

Verkorte handleiding ITK module :

Activeren Actiecontacten



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 wordt op professionele wijze een invulling gegeven aan de continue veranderende marktvrage 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: 2.0

Datum: januari 2021



Index

1	Introductie	pag. 3
2	Toegang tot ITK	pag. 4
3	beknopte werkwijze Activeren Actiecontacten	pag. 7
4	ITK voorstellen controleren	pag. 8
5	ITK – Drukproef goedkeuring – Mijn Opdrachten	pag. 11
6	Contactgegevens	pag. 12



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.

HOGE SCORE 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;



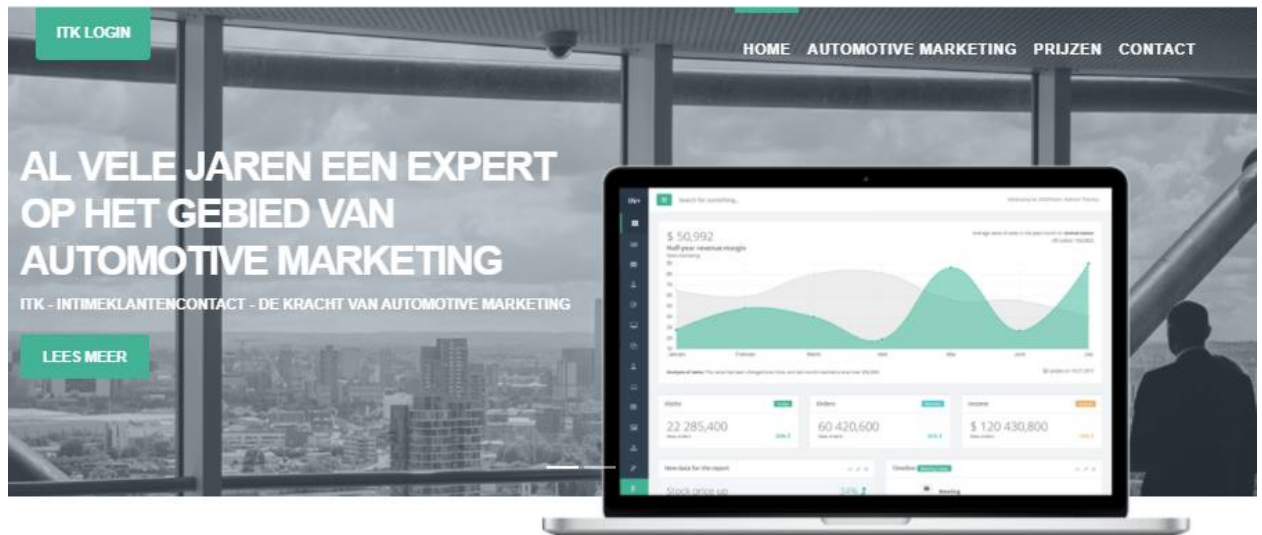
Treft u wekelijks wisselende actualiteiten aan welke uw bedrijf ondersteund op het succesvol uitvoeren.

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





Inloggen (vervolg)



Al meer dan 15 jaar ervaring met vele succesverhalen

Koppelt ITK ook met uw DMS? Lees verder of vraag naar de mogelijkheden!

✓ VOLLEDIG ONTZORGD!

Geautomatiseerd periodiek contact met uw klant middels e-mail, SMS en direct mail. ITK is gebruiksvriendelijk en eenvoudig te bedienen. Indien gewenst kan ITK ook zonder menselijke interventie volledig geautomatiseerd functioneren. Eenmaal ingeregeld doet ITK al het werk voor u.

🕒 MEER NIEUWE KLANTEN

Prospects; van nieuwe klant naar vaste klant! Ook uw nieuwe klanten zijn te benaderen met onze prospectdatabank.

📊 MEETBAAR RESULTAAT

Resultaat wordt weergegeven in de vorm van werkplaatsbezoek en orderbedrag, maar ook uw e-mail statistieken zijn zichtbaar.

🔗 VEEL DMS KOPPELINGEN

Een overzicht van de meest gebruikte DMS systemen welke we kunnen koppelen: Autoflex, Autoline Drive, Automaat (online), Carsystems, Car IT, CDK Eva (cloud), Commerce Delta, Car IT, Driver, Gaston, Incadea, Icar, Infomobiel, Kerridge, Megacar, Navision, OECCarsoft, Snelstart (cloud), Wincar (online) etc.

