

Verkorte handleiding ITK module :

Voertuig inspectiefomulier



UW MARKETING MANAGER 3.0

Voorwoord

InTimeKlantencontact maakt onderdeel uit van een brede Sales en Aftersales filosofie voor het autobedrijf. Door klanten actief te voorzien van voor hen interessante informatie zal de begeleiding naar een aankoop van een product of dienst meer logisch zijn en draagt bij aan de klanttevredenheid. Daarnaast is deze filosofie ook afgestemd op het praktisch gebruik binnen het dealerbedrijf. Met de focus op efficiëntie, resultaat en werkvreugd word op professionele wijze een invulling gegeven aan de continue veranderende marktvraag en omstandigheden. Binnen ITK staat de mens centraal en wordt sterk ondersteund door techniek. Bedrijfsbreed voorziet ITK in de juiste tools ter stimulatie van gebruik en meeting van succes.

Veel en vooral renderend plezier met een unieke filosofie in de autobranche!

Automotive Partners



Versie: 5.0

Datum: november 2018



Index

1	Introductie	pag. 3
2	Toegang tot ITK	pag. 5
3	Voertuig inspectieformulier	pag. 7
	Zoeken met uitnodiging	pag. 8
	Zoeken zonder uitnodiging	pag. 9
	Nieuw formulier	pag. 14
	Formulier functionaliteiten en MijnVoertuig	pag. 15
	Formulier opslaan en Formulier printen	pag. 19
4	Contactgegevens	pag. 20



1 Introductie

Voor een autobedrijf is klantencontact noodzakelijk. Via het web, mailingen of moderne mobiele applicaties. Het zorgt voor een betere loyaliteit, binding en omzet. Maar alle systemen maken het wel complex en onoverzichtelijk. Om over de investeringen maar niet te praten. En daar komt ITK 3.0 in beeld!

ITK 3.0 is de grensverleggende stap in klantencontact. Gebouwd rond de wensen van het moderne autobedrijf. Met een naadloze integratie van al uw marketingprocessen en -systemen.

Klantcommunicatie die is afgestemd op hun individuele behoefte door het gedrag te volgen via alle beschikbare kanalen. Traditioneel en minder traditioneel. De juiste boodschap bij de juiste klant, met de grootste kans op succes. Zonder onnodige last voor u, uw medewerkers en portemonnee.

INTEGREERT MARKETINGPROCESSEN EN –SYSTEMEN

ITK 3.0 integreert de oplossingen van andere leveranciers tot één geheel. Denk aan Claire, Autosociaal en Care2Contact. Zij zijn voeding voor ITK of zijn het communicatiemiddel naar uw klanten. Niet weer een systeem maar één systeem!

INZAGE IN HET KLANTENGEDRAG

ITK geeft inzicht in het koopgedrag van uw klanten. Hierop baseren wij de wekelijkse contactvoorstellen in ITK 3.0. Voor eigen acties maakt u gebruik van een flexibele en inspirerende selectiemodule.

VOLLEDIGE FOCUS OP DE KLANTBEHOEFTE

Een contact of uitnodiging vanuit ITK 3.0 is gebaseerd op het individuele gedrag van de klant. De juiste boodschap op het juiste moment. Zonder grote inspanningen van uw kant. Via e-mail, sms, smartphone-app, brief, telefoon of kaart.

HOGEScore OP CONVERSIE EN KLANTWAARDE

ITK 3.0 kent een hoge conversie. Dit is te volgen via het dashboard. Welke klant is in uw werkplaats geweest en wat was de factuurwaarde? U kunt altijd op zoek naar de meest succesvolle klantbenadering.

CONTACT VOORSTELLEN

De basis voor alle klantenherinneringen zijn de door uw bedrijf gemaakte klantenfacturen. Diverse algoritmes worden toegepast om de juiste uitnodigingsdatum per klant te bepalen. De klant ontvangt de uitnodiging exact voor de berekende datum van een nieuw bezoek.



