

# QUADIS crea un servei per reparar el cotxe sense que el client surti

*El grup presenta mesures innovadores per evitar contacte físic i mantenir l'activitat als tallers*



Quadis Autocentre a Sant Boi de Llobregat | QUADIS

QUADIS, la gran xarxa de concessionaris i tallers oficials, ha creat un servei que permet realitzar la recepció activa i les reparacions menors sense que el client surti del cotxe. Aquest nou servei, que és únic a Espanya, està disponible en els seus 83 tallers situats a Catalunya i la Comunitat Valenciana i està motivat per l'aposta per la transformació digital de la companyia amb l'objectiu d'adaptar-se a les noves demandes dels seus clients. A més, ha creat Drop&Go, un nou sistema de recepció de vehicles més ràpid i que evita el contacte amb els empleats del taller.

La xarxa també ha detectat un canvi de tendència a l'hora de demanar cita prèvia per a acudir al taller: des de finals del mes d'abril, 8 de cada 10 usuaris han optat per demanar cita a través de la pàgina web, mentre que abans de l'inici de l'estat d'alarma tan sols el 20% triava fer-ho d'aquesta manera.

En concret, Drive Thru, el sistema creat per QUADIS, permet realitzar tot el procés de recepció activa i reparacions menors, com un canvi de bateria, a través de videoconferència amb l'assessor tècnic, la qual cosa fa que no hagi d'abandonar el seu vehicle. Per a poder accedir a Drive Thru, el client s'identifica mitjançant un codi QR a l'arribada al taller, la qual cosa li dóna accés a seguir tot el procés mitjançant videotrucada i realitzar tots els tràmits relacionats amb la reparació del vehicle de manera telemàtica, des d'aprovar o rebutjar el pressupost, fins a efectuar el pagament a través d'una passarel·la segura, des de l'interior del seu vehicle.

A més de crear Drive Thru, QUADIS ha implementat un altre nou sistema de recepció, Drop&Go. En aquesta modalitat el client deixa el cotxe en l'aparcament de la concessió i s'identifica a través d'un codi QR per a dipositar les claus del vehicle en la zona habilitada per a aquesta mena de lliurament, que serà desinfectada periòdicament tal com estableix el protocol de prevenció. Aquest nou procés, al costat del sistema Optimacheck -ecosistema digital de relació amb el client habilitat des de la recepció del vehicle en el Servei Oficial fins al seu lliurament-, brinda la possibilitat de fer el seguiment de totes les etapes de la reparació d'un vehicle de manera telemàtica i sense interactuar amb el personal del taller.

Amb la incorporació de Drive Thru i Drop&Go, QUADIS ofereix 4 sistemes de recepció de vehicles, adaptant-se així a les noves necessitats dels clients, ja que la companyia continua oferint la recepció amb l'assessor personal, en la qual un especialista realitza la primera revisió de manera presencial, i la recollida i/o lliurament a domicili.

Arran de l'aposta per la innovació de la companyia, a la fi del mes d'abril i coincidint amb la reobertura dels concessionaris, QUADIS va llançar una actualització del sistema de Cita Prèvia Online en tots els seus tallers per a oferir una experiència d'usuari més àgil i intuïtiva. Entre les millores destaquen la inclusió d'un suggeriment de data amb la primera hora disponible i diferents millores en l'elecció de serveis addicionals, com la recollida a domicili o la sol·licitud de cotxe de substitució. La resposta dels clients a la renovació d'aquest sistema ha estat molt positiva, ja que, des del seu llançament, s'ha registrat un augment del 300% en les reserves de cita prèvia tramitades a través de la pàgina web i pràcticament la totalitat dels clients concerten cita prèvia abans d'acudir al taller.