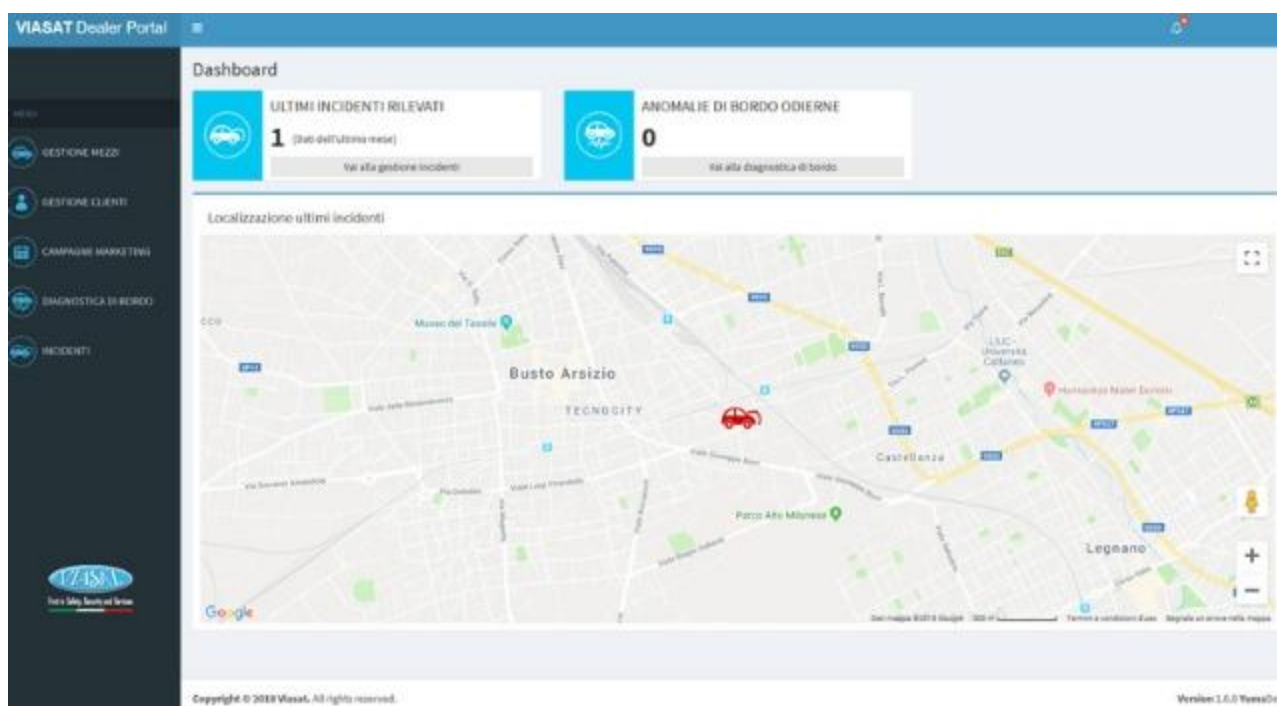


## Viasat Dealer Portal, uno strumento per favorire i rientri in officina

di Vincenzo Bonanno

Un portale dedicato ai concessionari per gestire il post vendita e favorire il ritorno sul service, ottimizzando il business. È questo, in sintesi, il Viasat Dealer Portal: uno strumento per gestire la relazione tra il dealer e il cliente in maniera documentata, stimolando i rientri in officina.



Partendo dall'analisi dei dati forniti dalle black box installate a bordo delle auto, il Viasat Dealer Portal permette di accedere a informazioni aggiornate in tempo reale sul veicolo. In più, rappresenta uno strumento di CRM, con la possibilità, per il concessionario, di mettere a punto attività finalizzate a garantire una puntuale e corretta manutenzione, ma non solo (tagliandi, diagnosi, controlli, scadenze assicurative, ecc.), incrementando il ritorno in officina delle auto vendute.

