



## FERRAMENTA OFERECE SOLUÇÃO EM TECNOLOGIAS PARA AS CONCESSIONÁRIAS

**A** Fly Chats, nova participante do Programa de Parcerias ABRADIT, amplia o número de clientes da Rede Toyota. Até o momento, 55 Concessionárias utilizam os serviços da empresa, que é especialista em tecnologias de negócios usando inteligência artificial.

Segundo Danilo Pellegrini Chahim, CEO da empresa, o momento pede inovação tecnológica cada vez mais urgente em todos os segmentos. “Nossa solução tem foco total no universo Concessionário. As ferramentas foram idealizadas e desenvolvidas por quem ‘respira’ esse mercado. A Fly Chats conhece as necessidades de uma Concessionária e assim, busca dia a dia, apresentar soluções para este mercado.”

A Newland é uma das Concessionárias que já utiliza o sistema. “É uma ferramenta essencial para a evolução digital da Concessionária. Tivemos a sorte de nos anteciparmos e implantamos o sistema antes do início da pandemia”, ressalta Rafael Mendonça de Pinho, Supervisor de CRM do Grupo Newland. “Iniciamos o piloto em janeiro de 2020, com sucesso na filial Washington Soares, após isso, implantamos em todas as operações Toyota. Com a ferramenta ganhamos produtividade em nosso atendimento receptivo, visto que o tempo gasto com o processo de agendamento cai em aproximadamente 80% e, com esse ganho, conseguimos direcionar maior parte do nosso

tempo para a realização de trabalhos de lembretes de revisão e prospecção (agendamento ativo)”, explica.

A ferramenta é um chatbot (programa de computador que utiliza inteligência artificial e tenta simular um ser humano em conversas com as pessoas) integrado facilmente à telefonia do Concessionário e, também, ao site da empresa, além de possibilidades de divulgação do link em redes sociais. O cliente consegue fazer seu agendamento 24 horas por dia, inclusive feriados, ganhando mais possibilidades e comodidade, já que antes só conseguia agendar em horário comercial.

Chahim aponta ainda que a quantidade de agendamentos realizados por robô nos primeiros 17 dias úteis no mês de agosto, ultrapassou a marca de 700 agendamentos, com um percentual de aproveitamento de 43%. “Algumas Concessionárias estão utilizando o Power BI (ferramenta que tem a finalidade de apoiar a análise de dados) para acompanhar a evolução dos agendamentos digitais feitos pelo receptivo e, também, feitos ou oriundos das campanhas de ativos via Fly Chats. Nossa proposta é oferecer soluções para os setores de Vendas, Pós-Venda e Pesquisa de Satisfação com otimização para alto volume de atendimentos receptivos, chegada a mais clientes em campanhas ativas, redução de custos operacionais e aumento de receita”, complementa o CEO.

## FERRAMENTAS EM DESTAQUE

### EM VENDAS:

- Chatbot integrado ao DMS.
- Chatbot Inteligente, simula atendimento humano na interação com o cliente
- Atendimento Híbrido – oferece ao responsável a possibilidade de assumir a interação iniciada pelo bot como também distribuir o bate-papo para outros atendentes de setores distintos.
- Durante a interação, pode-se deixar preparado o envio de arquivos automático após captar a lead (ex.: e-mail marketing, ficha técnica do veículo, convites para feirões, test drive etc.).
- Os leads captados são enviados via e-mail, bem como podem alimentar o CRM do DMS ou outro CRM.
- Através do painel de controle, o operador recebe alertas sonoros todas as vezes que um cliente inicia uma interação, podendo assim acompanhar todas as interações em tempo real.
- Dashboard com históricos das interações e todo caminho do cliente dentro do site da Concessionária separado por setor.
- Ainda no Dashboard, podem ser criadas campanhas ativas por e-mail ou WhatsApp e também acompanhar a evolução e resultados de cada campanha criada.
- No Showroom Digital os clientes são atendidos por videochamadas, através de ferramentas como WhatsApp, Zoom, Google Meet e Skype. O atendimento pode ser em tempo real ou agendado e assim o cliente poderá passear pelo showroom tendo a experiência mais próxima de um atendimento presencial.
- O robô faz uma triagem perguntando o veículo de interesse, o vendedor que deseja falar e qual ferramenta de comunicação mais agrada. O alerta sonoro avisa o operador que o cliente está entrando na sala e assim inicia-se o atendimento. Toda essa triagem é enviada via lead para controle e acompanhamento do Dealer.

### EM PÓS-VENDA:

- Integrado com os DMS, através de diversos métodos homologados, garantia de boa funcionalidade e velocidade da solução, bem como, a integridade dos dados do Dealer.
- O bot recebe e agenda o cliente através do site, WhatsApp e telefonia.
- 100% integrado com DMS, respeita a agenda do consultor no DMS.
- Prospecção ativa para revisões e demais serviços.
- Através das campanhas ativas, permite à Concessionária manter contatos constantes com o cliente (régua de relacionamento).
- Atualização de cadastro.
- Os clientes inativos podem ser alcançados em campanhas específicas para retomada de relacionamento.

### EM PESQUISA DE SATISFAÇÃO:

- Permite à Concessionária realizar a pesquisa de satisfação, convidando o cliente a responder através de campanhas, usando e-mail, SMS (através de um disparador), telefonia e até mesmo WhatsApp.
- Atendimento simultâneo de WhatsApp que possibilita vários atendimentos em um único número com distribuidor de conversa entre os departamentos gerando maior controle dos leads e atendimentos oriundos do WhatsApp.