⚖️ AVG KLAAR

ITK is als een van de eerste aanbieders volledig AVG klaar. Uw data is in veilige handen en wordt op een AVG correcte manier verwerkt. Uw klanten kunnen via ons AVG portaal hun opt-in voorkeuren kenbaar maken en verlengen. Op iedere uiting staat een verwijzing naar het AVG klanten portaal.

📅 WERKPLAATS OMZET PROGNOSE

Wij gebruiken historisch bereikte resultaten en vertalen deze naar de toekomst. Uw specifieke situatie vertaald naar enkel actuele klanten en de resultaten van uw marketinginspanning. Een ideaal hulpmiddel voor uw marketing planning, werkplaatsplanning en omzet prognoses. Uniek in de markt.

📋 LEAD MANAGEMENT

Lead management en Telemarketing. ITK biedt u de mogelijkheid om alle contacten na (te laten) bellen voor een maximaal marketing rendement. Middels slimme toepassing van technieken staan uw investeringen centraal en blijven inzichtelijk voor toekomstige (klant) contact activiteiten.

⚖️ KLANTTEVREDENHEID METING

Uw klanten zijn uw levensader. De tevredenheid van uw klant bepaald in grote mate het succes van uw onderneming. Wij verzorgen op intelligente wijze de juiste opvolging, rapportage en presentatie op uw website. Onze oplossing is gebaseerd op een kwaliteit verbetering concept waarbij de volledige keten wordt betrokken.

🗣️ TERUGROEPACTIES

Terugroepacties worden meer en meer ingezet om klanten naar een dealerbedrijf te bewegen. Of u nu dealer bent of een universeel. De ITK module terugroepacties is gekoppeld aan het RDW en vertelt precies voor welke voertuigen een open terugroepactie open staat. Een ideaal middel om klanten te trekken en of te behouden.



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 aan via de helpdesk.

Welkom bij ITK3

ITK 3.0 is vernieuwd en verbeterd! Log in met uw bestaande ITK account. We hebben ons best gedaan om de overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen maar mocht u onverhoopt toch een probleem tegenkomen wilt u dit dan aan ons melden? Bel onze helpdesk of maak een melding via email. Kunt u echt niet verder dan kunt u tijdelijk nog inloggen op de oude ITK omgeving door [hier te klikken](#).

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


Automotive Partners

Curieweg 8C
2408 BZ Alphen aan den Rijn
Tel.: +31 (0) 172 470 921
www.automotive-partners.nl
Info@automotive-partners.nl

Hieronder vindt u verschillende mogelijkheden voor het downloaden van handleidingen en overige hulpmiddelen.

- [Handleiding ITK 3.0](#)
- [Handleiding voertuiginspectieformulier](#)
- [Marketing-kalender](#)
- [TeamViewer QuickSupport](#)

Automotive Partners © 2015 - 2019



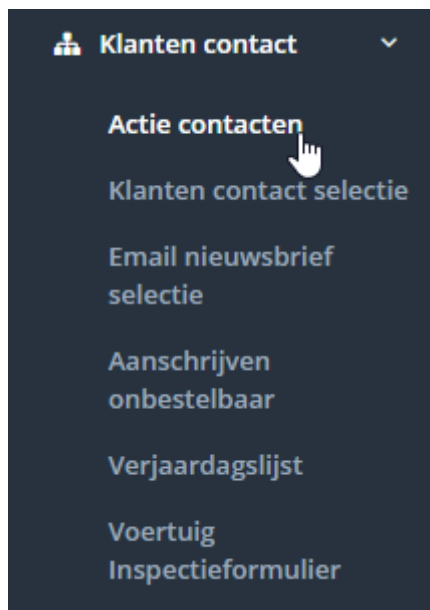
Login



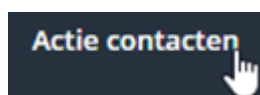
Indien u uw wachtwoord bent vergeten kunt u gebruik maken van de 'Wachtwoord vergeten?' functie .

