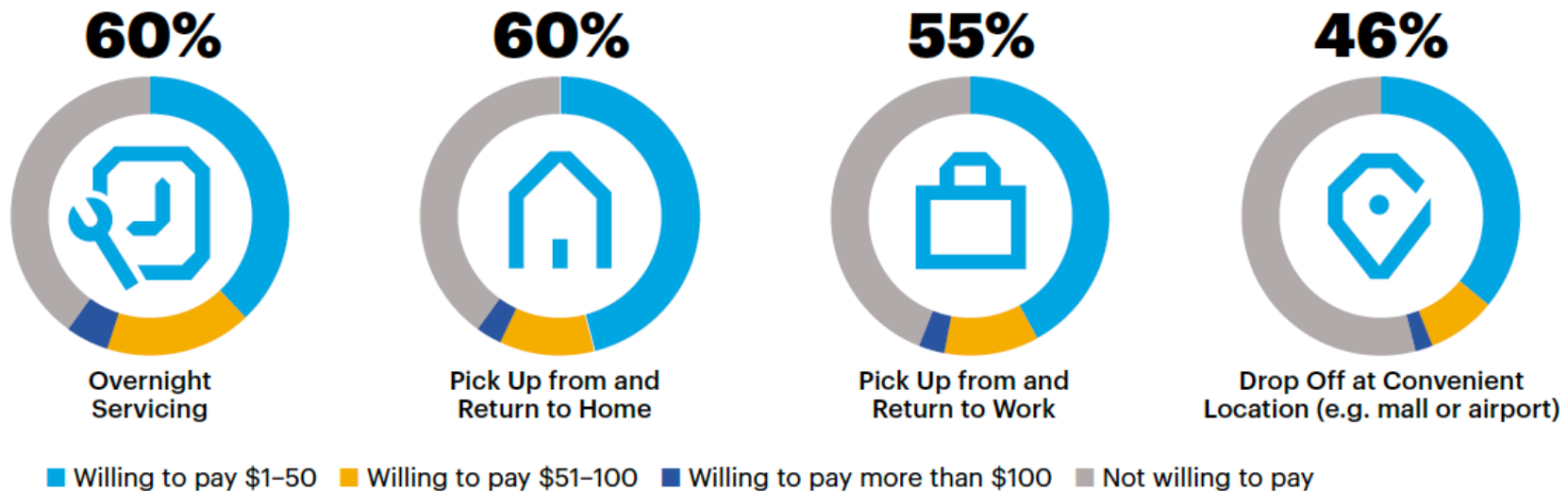
Scott Galloway
Professor of Marketing, NYU

Nauczyliśmy klientów,
że może być lepiej.

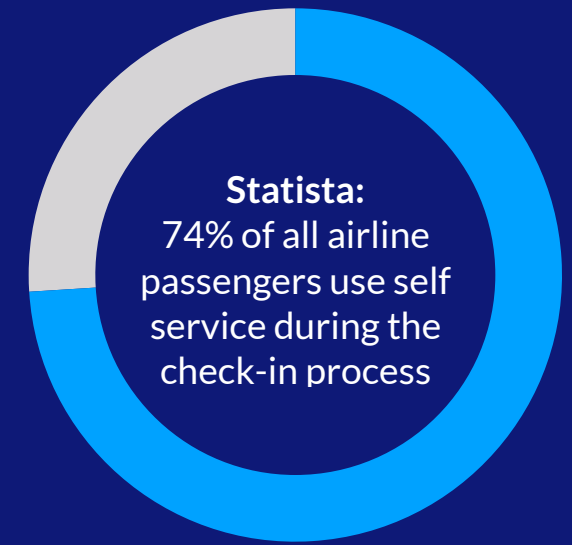
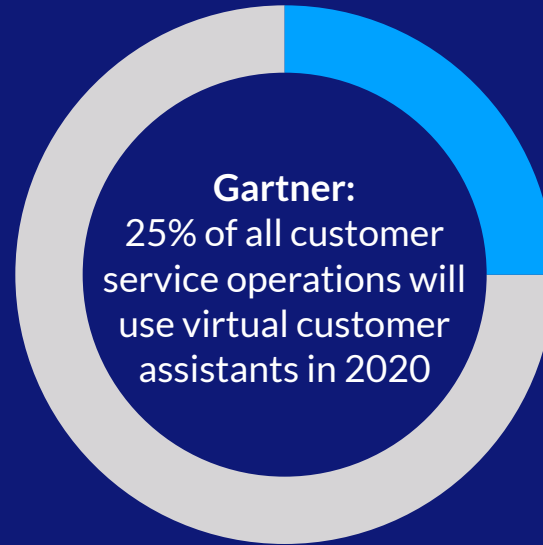
Nie zabierzemy im już tego.

