

By My Car despliega terminales de recepción sin contacto

Nota: Por lo que pude mostrar en varias notas, el futuro es para los grandes grupos aquí tenemos un caso “BY My Car”, mucho más de 50 concesionarias y representa las marcas entre otras las marcas VW, PSA, Ford , Mercedes Benz

Después de PSA Retail, es el turno del grupo By My Car de adquirir máquinas de recepción de taller, capaces de acoger al cliente sin contacto y en cualquier momento del día o de la noche ...



La filial de Citroën en Massy-Palaiseau (91) fue la primera en instalar una terminal de recepción sin contacto.

Frente a unas quince concesiones del grupo By My Car , han surgido extrañas terminales provistas de taquillas numeradas. Se trata de terminales de recepción sin contacto, desarrollados por Mediatouch, que también es el proveedor de los terminales "24-7 Service" desplegados en paralelo por PSA Retail.

Con estos terminales, el cliente que ha concertado una cita para el mantenimiento de su vehículo ya no necesita hacer cola, deposita sus llaves y su tarjeta de matrícula en el terminal, utilizando el código de acceso que recibe, ha sido enviado por SMS, y recoge las llaves del vehículo de cortesía puesto a su disposición. También pueden dejar su vehículo fuera del horario de apertura o recoger un vehículo de alquiler “que no necesita estar equipado con un sistema de apertura de tarjetas”.

PSA Retail lleva experimentando con estos terminales desde 2018 en dos de sus concesiones, en Massy-Palaiseau (*en Citroën*) y en Marsella (Peugeot). Experimentación que lo convenció de desplegar unos cuarenta en Francia al principio:

Explica Victor Khalfon , director de la empresa Mediatouch

"Con el Covid, el proyecto se ha retrasado, pero aquí vamos, estamos instalando alrededor de diez por mes en la actualidad".

Por su parte, el grupo By My Car prevé equipar a una cincuentena de sus concesionarias, en su mayoría de las marcas del grupo Volkswagen, del grupo PSA, para Ford y Mercedes:

Explica el líder.

"Con Covid y la búsqueda de una relación sin contacto, los distribuidores realmente han comenzado a interesarse en nuestra oferta. No ocurre por sí solo, sino que respalda la implementación de un viaje de cliente digital en los distribuidores: hacer citas -usted en línea; cotización de video enviada por SMS o correo electrónico".

Nota del editor: para PSA Retail en cualquier caso:

*"pago de factura en línea que genera un código de apertura para que el terminal recupere sus llaves, su factura y su tarjeta gris***".*

*** Es la tarjeta verde de circulación de vehículo.

Lo que prometen estos terminales sin contacto: liberar tiempo para los clientes y los receptores del taller; reducir la insatisfacción con las colas; diferenciarse de sus competidores.

Pero, reconoce Victor KHALFON:

¿Están todos los clientes preparados para utilizar estas máquinas?

"El retorno de la experiencia aún es limitado. Los primeros instalados tratan al 10% de los clientes y el objetivo que creemos alcanzable es tratar al 20%".

Si bien los terminales utilizados por PSA Retail y By My Car tienen las mismas funciones, no tienen las mismas capacidades. Las instaladas por PSA Retail tienen capacidad para 50 llaves, gracias a un complejo sistema robotizado que clasifica las llaves colocadas en una trampilla por el cliente en varios casilleros internos, además de integrarse en las paredes, de modo que se puedan abrir desde allí, dentro de la concesión por el servicio de taller.

Los terminales elegidos por By My Car son más simples: pueden elegir entre 9, 12 o 15 taquillas blindadas, que se abren solo por un lado y simplemente se sellan al

suelo. En cuanto al coste, esto se nota: se pueden adquirir al contado por 15.000 euros (y 2.000 euros / año de servicios) o se ofrecen a 400 euros/mes (en LLD*** a más de 5 años) frente a 720 euros/mes para los de PSA Retail, incluida la solución de software, la antena 4G y el mantenimiento, pero excluyendo los trabajos de instalación (cuenta 1.500 euros para sellar el terminal en una losa de hormigón antirrobo de 200 kg).

*** recuerden Alquileres de largas duraciones



Uno de los primeros quioscos desplegados por By My Car, aquí en su sitio de Peugeot Annemasse, equipado con 15 casilleros para guardar llaves.