FREQUENTIE

Iedere week presenteren wij u online een lijst met namen van klanten en prospects die wij voorstellen voor een uitnodiging in de week daarna (periodieke contacten). Op deze lijst geeft u aan welke klanten wel en welke niet moeten worden benaderd.

U kunt de periodieke contacten gedurende de gehele werkweek doorlopen. Klanten die al een afspraak hebben gemaakt of die al zijn binnen geweest, hoeven niet te worden uitgenodigd voor een bezoek. U kunt deze klanten op nee of nooit zetten. Uiterlijk op zondag voor 15.00 uur dient u periodieke contacten voor de betreffende week binnen ITK te verwerken.



2 Toegang tot ITK

U krijgt toegang tot ITK via de website van Automotive Partners:

www.automotive-partners.nl

De website geeft informatie over actualiteiten op het gebied van succesvol klantencontact.

Onder de optie;



Treft u wekelijks wisselende actualiteiten aan welke uw bedrijf ondersteund op het succesvol uitvoeren.

Via Facebook / Twitter op de hoogte blijven? Registreer u via de website voor het laatste nieuws



/automotivepartners



/company/automotive-partners-bv



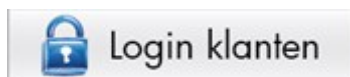
/Automotivepartn



Inloggen (vervolg)



Via



Kunt u inloggen met uw persoonlijke login naam en wachtwoord

Let op: Als u geen persoonlijke login in heeft vraag deze dan direct en kosteloos via de helpdesk.



3 ITK – beknopte werkwijze Voertuig inspectieformulier

Vanuit het Hoofdmenu



Hoofdmenu

Nieuws

Klanten contact

 Periodieke contacten

 Actie contacten

 Klanten contact selectie

Database

 Raadplegen klant voertuiggegevens

 Communicatie teksten

 Klant (nummer) blokkade

 Campagne overzicht

Nabehandeling

 Leadmanagement-opvolging

 Aanschrijven onbestelbaar

 Verjaardagslijst

 [Voertuig Inspectieformulier](#)

Inform

Uw DM

Laatste

Laatste

Klanter

Aantal :

Aantal v

Aantal h

Leadm

Totaal:

Verwerl

Gebeld

Afspra

Lead

Berich

Belan

Er staan

Period

Selecteer je ;

 Voertuig Inspectieformulier

 Automotive
Partners
An Automotive Insight Company

7

Versie: 5.0

Datum: November 2018



Het voertuig inspectieformulier kan door de dealer worden benadert via;

- Met een uitnodiging – Controleer aanmelding
- Zonder uitnodiging – Inspectieformulier zonder aanmelding
- Toon alle formulieren



Selecteer een taal ▼

1962 N.V. Subaru Benelux - AALSMEER
Bart Willemsen

Hoofdmenu

Admin

Nieuws

Contact

Help

Afmelden

Voertuig inspectieformulier

MET UITNODIGING

Heeft de klant zich aangemeld via de Mijn Subaru wintercampagnepagina?

Controleer hier of de klant zich heeft aangemeld en de uitnodiging heeft gekregen voor de gratis wintercheck.

Controleer aanmelding

ZONDER UITNODIGING

Heeft de klant zich niet aangemeld via de Mijn Subaru wintercampaginapagina?

U kunt de klant alsnog een gratis wintercheck aanbieden.

Inspectieformulier zonder aanmelding

Toon overzicht alle ingevulde formulieren

Toon alle formulieren

Statistieken

Statistieken

© Automotive Partners 2018





ZOEKEN MET UITNODIGING;

De meeste klanten zullen op de persoonlijke website het kenteken van zijn of haar Subaru hebben geactiveerd voor een voertuig inspectie. Door het opvoeren van het kenteken worden direct de klant en voertuiggegevens op het formulier weergegeven.