3 ITK – beknopte werkwijze Activeren Actiecontacten

Vanuit het 'Hoofdscherm'



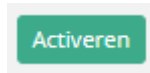
→ Selecteer je onder 'Klanten contact';



Actie contacten				1 - Overzicht	2 - activeren	3 - Bevestigen
	Beschrijving	AantalVoorstellen	AantalWekenBeschikbaar			
Activeren	Cultuur en Techniek evenement	106	4			



→ Selecteer 'Activeren'



Vervolgens kunt u (zonder ander instellingen te wijzigen) de voorstellen

→ 'Voorstellen Klaarzetten'

Actie contacten 1 - Overzicht 2 - activeren 3 - Bevestigen

[Terug naar overzicht](#)

Actie:

ErZijn 430 VoorstellenVoorDezeActieBeschikbaar, UkuntDezeOverMeerdereWekenVerspreiden. GeefHetAantalWekenAanIndienGewenst	Selecteer ▼	
JaarEnWeeknummerWaarinDeActieVanStartGaat	2019 ▼	16 ▼

[VoorstellenKlaarzetten](#)

Bij een succesvolle activatie krijgt u het onderstaande bericht;

Actie contacten 1 - Overzicht 2 - activeren 3 - Bevestigen

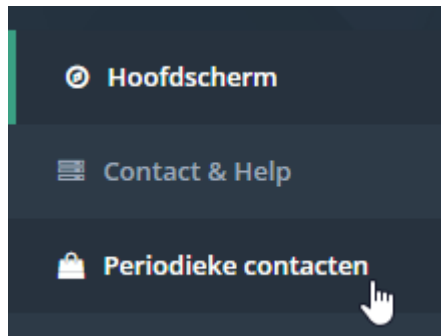
DeActieSuccesvolGeactiveerd

[TerugNaarOverzicht](#)

4 ITK Voorstellen controleren

De juist geactiveerde Actiecontacten zijn nu in de geselecteerde week geplaatst voor controle (default is de huidige week).

→ Ga naar 'periodieke contacten' vanuit het 'Hoofdscherm'



Periodieke contacten 1 - Overzicht contact-typen 2 - Klanten selecteren 3 - Overzicht geselecteerd

Sluitingsdatum: vrijdag 12 april 2019
Navolgend treft u een overzicht aan voor week 15/2019.
Er zijn in totaal 436 unieke klanten geselecteerd met 443 voorstellen.
Verwerk uw lijst voor vrijdag 12 april 2019, 17:00 uur

[Volgende stap](#)

Contact Type	Aantal klanten
Kansha campagne	430
Welkom nieuwe werkplaats klant	1
Onderhoud	1
APK	5
Kattebel Mobiliteitsverzekering	4
Subaru Mobiliteits verzekering	2

[Volgende stap](#)

→ Selecteer 'Volgende stap'

[Volgende stap](#)

→ En vervolgens kunt u middels een filter (Toon alle contacttypes- drop down menu) enkel de gewenste voorstellen weergeven



Periodieke contacten

1 - Overzicht contact-typen 2 - **Klanten selecteren** 3 - Overzicht geselecteerd

Wijzigingen opslaan

Toon overzicht

Vergeet niet uw wijzigingen op te slaan! Laat de pagina niet te lang open op.

25 resultaten weergeven

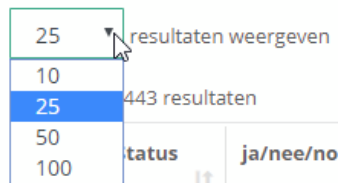
1 tot 25 van 443 resultaten

- Toon alle contacttypes
- Toon alle contacttypes
- Cultuur en Techniek evenement**
- Onderhoud
- APK
- Kattebel Mobiliteitsverzekering
- Subaru Mobiliteits verzekering
- Welkom nieuwe werkplaats klant

uw wijzigingen

PDF Print

➔ Om meer voorstellen per pagina te zien, kunt u de 'resultaten weergeven' naar wens aanpassen



➔ U kunt nu de voorstellen controleren / toewijzen

1 tot 25 van 443 resultaten

Nr	Status	ja/nee/nooit	Omschrijving
1		<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Cultuur en Techniek evenement
2		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>	Cultuur en Techniek evenement
3		<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>	Cultuur en Techniek evenement

ja = wordt verzonden

nee = wordt niet verzonden
(en voor dit evenement omgevormd naar de nationale vakantiecheck)

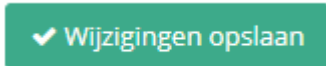
Nooit = deze klant wordt permanent geblokkeerd voor **alle** toekomstige communicatie en automatisch op de blokkadellijst geplaatst.



