



P R E S S M E D D E L A N D E

2017-01-17

På Automässan, januari 2017, lanserar Midland Nöjd-Kund-Index (NKI) med en helt ny analys för verkstäder, kallad Nöjd-Kund-Analys (NKA). Servicekundundersökningen ger verkstaden en direkt återkoppling som kan rädda kvar missnöjda kunder och hejda kundtapp. Dessutom får verkstaden beslutsunderlag för prissättning, behov av lånebilar och öppettider.

- I takt med att lönsamheten pressas på servicemarknaden med förlängda serviceintervaller, minskade servicetider och hårdare konkurrens ökar kraven på fordonsverkstäderna att utveckla relationen med servicekunderna för att förbättra servicegraden och öka konkurrenskraften, säger Jonas Udd, affärsutvecklare på Midland.

Midland Nöjd-Kund-Index med utökad analys kallad NKA, fokuserar på servicekundernas relation med sin verkstad. Undersökningen ger en direkt återkoppling till verkstaden per e-post med missnöjda kunders kommentarer så att verkstaden snabbt kan kontakta kunden och rädda kvar honom eller henne.

- Det finns en ekonomisk uppsida med NKI/ NKA. En räddad servicekund kan vara värd från 1 500 kronor i ren marginal per år, säger de verkstäder vi talat med.

Midland NKA, som körs i affärsområdet Midman, har ett automatiserat kontaktflyde från verkstaden som avsändare till servicekunden genom webservice mellan verkstadens DMS och Midman. Kundundersökningen NKA skickas ut via SMS eller e-post inom 12-24 timmar efter service, beroende på vad verkstaden väljer.

- Vi har utvecklat NKA på ett mjukare och mer intervjuande sätt jämfört de NKI:er vi analyserat på marknaden, säger Jonas. – Fem verkstäder har kört Midman NKA som skarp pilot från juni och framåt. Frågebatteriet har finjusterats och vi kan nu mäta resultaten för svarsfrekvens och innehåll, berättar Jonas på Midland.

ANVÄNDARNA GER TUMMEN UPP

-Tycker att Midlands kundundersökning bättre bekräftar att man gör ett bra arbete eller inte till servicekund. Ger en tydlig status mellan kund och oss, säger John Salomonsson, platschef på Bromma Bil & Motor AB.

- Detta är ett bra sätt för oss medelstora verkstäder som inte har personal som kan sköta sådant som kunduppföljning och kundnöjdhet. Fördelen med Midmans arbetssätt är att de har hela biten, allt från servicekallelse till kunduppföljning och kundnöjdhetsmätning, säger Fredrik Dannevall på Dannevalls Servicecenter i Gustavsberg.

Midman NKAs analysdel ger även verkstaden information servicekundernas behov och beslutsunderlag för både hantering av brister i verkstamheten samt planering av exempelvis lånebilar, öppettider, prisacceptans och hur bilen används.



ANALYS SOM GER VERKSTADEN KONKRETA BESLUTSUNDERLAG

Med Midman NKA får verkstaden svar på en rad frågor kring servicekundernas behov. Svaren kan verkstaden använda som beslutsunderlag och för att rätta till eventuella brister i verksamheten. Exempel på områden: Lånebilsbehov, prisacceptans, tillgänglighet på telefon och tidsbokning, önskemål om öppettider och veckodag för service.

NKA kan analyseras på koncernnivå där en särskild modul kallad Säljstöd Samlad Analys kan jämföra verkstäderna i samma gränssnitt.

VASSA MÖJLIGHETER ATT SÄLJA BIL TILL SERVICEKUNDER SOM SKA BYTA BIL

En NKA-fråga ringar särskilt in om servicekunden planerar byta bil. Funktionen kallas Möjlig-Kund-Analys, MKA, och fungerar som ett särskilt stöd till bilförsäljningen. Genom några få följdfrågor fångar MKA upp bilbyte och önskemål om typ av bil samt kostnadsnivå för begbil eller nybil. MKA e-postar sedan en "heta listan" till bilförsäljningen för uppföljning.