Voertuig inspectieformulier

[Terug naar hoofdscherm](#)

MET UITNODIGING

Geef het kenteken in van de auto welke uw klant heeft aangemeld voor een gratis wintercheck via de Mijn Subaru wintercampagnepagina.

Kenteken

[Zoek](#)

© Automotive Partners 2018

Vul het kenteken en klik op de 'Zoek' button.



Voertuig inspectieformulier

[Terug naar hoofdscherm](#)

MET UITNODIGING

Geef het kenteken in van de auto welke uw klant heeft aangemeld voor een gratis wintercheck via de Mijn Subaru wintercampagnepagina.

Kenteken [Zoek](#)

Gevonden aanmelding via Mijn Subaru wintercampagnepagina

		Dealer	Naam	Kenteken	Voucherdatum
NIEUW Formulier	NIEUW Formulier (OK)	N.V. Subaru Benelux AALSMEER	Dhr. R. de Willemsen	DEMO18	01-10-2018 12:00

Eerder gemaakte inspectieformulieren

	Naam	Kenteken	Dealer	Formulierdatum
--	------	----------	--------	----------------

NIEUW Formulier

U heeft nu 2 mogelijkheden om een nieuw formulier op te roepen;

[NIEUW Formulier](#)

- Een formulier gevuld met klantgegevens

[NIEUW Formulier \(OK\)](#)

- Een formulier gevuld met klantgegevens en alle controlepunten vooraf ingevuld op OK



BESTAAND Formulier

U heeft de mogelijkheid om bestaande formulieren op te roepen en aan te passen

Voertuig inspectieformulieren

[Terug naar hoofdscherm](#)

	Naam	Kenteken	Code	Klantnummer	Formulierdatum
--	------	----------	------	-------------	----------------

Om een bestand formulier te bewerken, klik 'Bewerk'

[Bewerk](#)

Indien u onderaan het inspectieformulier heeft gekozen om een klant updates te Versturen ('Ja')

Formulier-opties (en prijzen) worden nog aangepast. Let op, uw klant ontvangt een email bij ieder wijziging.

Ja

[Formulier opslaan](#)

Dan zal bij het selecteren van 'Formulier opslaan' de klant een e-mail ontvangen met een aankondiging van wijziging van het inspectieformulier (Mijn Subaru).



FORMULIER MET UITNODIGING - FUNCTIONALITEITEN

Het inspectieformulier heeft de onderstaande functionaliteiten;

- Weergave klant gegevens van de bron van de uitnodiging
- Weergave voertuiggegevens
- Weergave van voorspelend onderhoud*
- Weergave van APK vervaldatum*
- Weergave van SMS prolongatiedatum*
- Weergave van een openstaande Recall

*Wordt allen weergegeven indien < 4 maanden van inspectiedatum.
Indien er geen data beschikbaar is zal dit item niet worden weergegeven

FORMULIER ZONDER UITNODIGING

Het kan voorkomen dat een klant zich niet heeft aangemeld via Mijn.Subaru.nl

U kunt te allen tijde uw klant alsnog een (gratis) voertuiginspectie aanbieden

ZONDER UITNODIGING

Heeft de klant zich niet aangemeld via de Mijn Subaru wintercampaginapagina?

U kunt de klant alsnog een gratis wintercheck aanbieden.

[Inspectieformulier zonder aanmelding](#)

U kunt uw klant opzoeken middels zijn 'Kenteken' of 'Klantnummer' (ITK dealers)



ZONDER UITNODIGING

Uw klant heeft zich niet aangemeld via de Mijn Subaru wintercampaginapagina.

Hier kunt u de klantgegevens opzoeken (t.b.v. een voorgevuld formulier) en controleren of er al een inspectie uitgevoerd is.

Klantnummer		Zoek
Kenteken		Zoek

Zoek via het 'Klantnummer' of 'Kenteken'. Eerder ingevulde inspectie formulieren kunnen worden geraadpleegd.

