

INFORME AiVORA: GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN UN CONCESIONARIO

Madrid, 20 Octubre 2021

En AiVORA Solutions llevamos tiempo trabajando en la aplicación de la Tecnología de Voz para optimizar los recursos de los Distribuidores de Automóviles. Hemos sido testigos de muchos cambios en muy poco tiempo, fruto de la irrupción de la pandemia, la crisis de los microchips y el cambio en el modelo de Distribución latente en el Mercado, pero el objetivo siempre ha sido el mismo: **incrementar la facturación reduciendo los costes de gestión.**

¿Cómo lograr ese objetivo en este entorno tan complicado?...nuestra respuesta es sencilla, **no dejando pasar ninguna oportunidad.** Algo que se antoja complicado y costoso mediante el uso exclusivo de equipos humanos, pero que es posible gracias a la aplicación de la Tecnología. AiVORA permite gestionar el 100% de las oportunidades recibidas por cualquier canal, 24 horas al día, 7 días a la semana, reduciendo de forma significativa los costes de gestión de estas oportunidades.

Hemos aplicado nuestra Tecnología de Voz en distintos casos de uso que van evolucionando en función a las necesidades de nuestros clientes:

- Gestión de Leads en tiempo real procedentes de redes sociales, portales, etc.
- Realización de encuestas de satisfacción y seguimiento de clientes
- Gestión de grandes bases de datos...primero para organizar eventos de venta de vehículos, después para organizar Tasaciones y compras de vehículos de clientes propios.
- Lanzamiento de campañas programadas de postventa y fidelización.
- Gestión de las llamadas entrantes al Concesionario

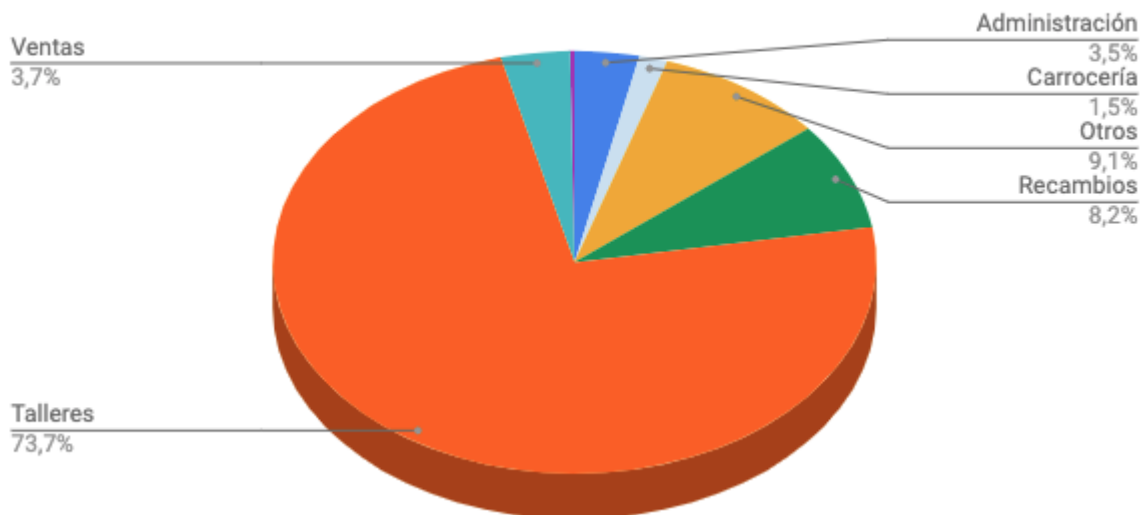
Es sobre este último caso de uso, la gestión de las llamadas entrantes, donde se está poniendo mucho interés por parte de nuestros actuales clientes, ya que la mejora de la atención y la dinamización de la base de clientes en postventa, se está convirtiendo en la mejor estrategia defensiva de la Concesión en el actual entorno de falta de stock de vehículos.

