

# D-CHECK

CHECKLIST DIGITAL ABRADIT



## O ALIADO DA REDE PARA ENFRENTAR “O NOVO NORMAL”

Aproveitando o momento em que os serviços digitais assumem grande importância nas operações das Concessionárias, gostaríamos, mais uma vez, ressaltar as funcionalidades e facilidades do checklist digital D-CHECK ABRADIT, a ferramenta que inova na forma de atendimento, foi desenvolvida em parceria entre a ABRADIT e a Toyota do Brasil, com coordenação de Eduardo Nascimento, Coordenador de Vendas e Pós-Venda da ABRADIT e tem investimento do Programa de Parcerias da Associação. A SPEDO Soluções em Tecnologia foi responsável pelo desenvolvimento da ferramenta por meio da parceira do Programa de Parcerias ABRADIT/REDIT. A empresa resume as aplicabilidades, utilidades e os benefícios do D-CHECK.

Destacam-se as suas várias funcionalidades que facilitam e agilizam as atividades dos Consultores e Técnicos, por exemplo, durante o processo de recepção de dados de agendamento; recepção dos clientes; análises de veículos pelos técnicos - seguindo os passos de inspeção e manutenção - com a possibilidade de tirar fotos, vídeos e fazer a transcrição de informações técnicas de voz para texto junto ao DMS (Dealer Management System) retransmitindo instantaneamente para as áreas internas; dados e oportunidades de negócios como Collaboration, Fast Repair (os reparos rápidos em funilaria e pintura), vendas de acessórios e gestão de peças.

Outro ponto a ser destacado é a transparência nas informações, possibilitando ao Consultor de Serviço durante a entrega do veículo seguir um roteiro apresentando os itens realizados e não realizados, para a geração de serviços futuros. Os benefícios também estão na flexibilização do pagamento das ordens de serviços, podendo o cliente, caso esteja na Concessionária, reali-

z-lo ao término do recebimento das informações dos Consultores durante a entrega técnica, sem precisar se dirigir ao caixa, ou então, para maior comodidade poderá receber, onde estiver, um link de pagamento dos serviços realizados e efetuar a transação on-line.

### INFORMAÇÕES DETALHADAS

Na Seção Administrativa do D-CHECK ABRADIT, em Clientes Agendados, os gestores têm condições de avaliarem diferentes aspectos que antes da criação da ferramenta poderiam ser ocultados, simplesmente por falta de um registro adequado de informações. É possível, por exemplo, por meio de data de atendimento filtrar os dados de todas as passagens realizadas por determinado cliente na Concessionária.

Ao clicar sobre quaisquer ícones na tela da Área Administrativa, tem-se a rastreabilidade de todos os veículos indicados e nas devidas posições de atendimento (Aguardando Serviço, Serviço Iniciado, Checklist Técnico, Lavagem, Lavagem Realizada, Pré Entrega, Entregas Realizadas e Oportunidades Registradas de Collaboration), sempre com os dados dos clientes para o aviso de status de atendimento do veículo via e-mail, SMS ou WhatsApp.

Nesta mesma Área Administrativa da ferramenta é disponibilizada a Pesquisa de Satisfação de Clientes ou “ISC”, direcionando o gestor sobre os atendimentos realizados ainda na Concessionária, tendo como base as respostas enviadas pelos clientes.

Os gestores conseguem ainda obter a quantidade e os modelos dos veículos atendidos e com essas informações identificam o parque circulante da região da Concessionária. Além disso, é possível adequar as condições de infraestrutura e equipamentos destinados às manutenções e diagnóstico dos modelos da marca.