U heeft nu 2 mogelijkheden om een nieuw formulier op te roepen;

NIEUW Formulier

- Een formulier gevuld met klantgegevens

NIEUW Formulier (OK)

- Een formulier gevuld met klantgegevens en alle controlepunten vooraf ingevuld op OK

Klant	Dhr. N. JANSEN
Gekoppelde voertuigen	15XZHT Legacy ▼

Nieuw formulier

Nieuw formulier met alle vragen alvast op 'ok'

Eerder gemaakte formulieren

Klantnummer	Naam	Kenteken	Dealer	Formulierdatum
-------------	------	----------	--------	----------------

Start met een leeg formulier

Leeg formulier





Voertuig inspectieformulier

[Terug naar hoofdscherm](#)

Klantnummer [Zoek](#)

Klant

Gekoppelde voertuigen

[Nieuw formulier](#)

[Nieuw formulier met alle vragen alvast op 'ok'](#)

Eerder gemaakte formulieren

	Klantnummer	Naam	Kenteken	Formulierdatum
--	-------------	------	----------	----------------

STARTEN MET EEN LEEG FORMULIER

Selecteer "leeg formulier"

Start met een leeg formulier

[Leeg formulier](#)

Er wordt nu enkel de naam van de inspecteur en de inspectie datum voor ingevuld.

De overige gegevens zullen in deze optie manueel moeten worden ingevuld.



TOON ALLE FORMULIEREN

Voertuig inspectieformulieren

[Terug naar hoofdscherm](#)

	Naam	Kenteken	Code	Klantnummer	Formulierdatum
Bewerk	Jaap				03-04-2017 04:44
Bewerk	Dhr/Mevr J.J.C. Oudendijk	05PBVB	5014312		31-03-2017 10:48

FORMULIER FUNCTIONALITEITEN – MIJNVOERTUIG

Een ingevuld en opgeslagen formulier (met uitnodiging) heeft de mogelijkheid om uitgevoerde werkzaamheden

UITGEVOERDE WERKZAAMHEDEN	
Omschrijving werkzaamheden	Vloeistoffen bijgevuld € 25,- . Ruitenwisser set voor vervangen € 75,-
Werkzaamheden totaalprijs incl BTW	121,-

te noteren en mee te printen op het formulier. Het formulier zal zichtbaar zijn op MijnVoertuig onder het kopje 'mijn voertuig' → 'Open het inspectieformulier'

Laadvermogen	360.00 KG
Lediggewicht	1045.00 KG
Maximum te trekken massa geremd	800.00 KG



Inspectieformulier

[Open het inspectieformulier](#)

Inspectiedatum: 18-10-2018
Laatste wijziging: 18-10-2018

[Email mij de gegevens](#)



Mijn Subaru

Home	Afspraak werkplaats
Mijn gegevens	Mijn wachtwoord wijzigen
Mijn autogegevens	Subaru.nl
Mijn contactmomenten	Uitloggen

De gegevens kunnen ook opnieuw worden gemaaid via → 'Email mij de gegevens'



Ook eventueel uitgebrachte adviezen;

ADVIES		
Onderdeel	Prijs incl BTW	Beschrijving
☒ Banden	250,00	2 nieuwe voorbanden
☐ Onderhoud		
☒ Chassis	60,00	fuseekogel
☐ Remmen		
☐ Koeling		
☐ Ruiten		
☐ Interieur		
☐ Motor		
☐ Navigatie		
☐ Elektrische inrichting		
☐ Carrosserie		
☐ Veiligheid		
☒ Vrije indeling	25,00	Vloeistoffen bijgevuld

Formulier-opties (en prijzen) worden nog aangepast. Let op, uw klant ontvangt een email bij iedere wijziging.

Nee



Worden na het opslaan van het formulier in detail en als totaalbedrag weergegeven.