SÅ HÄR GÅR DET TILL

1: Efter service skickas servicedata till CRM-databasen Midman från verkstadens AO-system via webservicekopplingen mellan systemen. Större delen av flödet är automatiserat – manuellt arbete behövs alltså inte.

2: Midman skickar ett SMS till kunden inom 12-48 timmar efter registrerad service med verkstaden som avsändare.

3: Servicekunden får först svara på en fråga: Hur upplever du din service? (Tre svarsalternativ). Detta för att din servicekund inte ska bli belastad med massa frågor - istället ska det gå snabbt att svara och vi ska enkelt kunna mäta svaren utan en massa bortfall.

4: Servicekunden får därefter ett nytt SMS med frågan: Vill du hjälpa oss att svara på fler frågor så att vi kan förbättra vår service till dig? Svarsalternativ: Ja, Senare eller Nej.

5: Då servicekunden väljer att fortsätta svara så ges även möjlighet till fritextsvar (kommentar), exempelvis om missnöje finns. Det ger verkstaden en chans att snabbt fånga upp eventuellt missnöjda kunder och hantera saken jämfört med helt enkelt tappa dem. Midman skickar kundernas kommentarer med e-post till verkstaden för uppföljning och åtgärd, förutsatt att de inte valt att vara anonyma.

6: Verkstaden kan följa statistik och resultat i Midman.

Testperioden från juni visar en svarsfrekvens på över 30% att jämföra med spannet 10-20% för NKI på marknaden. Majoriteten av de servicekunder som deltar i NKA svarar på alla frågor. Det är få som avbryter undersökningen.

STARKA MERVÄRDEN SOM HÅLLER VAD DE LOVAR

Verkstadskunder och återförsäljare som är auktoriserade av Midland, servar och hanterar idag närmare 100 000 fordonsägare/ servicekunder. Som verktyg använder de Midlands databas Midman, ett CRM-system kopplat till företagets DMS-system, där de registrerar nya servicekunder för mervärden och servicekallelse, validerar serviceloyalitet via digital servicebok och arbetar med kunduppföljning för att minimera bortfall bland servicekunderna.

Från januari, 2017, kan de välja till Nöjd-Kund-Index (NKI) utvecklad med analys till Nöjd-Kund-Analys (NKA) och Möjlig-Kund-Analys (MKA) från Midman som en tilläggstjänst för att trimma resultaten bland servicekunderna ytterligare.



De premie- och självriskfria mervärden som marknadsförs av Midland är:

- Garanti På Väg - Sveriges längsta motorgaranti 10 år eller 50 000 mil med vägassistans för nya och begagnade bilar med inträde före 4 år/ 10 000 mil. Garanti På Väg lanserades 2004 och reglerar hundratals motorskador och driftstopp varje år, både i och utanför Sverige.
- Hjälp På Väg – Vägassistans 10 år eller 50 000 mil med fritt inträde före 10 års ålder för begagnade bilar. Hjälp På Väg lanserades 2012 och har idag den snabbaste tillväxttakten, på grund av det fria 10-årsinträdet.
- Proffs På Väg – Vägassistans 10 år eller 50 000 mil med självriskersättning max 1 500 kronor för företags- och transportbilar under 3 500 kilo, även i kommersiell drift. Proffs På Väg lanserades 2014.
- Husbil På Väg – Vägassistans 15 år eller 50 000 mil med fritt inträde före 15 års ålder utan viktgräns. Husbil På Väg lanserades 2016.
- Mc På Väg – Motorgaranti och vägassistans för tung Mc utan premie eller självrisk i 10 år eller 10 000 mil med inträde före 4 år eller 4 000 mil. Lanserades i januari 2015. För fördelar och villkor se <http://www.midlandoil.se/garantier/>

Midland är ett ledande oljemärke i Europa, specialiserat på premiumoljor för marknadens högsta krav. Midlands Schweiziska grundare startade år 1880. I Sverige har vi koncentrerat oss på att leda utvecklingen inom områdena garantier och miljö.

Kontakt:

Midland AB, Jonas Udd, 031-725 34 01, jonas.udd@midlandoil.se, www. midlandoil.se