

Solera desarrolla el “Taller contactless” para todo el proceso de reparación

El taller de confianza adquiere una nueva dimensión al incorporar la seguridad y la certidumbre como respuesta al mundo postcovid. Por ello, Solera, experta en inteligencia del automóvil, ha desarrollado el concepto de taller ‘contactless’ en el que se elimina la interacción física entre los distintos actores del proceso de reparación, añadiendo además una mayor eficiencia puesto que éste empieza mucho antes y el tiempo que estará inmovilizado el vehículo será menor.

Este nuevo modelo de taller es un paso evolutivo del concepto de taller digital, ya avanzado por Solera hace dos años, que convertía el proceso de reparación de analógico a digital, concretamente el presupuesto de reparación y la petición del recambio, más la incorporación del usuario final para el seguimiento y valoración posterior del servicio.



Ahora con el taller ‘contactless’, Solera desarrolla la tecnología por vídeo para realizar los presupuestos de reparación en remoto a través de su plataforma MyTaller, ahora también disponible en una App para una mayor movilidad del profesional.

Gracias al videopresupuesto es posible valorar los daños del vehículo sin necesidad de que el conductor deba llevarlo al taller previamente y tenga que estar in situ en las instalaciones.

Este nuevo concepto permite también pedir el recambio sin tener que manejar ningún soporte documental ni albarán físico, sino que se realiza todo a través de Global InPart, la plataforma de gestión del recambio alojada en MyTaller. De esta manera, se refuerza la seguridad del proceso y se alinea con la necesidad de los distribuidores de adaptarse a estas nuevas necesidades, garantizando, además, la correcta identificación de la pieza.

Más puntos de contacto con el cliente

Una de las grandes transformaciones que trae este nuevo modelo de negocio 'contactless' es que paradójicamente crea nuevos puntos de contacto entre cliente y taller. Y es que no hace falta el cara a cara para "verse más".

Por un lado, asociado al videopresupuesto, el taller puede ofrecer la recogida y entrega del vehículo como un servicio de valor añadido, que, si bien debe evaluar correctamente para controlar los costes en tiempo y dinero de los desplazamientos, puede ser una buena herramienta para fidelizar.

Y lo mismo sucede con la desinfección, recabando en vídeo cómo ha sido el proceso para dar transparencia, confianza y certidumbre al cliente final. Si bien requiere de inversión en maquinaria, de adaptar un espacio en las instalaciones y de controlar ciertos costes (como la desinfección del coche de sustitución), es un servicio que da imagen profesional y de confianza.

Y es que, en la toma de decisiones del conductor para elegir taller, el precio y la confianza siempre han sido los dos grandes ejes, sin embargo, el COVID-19 ha provocado que la confianza adquiera una nueva dimensión asociada a la seguridad, que se convierte en el nuevo estándar de reparación.

Según el responsable de Mercado Posventa de Solera, José Luis Gata, "siempre hemos dicho que lo que puede hacer cerrar a un taller es la tecnología y la cuenta de resultados. Ahora hay un tercer elemento que es la seguridad como una derivada de la confianza. El conductor elegirá el taller que le induzca mayor certidumbre y la tecnología será el facilitador. Y lo cierto es que el COVID ha hecho más en tres meses por la digitalización que la propia sociedad en tres años".