Geachte relatie,

U heeft de wintercheck laten uitvoeren. Hieronder vindt u het advies welke door uw Subaru dealer is gegeven aan de hand van de inspectie van uw Subaru.

Categorie	Prijs incl btw	Beschrijving
Banden	€ 12,50	132
Vrije indeling	€ 3456,00	345
Totaal opgeteld	€ 3468,50	

Als u vragen heeft kunt u contact opnemen met Subaru door een e-mail te sturen naar: mijnsubaruhelpdesk@subaru.nl.

Met vriendelijke groet,

FORMULIER UPDATEN

Mochten er tijdens de inspectie adviespunten zijn welke nader onderzoek behoeven voor het afgeven van een juist advies en of adviesprijs, dan heeft u de mogelijkheid om uw klant na haar of zijn bezoek, een update van uw advies te verstrekken.

Formulier-opties (en prijzen) worden nog aangepast. Let op, uw klant ontvangt een email bij iedere wijziging.	Nee ▼ Selecteer Ja Nee
Formulier opslaan	

Om deze functie te kunnen gebruiken dient u onderaan het inspectieformulier de 'Formulier-opties (en prijzen) worden nog aangepast' te activeren door het selectieveld op ja te plaatsen.

Let op: Uw klant ontvangt een email bij iedere wijziging en de laatste versie van het inspectieformulier wordt opgeslagen.



UITGEBRACHTE ADVIEZEN OPVOLGEN

Indien u adviezen op het inspectieformulier heeft aangebracht zullen deze automatisch voor opvolging binnen ITK worden voorgesteld.

De klant krijgt na het uitbrengen van de adviezen een e-mail met de opsomming van de adviezen en bijbehorende kosten.

Binnen ITK zal een opvolgvoorstel worden aangemaakt in de week na het opslaan van het inspectieformulier. Deze opvolgvoorstellen staan standaard op 'Nee', maar kunnen op dealerindividuele basis standaard op 'Ja' geplaatst worden. Indien uw bedrijf wenst, verzoeken wij u contact op te nemen met onze helpdesk op 0172-470921.



FORMULIER OPSLAAN en FORMULIER PRINTEN

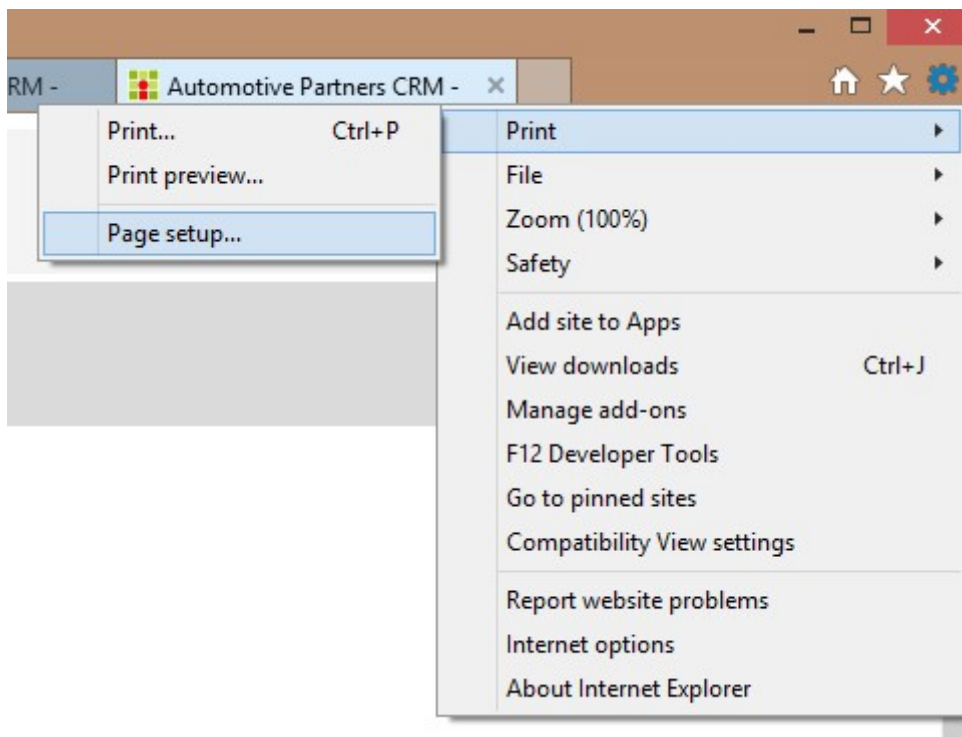
Let op: voordat u een formulier print dient deze altijd eerst te worden opgeslagen via 'Formulier opslaan'



