

Norges Bilbransjeforbund

# Bilbransjen

BILBRANSJENS EGET FAGBLAD - 83. ÅRGANG

NR 04-2012



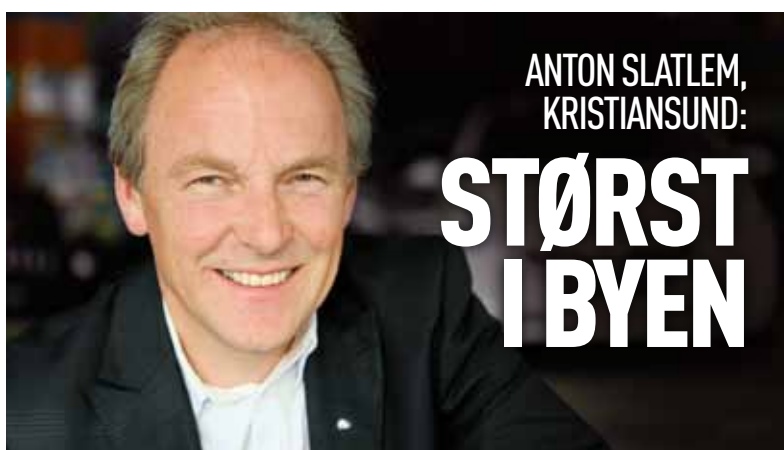
BERTEL O. STEEN, BERGEN:

## HENT BILEN HELE DØGNET



## SPOT REPAIR

– ET VOKSENDE MARKED



ANTON SLATLEM,  
KRISTIANSUND:

## STØRST I BYEN



Kunden taster kode...

# Kan hente bilen på verksted døgnet rundt

**En IT-konsernsjef som sto og tittet på sin ferdigreperte bil gjennom låst verkstedport litt etter stengt tid, utløste idéen til en mer fleksibel ordning. I dag kan verkstedkunder hos Bertel O. Steen på Minde i Bergen hente sin ferdige bil fra verkstedet når som helst på døgnet. Så fort bankkortbetalingen er godkjent, faller nøkkelen ned i skuffen!**

Av Frank Williksen

– Hvorfor skal vi være avhengige av å møte opp før 16.00 for å hente bilen fra service? Vi betaler jo uansett, undret

Profitek-sjefen – for han var det. Så begynte han å undersøke, og fant ut at det ikke fantes noe produkt på markedet som kunne løse denne utfordringen.

Han tok kontakt med Bertel O. Steen,

der Profitek har et langvarig kundeforhold, og så begynte ballen for alvor å rulle. Naturlig nok ble den første enheten Profitek utviklet satt opp nettopp hos Bertel O. Steen på Minde, og her er man strålende fornøyd med produktet:

– For oss er det desidert tidsbesparende. Selv om det er en stor installasjon, har den betalt seg fra første dag, sier Knut Arild Bjørnevik i Bertel O. Steen Bergen.

– Det viktigste er likevel at kundene er fornøyd med løsningen. Det var litt minibanksyndrom før vi startet, og vi var spente på hvordan dette ville bli mottatt. Bilbransjen er en profesjonell bransje når det gjelder faktorer som måling av kundetilfredshet og lignende, og vi ser at dette også gjør positive utslag på slike målinger.

Kundene er kort og godt veldig fornøyd, noe vi også jevnlig får skriftlige bekreftelser på. Nøkkelautomaten nevnes ofte i kommentarfelt på tilbakemeldinger, gjerne med ordlyden «hvorfor har ikke noen tenkt på dette før?»

Bergensfirmaet Profitek har valgt å ta ett skritt av gangen med utviklingen av løsningen, og nøkkelautomaten med betalingsterminal har vært i drift som et pilotprosjekt siden mai i fjor. Siden i vår har løsningen vært permanent – og altså meget populær. Tilsvarende automater er nå også på plass ved Bertel O. Steens avdelinger i Åsane og Arna.

– Pilotperioden er nå tilbakelagt. Vi vet at løsningen fungerer godt, og vi



**... og nøkkelen frigjøres.**



arbeider derfor nå aktivt med markedsføring mot andre forhandlerbedrifter, ikke minst i Bertel O. Steen konsernet.

I dag har alle fokus på enkle løsninger som kan gjøre hverdagen lettere for folk. Dette er et eksempel på en slik løsning, som vi har tro på at mange bilforhandlere etter hvert vil se fordelene med, sier styreleder Tor K. Heggernes og forretningsutvikler Dag Ivar Roald i Profitek.

Rent praktisk henger nøklene til biler som er ferdige på verkstedet i et skap inne i salgslokalet. Når bileieren betaler med kort i betalingsterminalen på utsiden, plukkes riktig nøkkel ned straks betalingen er godkjent og transporteres ut i en smal sluse. Det er ikke mulig å få fysisk adgang til nøklene inne selv om man skulle rive ned hele automaten.

Når mekanikeren er ferdig med bilen, går en melding på SMS til bileieren med en spesiell hentekode. Denne meldingen sendes når nøkkelen henges i skapet og døren lukkes. Når så kunden kommer for å løse ut bilen, må vedkommende oppgi både hentekode og sitt telefonnummer. Sikkerheten skulle dermed være godt ivarettatt.

Nøkkelautomaten sparer ikke minst tid for bedriften ved at kunden ikke får direkte kontakt med kundemottaker.

– Betyr dette at kunden «mister» en gjennomgang av hva som er gjort, og en forklaring på fakturaen?

– Nei, på ingen måte, sier Bjørnevik hos Bertel O. Steen.

– Vi ringer og forklarer fakturaen for kunden, og vi legger en kopi av den i førersetet. Men systemet krever selvsagt at vi er nøye med å gjøre klare avtaler om hva som skal gjøres med bilen.

– Hvor stor andel av verkstedkundene deres benytter seg av muligheten til henting utenom åpningstid?

– Allerede er det rundt én av fem som takker ja, og vi er overbevist om at denne andelen bare vil øke etter hvert som tilbudet blir bedre kjent og innarbeidet.

Det viser seg at det er mange som kan tenke seg å slippe å stå i kø i kunde-

mottaket, dersom man ikke på død og liv må snakke med en kundemottaker.

– Må henting utenom arbeidstid avtales når time bestilles eller når bilen leveres inn?

– Nei, det holder fint å gi oss beskjed i løpet av dagen, dersom man ser at man vil få problemer med å rekke frem før vi stenger. Får vi bare beskjed før stengetid er det greit, sier Knut Arild Bjørnevik, som ikke minst tror tilbudet vil gi store fordeler for bedrifter med stor bilpark.

Og nå jobbes det med et nytt system for nøkkellinnlevering også...



**Knut Arild Bjørnevik hos Bertel O. Steen på Minde er meget godt fornøyd med den nye løsningen for utlevering av verkstedbiler. Her ses innsiden av nøkkelskapet.**