Los siguientes datos corresponden a un estudio de las llamadas entrantes a un Grupo de Concesionarios con 30 sedes, en el periodo comprendido entre el 2 de Agosto y el 19 de Octubre de 2021, donde AiVORA ha gestionado más de 18.000 llamadas entrantes a dichas sedes.

Lo primero a destacar es el **impactante volumen** de llamadas que han sido gestionadas, ya que AiVORA sólo gestiona una llamada en el caso de que nadie en el Concesionario pueda gestionarla antes (**desbordes**). Esto nos da una idea de la cantidad de trabajo que este tipo de actividad genera y del alto riesgo de **insatisfacción o pérdida de oportunidades** que podemos estar teniendo si no se aplica Tecnología que ayude a los equipos humanos del Concesionario.

Vamos a dividir los resultados del estudio en dos grandes grupos, las **llamadas relacionadas con taller** que **representan un 74% del total** y el resto de llamadas que representan un 26%, dentro de las cuales sólo el 3,7% llama para obtener información sobre ventas de VN/VO. mientras que un 8% llama para obtener información sobre recambios.

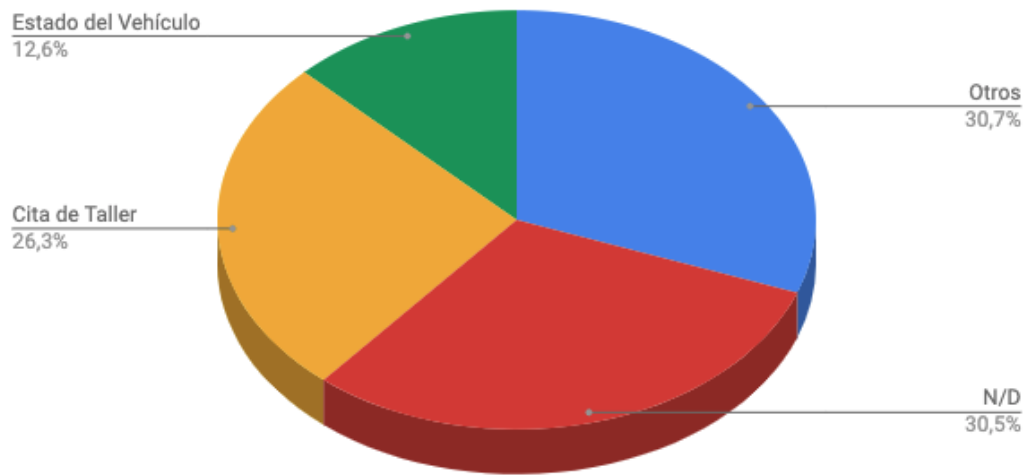
Tipología de llamadas



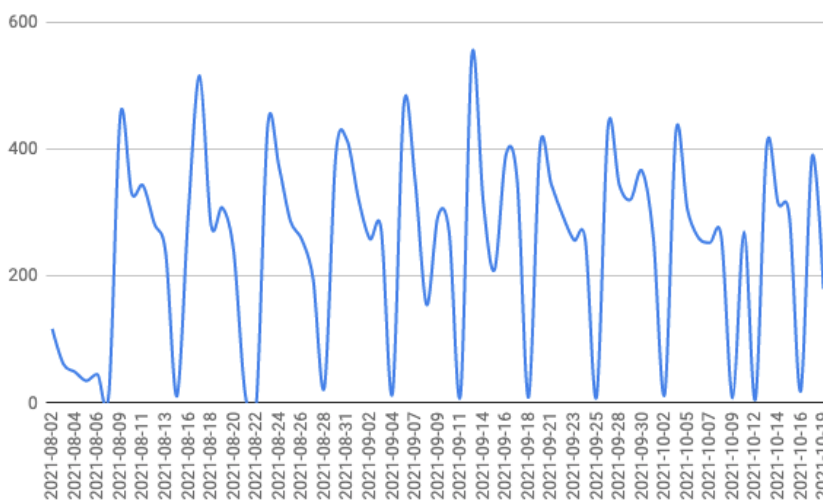
Si analizamos en detalle las llamadas recibidas para taller, descubrimos que casi **un 13% llama simplemente para conocer el estado de su vehículo** (llamada no productiva y por tanto candidata a ser totalmente automatizada), **un 27% llama para concertar una cita** y un 30% llama por otras cuestiones. El 30% restante son personas que de primeras no interactúan con AiVORA y que volverán a llamar para