Opmerking : indien er meerdere pagina's met voorstellen zijn, dient u deze allemaal te doorlopen

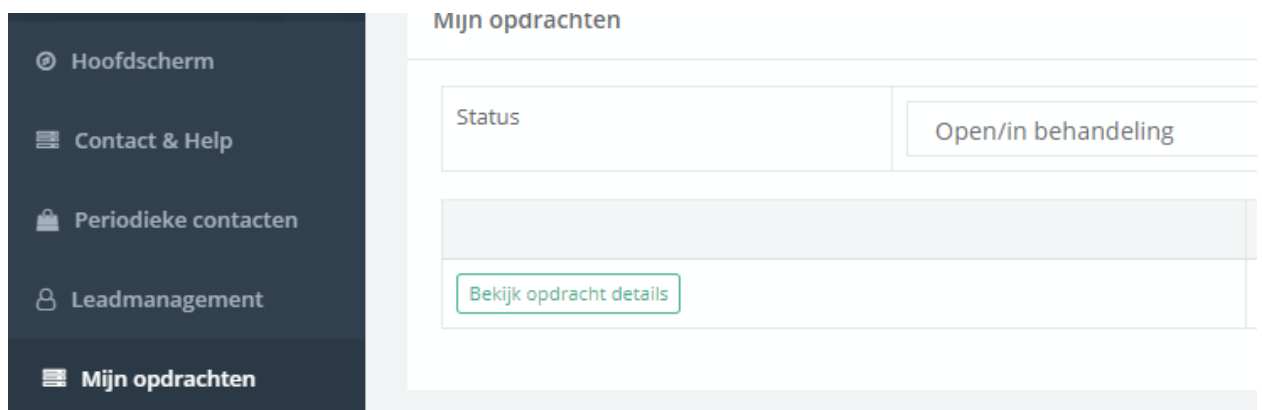
Vorige **1** 2 3 4 5 ... 18 Volgende

Na het controleren / toewijzen van de voorstellen selecteer **'Wijzigingen opslaan'**



5 ITK – Drukproef goedkeuring – Mijn Opdrachten

Indien een vrijwillige campagne uit naam van het autobedrijf wordt verzonden zullen wij drukproeven voor u klaarzetten binnen **"Mijn Opdrachten"** .



Let op : zonder een positieve opdrachtbevestiging/drukproef akkoord zal er niet automatisch een uiting namens uw bedrijf worden verzonden. U zult dus altijd de order moeten bevestigen (optioneel de offerte) en de betreffende uitingen (alle).

Actie benodigd

We verzoeken u om een antwoord te geven op het bovenstaande. Geef uw akkoord of afwijzing door op een van de buttons hiernaast te klikken. Uw antwoord wordt direct verwerkt zonder dat er bevestiging wordt gevraagd.

Akkoord Afwijzen

Uw notities

Noteer hier uw notities, bericht of geschreven antwoord:



6 ITK – contact

Contact & Help

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

Hieronder vindt u verschillende mogelijkheden voor het downloaden van handleidingen en overige hulpmiddelen.

- Handleiding ITK 3.0
- Handleiding voertuulinspectieformulier
- Marketing-kalender
- TeamViewer QuickSupport

Automotive Partners
Curleweg BC
2408 BZ Alphen aan den Rijn
Postbus 571
2400 AN Alphen aan den Rijn
E: +31 (0) 172 470 921
Info@automotive-partners.nl

Curleweg BC
Curleweg BC, 2408 BZ Alphen aan den Rijn
Opleen
Grotere kaart weergeven

Curleweg BC
Curleweg BC, 2408 BZ Alphen aan den Rijn
Opleen

Profiel Alphen aan den Rijn, Opperlaar
Avantisport B.V.
Miaas AutogroepGoogle
Kantoorplein 22019 Geopla
Gebuiksonaarden
Sachkaertuurrapporten

Automotive Partners © 2015 - 2019

ITK 3.0 - In Time Klanscontact