



2018
ANCES OPEN
INNOVATION

RED LION SQ.
DRAKE ST.
ANCES
Asociación Nacional
de CEEI Españoles

ANCES OPEN INNOVATION 2018

EMPRESA

GRUPO HUERTAS

grupohuertas

DESCRIPCIÓN DEL RETO

Contexto, definición del problema.

Grupo Huertas Automoción es en la actualidad una gran red multimarca dedicada a la venta y reparación de turismos y vehículos industriales con concesionarios y talleres oficiales de algunas de las marcas más prestigiosas: SEAT, Volkswagen, Audi, Smart, Mercedes-Benz, Fiat, Lancia, Alfa Romeo, Jeep, Abarth, Toyota, Lexus, Hyundai, Opel, Infiniti o Iveco.

En nuestras concesiones y talleres existe una amplia diversidad de canales por los que llegan los pedidos y otras consultas de clientes: llamadas de teléfono, SMS, whatsapp, email...

Necesitamos integrar esas vías de recepción en una herramienta informática que nos permita verlo y gestionarlo de forma centralizada para poder atenderlo de una manera más eficiente.

Sería interesante tener una plataforma integrada a la que llegaran todos estos inputs –llamadas telefónicas, SMS, whatsapp, email...- para que los responsables correspondientes los atendieran desde ese panel, quedando registrado los que se han leído, asignación a quién debe contestarlo, seguimiento, estadísticas, etc.

Definición del reto.

Desarrollar una herramienta que permita el registro y gestión centralizada de los pedidos y solicitudes de los clientes, integrando todos los canales posibles: whatsapp, SMS, email, llamadas de teléfono, etc.