FORMULIER PRINTEN

Om een formulier netjes (met achtergrond kleur-balken en Subaru logo) te kunnen printen dient u eenmalig de instellingen van de internet-browser op uw eigen PC te wijzigen. Hieronder vind u voorbeelden voor de drie meest voorkomende browsers. Let er op dat u de instellingen opent van de browser en niet van de printer zelf. In de browser kunt u deze instellingen vinden via print of print-instellingen.

Internet Explorer. Klik op het icoontje rechts bovenin de browser en kies "print" en vervolgens "page setup".





Zet een vinkje bij 'print background colors and images' (achtergrond kleuren en afbeeldingen.) Zet alles uit bij 'Headers and Footers'.

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://itk.automotive-partners.nl/CustomerContact/InspectieFormulier/Print/0>. The page displays the Subaru logo and the text 'Confidence in Motion'. Below the logo, there is a list of fields for an inspection form: Keuringsdatum, Controleur, Dealernaam, Adres, Postcode + Plaats, Telefoon, E-mail, and Website. A section titled 'UW GEGEVENS' (Your Data) is also visible, with fields for Naam, Adres, Postcode + Woonplaats, Telefoon, and E-mail. A 'Page Setup' dialog box is open, showing the 'Paper Options' tab. The 'Page Size' is set to 'Letter'. The 'Print Background Colors and Images' checkbox is checked. The 'Enable Shrink-to-Fit' checkbox is also checked. The 'Margins' section shows values of 19,05 mm for Left, Right, Top, and Bottom. The 'Headers and Footers' section is empty, with all fields set to '-Empty-'. The 'Change font' button is visible at the bottom of the dialog box. The 'OK' and 'Cancel' buttons are at the bottom right of the dialog box.



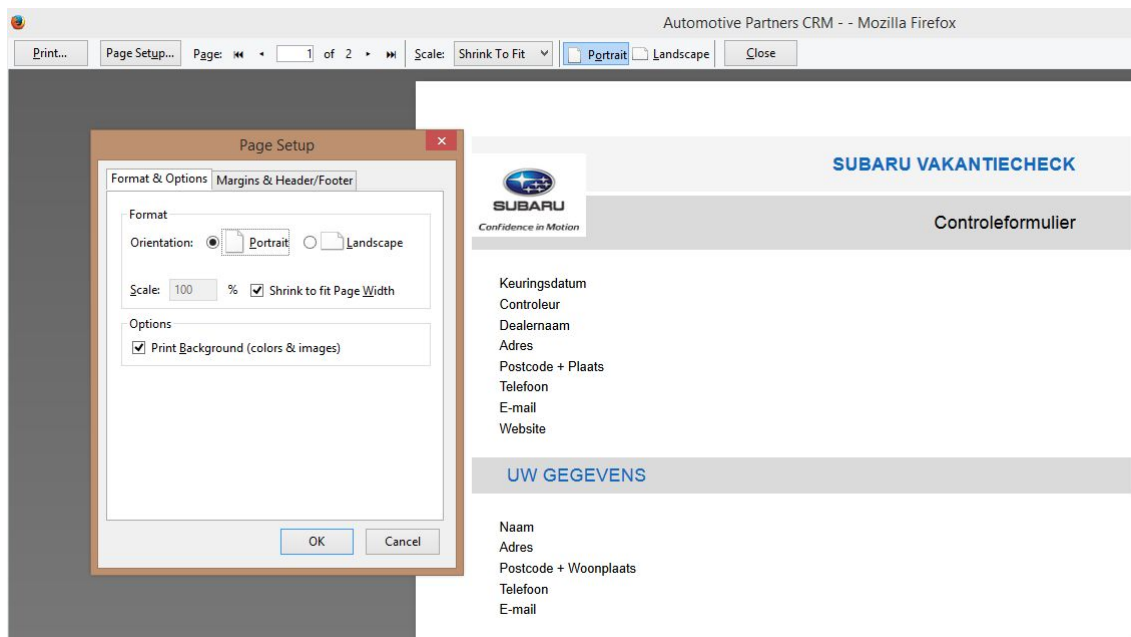
In **Chrome** klinkt u rechtsboven op de drie stipjes om het optiemenu te openen, klik print en dan kunt u de printinstellingen veranderen. Het vinkje met 'headers and footers' zet u uit en het vinkje met 'Background graphics' zet u aan.

