

## KEYMASTER

# Serviço em tempo real

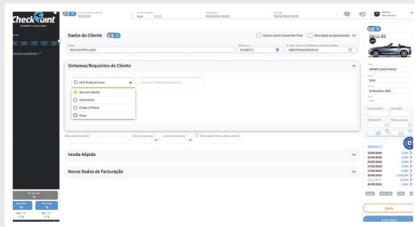
Imagine um cliente que chega à oficina reportando que tem um ruído nos travões, provavelmente provocado por desgaste dos discos e pastilhas. Poderá o cliente acompanhar todas as fases do serviço? E quais são os benefícios para a oficina? Denominada como “a sua folha de obra digital”, a plataforma Keymaster apre-

sentou no início deste ano este conceito ao mercado (ver artigo na Pós-Venda nº75), que permite passar do papel para o digital a tradicional folha de obra. Esta poderosa plataforma permite, entre outras coisas, que para além da oficina também o cliente possa acompanhar a “folha de obra” em tempo real e saber

em que momento está a intervenção feita ao seu carro.

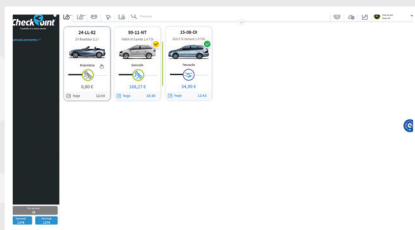
Este artigo sobre o Keymaster é a representação de um fluxo de trabalho tipo (nesta plataforma) desde que o cliente é atendido pelo rececionista até que o seu veículo fica reparado e disponível para entrega.

## ABRIR NOVA FOLHA DE OBRA



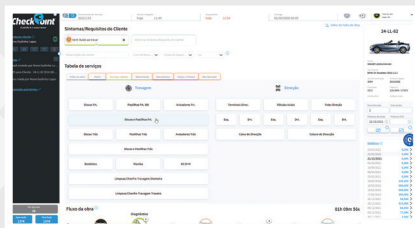
- Caso seja novo cliente são introduzidos os dados do mesmo e do carro na plataforma;
- É adicionada na plataforma o sintoma que o cliente reporta (ruído nos travões), que normalmente já está pré-configurado;
- O cliente recebe de pronto um SMS, com um link para aceder à sua folha de obra digital;

## OBRA ABERTA



- O gestor de oficina tem acesso a este serviço;
- O técnico que vai fazer o serviço recebe essa informação no seu monitor na oficina;

## FASE DE DIAGNÓSTICO DA INTERVENÇÃO



- O técnico é solicitado para intervir nesta obra e comprovar o problema nos travões;
- O técnico acede à folha de obra digital colocando fotos (pode ser vídeo também) que comprovam o serviço a efetuar de uma forma simples e fácil;
- A receção pode informar o cliente que essa informação está na sua folha de obra digital (ou simplesmente o cliente consulta através do link que receber a sua folha de obra digital);