WHY AUTOMOTIVE NEEDS TO RE-HAUL AFTERSALES. NOW.

Figure 3: 60% of respondents are willing to pay for convenience services such as “overnight servicing” and “pick up from and return to home.”



Samooobsługa

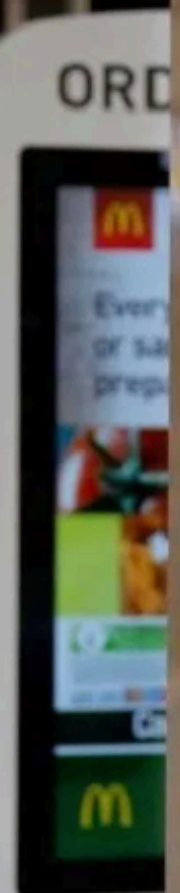


ORDER HERE



CUSTOMISE
Big Mac®

- Cheese
- Big Mac® Sauce
- Onion
- Shredded Lettuce
- Pickles
- 2 Beef Patty



McDonald's

\$ 25.79 \$ \$ \$

Regular Plus Premium Ultra 93

87 89 91 93

PRESS PRESS PRESS PRESS

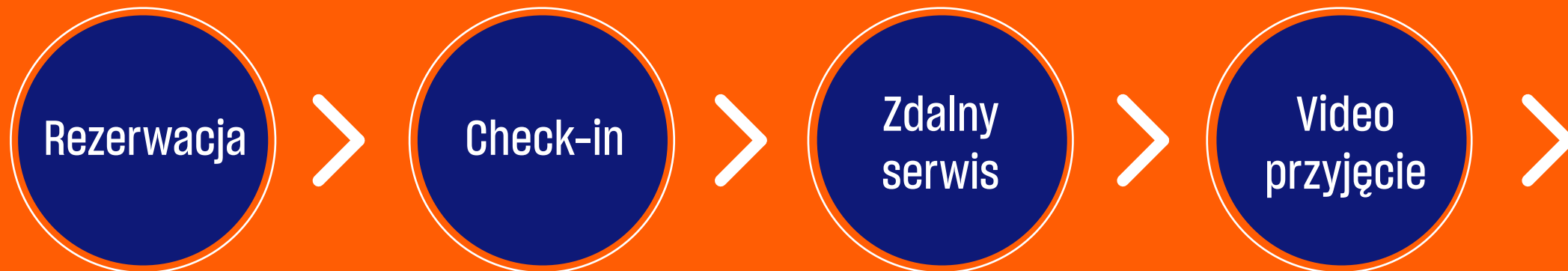
SUNOCO

OFFICIAL FUEL OF  **NASCAR**

Tradycyjne procesy powodują
permanenne tarcie
na styku z klientem.

Serwis bezstykowy

Automatyzacja procesu



Online
SMS
Asystent głosowy
Samochód

Upsell
Recall
Alternatywny
transport

Door-to-door
Mobilny mechanik

Automatyczna
generacja
zlecenia naprawy

Serwis bezstykowy

Automatyzacja procesu



Czeklista MPI,
z kosztorysem
dla klienta

Narracja
eksperta

Gotowy pakiet
wysłany SMS

Click-approve

Notyfikacje
dla klienta
o postępach
serwisu

Serwis bezstykowy

Automatyzacja procesu



Automatyczna
generacja
faktury i prośby
o zapłatę

Karty
Przelewy
Raty



Klient czuje, że cały czas
kontroluje proces.

Dzięki automatyzacji,
proces kontroluje się sam.

Proces = efekt

Transparentność



Powtarzalność



Zaufanie



Utrzymanie klienta

Oczekiwane wyniki

Pickup and
Delivery

+ 220%

Average gross profit increase
per repair order for in-store vs
pick up for service
(\$295 to \$650)

Oczekiwane wyniki

Samobsługa:
serwis
bezstykowy

+ 32%

Pre-Covid

Klient się zmienia, a my musimy się zmieniać razem z nim.

Bezpieczna i swobodna platforma, gdzie klient decyduje **gdzie, kiedy, i w jaki sposób** chce ją przeprowadzać transakcje.

Dziękuję.

bartek@quik.auto

+1 (617) 671-0996

Quik.

<https://quik.auto>

CARMEN

<https://getcarmen.com>