The screenshot shows a web browser window with the URL `itk.automotive-partners.nl/CustomerContact/InspectieFormulier/Print/0`. On the left, a print settings overlay is visible. It shows 'Total: 2 sheets of paper' and a 'Print' button. Below this, various settings are listed: Destination (HP LaserJet 9000 PCL6 ...), Pages (All), Copies (1), Layout (Portrait), Color (Black and white), Paper size (Letter), Margins (Default), Scale (100), and Options (Headers and footers, Two-sided, Background graphics). The 'Background graphics' option is checked. On the right, the main content area displays the 'SUBARU VAKANTIECHECK' form. The form has a header with the Subaru logo and the title 'Controleformulier'. Below this, there are sections for 'UW GEGEVENS' (Personal Data), 'UW SUBARU' (Subaru Details), 'VELIGHEID' (Safety), and 'MOTOR' (Engine). Each section contains a list of items to be checked or measured, with some items having input fields for measurements in millimeters (mm).



In **Firefox** Klikkt u rechts bovenin het scherm op de drie streepjes om het optiemenu te openen. Klik vervolgens op print en in het printscherm klikt u op 'Page setup'.

In de eerste tab zet u een vinkje bij 'Print background'.





In de tweede tab zet u alle optie uit onderin het schermpje bij 'Headers and Footers'.

Automotive Partners CRM - Mozilla Firefox

Print... Page Setup... Page: 1 of 2 Scale: Shrink To Fit Portrait Landscape Close

Page Setup

Format & Options Margins & Header/Footer

Margins (inches)

Top: 0.5

Left: 0.5 Right: 0.5

Bottom: 0.5

Headers & Footers

--blank-- --blank-- --blank--

Left: --blank-- Center: --blank-- Right: --blank--

OK Cancel

SUBARU VAKANTIECHECK

Subaru Confidence in Motion

Controleformulier

Keuringsdatum
Controleur
Dealernaam
Adres
Postcode + Plaats
Telefoon
E-mail
Website

UW GEGEVENS

Naam
Adres
Postcode + Woonplaats
Telefoon
E-mail



4 ITK – contact

Hoofdmenu	Admin	Nieuws	Contact	Help	Afmelden
-----------	-------	--------	---------	------	----------

Middels telefoonnummer: 0172-470921 kunt u gebruik maken van de helpdesk
Ervaren medewerkers zullen u helpen bij het beantwoorden van uw vragen!

Automotive Partners

Curieweg 8C
2408 BZ Alphen aan den Rijn

Postbus 571
2400 AN Alphen aan den Rijn

P: +31 (0) 172 470 921

F: +31 (0) 172 493 109

Info@automotive-partners.nl



© Automotive Partners 2018