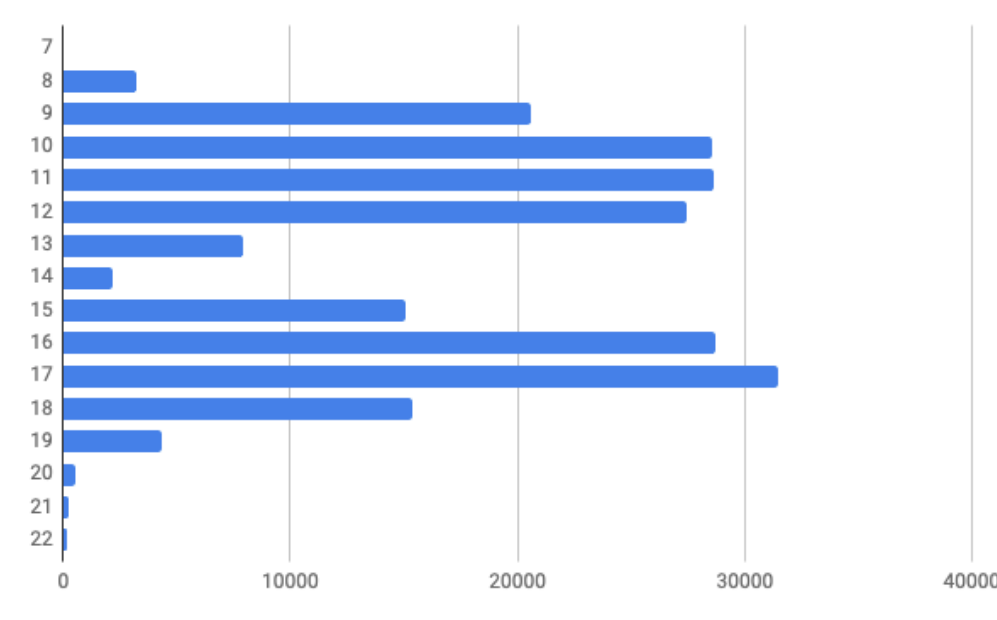
intentar ser atendidos por una persona. A nuestro juicio es muy destacable que **el 70% de las personas interactuen satisfactoriamente con nuestro Asistente Conversacional.**



Si hacemos foco en **cuando nos llaman nuestros clientes**, descubrimos que la mayoría de ellos lo hacen los **Lunes o días posteriores a festivos**, reduciéndose la actividad durante la semana hasta niveles muy bajos durante el fin de semana. No obstante, **es raro encontrarnos fines de semana o festivos sin llamadas recibidas.**



Respecto al horario de las llamadas, se reciben llamadas desde las 07:00 de la mañana hasta las 22:00, siendo los horarios pico de 10:00 a 12:00 y de 16:00 a 18:00 horas.



En resumen, la recepción de llamadas en un Concesionario es muy intensa y **un porcentaje muy alto de dichas llamadas no es posible gestionarlas mediante equipos humanos. La tecnología puede usarse con éxito para recepcionar el 100% de las llamadas y priorizarlas en base a negocio**, reduciendo al mismo tiempo los costes de gestión asociados a call centers externos.

Esperamos que este informe ayude a poner luz y datos sobre un tema que preocupa mucho a nuestros clientes, al tiempo que aporte soluciones eficaces para el aumento de la facturación y reducción de los costes asociados a la gestión de clientes.

Cordialmente

Federico Pérez Casas

CEO

Aivora Solutions S.L.

Calle Hacienda de Pavones, 189 - 1 D 28030
MADRID (Madrid)