|   |  |   |  |   |  |   |  |  |  |
|---|--|---|--|---|--|---|--|--|--|
| <b>Documento e Livre de garantia</b><br><input type="checkbox"/>                  |  | <b>Combustível</b><br><input type="checkbox"/>                                    |  | <b>Quilometragem</b><br><input type="checkbox"/>                                  |  | <b>Condição de limpeza</b><br><input type="checkbox"/>  |  | <b>Assinatura Consultor</b><br>PAULO MARCOS MARIN  |  |
| <b>Placa</b><br>49858   |  | <b>Marca</b><br>PIRELLI   |  | <b>Sulco encontrado</b><br>6 mm   |  | <b>Porca substituída da roda</b><br>Rádio 2 DIN com Bluetooth   |  | <input type="checkbox"/>   |  |
| Dianteiro Esquerdo  |  | Dianteiro Esquerdo  |  | Dianteiro Esquerdo  |  | Dianteiro Esquerdo  |  | <input type="checkbox"/>   |  |
| Dianteiro Direito   |  | Dianteiro Direito   |  | Dianteiro Direito   |  | Dianteiro Direito   |  | <input type="checkbox"/>   |  |
| Traseiro Esquerdo   |  | Traseiro Esquerdo   |  | Traseiro Esquerdo   |  | Traseiro Esquerdo   |  | <input type="checkbox"/>   |  |
| Traseiro Direito  |  | Traseiro Direito  |  | Traseiro Direito  |  | Traseiro Direito  |  | <input type="checkbox"/>   |  |
| <b>Platina/Carroçaria:</b><br>Para-brisas:  |  | <b>Estacionamento:</b><br>O cliente deseja trocar o veículo?                      |  | <b>Observações:</b><br>Sem observação   |  | <b>Veículo oriundo de guincho/plataforma:</b><br><input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não |  | <b>Participação pessoal:</b><br><input checked="" type="checkbox"/> Cliente retira <input type="checkbox"/> Recolher e guardar <input type="checkbox"/> No veículo |  |
| Declaro ter deixado o veículo nas condições informadas nesta folha de inspeção.   |  | Declaro ter retirado o veículo nas condições informadas nesta folha de inspeção.  |  | Data: <u>22</u> / <u>06</u> / <u>2020</u>   |  | Hora: <u>09</u> : <u>09</u>   |  | Data: <u>22</u> / <u>06</u> / <u>2020</u>  |  |
|  |  |  |  |  |  |                                      |  |   |  |
|  |  |  |  |  |  |                                      |  |   |  |
|  |  |  |  |  |  |                                      |  |   |  |

Exemplo de um registro de atendimento com fotos do veículo e mapeamento de suas condições e eventuais oportunidades por meio do checklist. O documento pode ser encaminhado digitalmente ao cliente.

Dados dos clientes, dos veículos que estão sendo atendidos e quem são os Consultores e Técnicos responsáveis pelos atendimentos são informações também encontradas facilmente na Área Administrativa, que podem ser extraídas no formato excel. Tais informações possibilitam que o Dealer mapeie a performance dos funcionários, as condições de atendimento e o status de operação.

### GESTÃO DE SERVIÇOS

Na seção "Oportunidades" são disponibilizados dados imprescindíveis para uma eficiente Gestão de Serviços e desenvolvimento de ações futuras. Esse relatório também pode ser gerado no formato excel e possibilita que a Concessionária mapeie os itens comercializados como peças e agregados (serviços adicionais promovidos e criados pelo Dealer), bem como, informações que levem a futuras oportunidades nos setores de peças, acessórios, pneus, oportunidades de Collaboration e, por fim, o atendimento ainda dentro da Concessionária para solucionar eventuais insatisfações dos clientes. Em "Reparo" tem as ações "Imediata" e "Futura" onde, especificamente no caso de pneus, se enquadram as análises dos sulcos com os padrões definidos pela Toyota.

Na seção "Agendamentos", o Gestor pode acessar todos os agendamentos programados para o dia, bem como, identificar os eventuais cancelamentos de clientes que são registrados como "NO SHOW". Essa informação é tratada dentro de CRM como item adicional à ferramenta D-CHECK ABRADIT.

Em "Relatórios" todos os itens inspecionados e registrados pelos Consultores e Técnicos, por meio de fotos e vídeos, servem de análise de atendimento, bem como, possibilitam mapear como se deu o envio

de informações ao cliente com a condição da análise técnica e/ou revisão do veículo, além dos serviços adicionais que geralmente são obtidos após a análise do relatório OFIC2900 - com a facilidade de transcrição de voz para texto e onde devem ser incluídas as eventuais peças adicionais com seus respectivos part numbers para a elaboração de orçamento. As inspeções e informações mapeadas pelo corpo técnico, podem ser encaminhadas aos clientes para a aprovação dos serviços, por e-mail ou WhatsApp.

### COMODIDADE PARA OS CLIENTES E CANAL ABERTO COM A ABRADIT

A ferramenta D-CHECK ABRADIT possibilita o envio dos dados de atendimento e status dos veículos por meio de ação de Chromecast. Com isso, o Dealer pode usar tais informações na TV que fica na recepção da Concessionária, permitindo aos clientes acompanharem o status de seu atendimento, com praticidade e transparência na comunicação e, por fim, os clientes são avisados por Whatsapp sobre o momento exato da retirada do veículo.

Para que a Rede interaja com a ABRADIT e traga sugestões, melhorias e ou críticas e para que estas possam ser mapeadas e analisadas foi criado o canal de suporte específico para a ferramenta D-CHECK ABRADIT. Esta ação pode ser realizada também ao clicar no ícone "Estrela" localizado no canto superior direito de todas as telas.

Por fim, e para que os usuários possam ter um aprendizado rápido sobre o uso da ferramenta e para aqueles que estão tendo o primeiro contato, em "MINUTO D-CHECK" há vídeos de no máximo 1 minuto para orientar sobre o uso das funcionalidades da ferramenta.