### COME FUNZIONA IL VIASAT DEALER PORTAL

“Il Viasat Dealer Portal consente al dealer di non perdere il contatto con il cliente. Attualmente, dopo l'acquisto dell'auto – spiega Francesca Prisco, Business Development Manager di Viasat – i concessionari utilizzano strumenti che permettono solo di fare delle stime sugli eventuali passaggi in officina dei clienti. Con le box Viasat (K-box e S-box), invece, si ha a disposizione il reale chilometraggio del veicolo, con il vantaggio di pianificare campagne mirate, grazie a un monitoraggio del veicolo a distanza e a un recall puntuale”.

Il Viasat Dealer Portal ha anche un altro vantaggio: "È un sistema aperto, che si interfaccia con altri CRM, qualora il dealer voglia continuare a utilizzare quello di cui si è già dotato. Tutte le informazioni vengono canalizzate in quest'ultimo", sottolinea Prisco.

Il costo di attivazione, per i dealer, è incluso nel pacchetto di acquisto delle box Viasat ed è completamente assorbito dalla proposizioni commerciali del concessionario.

## **COME AVERE IL VIASAT DEALER PORTAL**

Il Viasat Dealer Portal, in commercio da un anno, è stato sviluppato e implementato internamente da Viasat. Attualmente è adottato dal 5% dei concessionari in Italia. Il trend, però, è in crescita: "Entro l'anno puntiamo a raggiungere il 10% di copertura", annuncia Prisco. Oltre ai canali diretti, il Viasat Dealer Portal è proposto anche tramite la partnership con Mapfre Warranty e Kairos (società milanese attiva nei servizi commerciali di telemetria e di telediagnosi), con l'obiettivo di offrire soluzioni innovative per i concessionari, in modo da consentirgli di ampliare l'offerta di servizi da proporre ai clienti.

Inoltre, i dealer che attivano il Viasat Dealer Portal hanno a disposizione un help desk tecnico di supporto, oltre alla formazione e alla consulenza per la gestione di questa soluzione all'interno dei processi della concessionaria.

## **I VANTAGGI DEL VIASAT DEALER PORTAL**

- Diagnostica di bordo sotto controllo: controlla da remoto e in tempo reale lo stato dell'auto, rileva l'eventuale anomalia e anticipa la richiesta di intervento.
- Strumenti di marketing personalizzati: organizza le attività di manutenzione ordinaria in base a scadenze temporali e chilometriche e le attività di manutenzione straordinaria con il supporto di alert diagnostici automatici.
- Consulenza automotive specializzata: in linea con le strategie della propria concessionaria, un team di esperti supporta le attività quotidiane del processo di vendita e fidelizzazione del cliente.

## **LE BLACK BOX VIASAT**

Il dispositivo Viasat (K-Box o S-Box), installato a bordo del veicolo, funziona anche come un localizzatore satellitare e comunica costantemente con la centrale operativa Viasat, offrendo al cliente servizi di sicurezza antifurto e assistenza in caso di incidente, oltre alla diagnostica e ai controlli da remoto delle eventuali anomalie.

Le black box Viasat si interfacciano in modo diretto e sicuro con l'applicativo web Viasat Dealer Portal. Per il dealer basta accedere al portale, tramite login, per essere costantemente informati sullo stato di salute dei veicoli oltre a poter ricevere in real time gli alert impostati (su diagnostica o altro), in funzione della propria strategia di gestione del cliente.

## **ECALL**

Oltre all'offerta safety e security, Viasat propone anche un modulo aggiuntivo: l'eCall privato fornito in post vendita con un servizio analogo a quello obbligatorio dal 31 marzo 2018 sulle auto di nuova omologazione (si tratta del sistema per le chiamate automatiche al numero di emergenza europeo 112 in caso d'incidente). Nel caso dell'eCall Viasat, la chiamata, da e verso il cliente in caso di necessità, viene effettuata in vivavoce attraverso il dispositivo a bordo, non sullo smartphone. Una fattispecie che distingue Viasat, nata come fornitore di sicurezza, e fornisce un notevole valore aggiunto al cliente che potrà dunque usufruire dei servizi di assistenza della Centrale H24 Viasat direttamente nell'abitacolo della propria vettura.