



Usterka

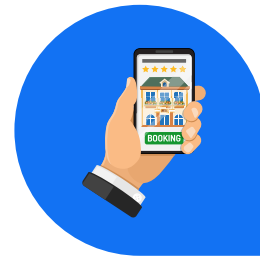
200 000 zleceń od 2015 roku

INNOWACJE DLA HOME ASSISTANCE



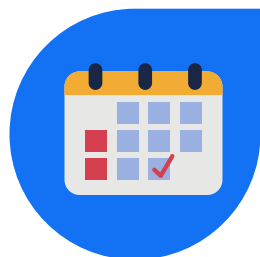
JAK **TERAZ** WYGLĄDA PROCES ZGŁOSZENIA AWARII



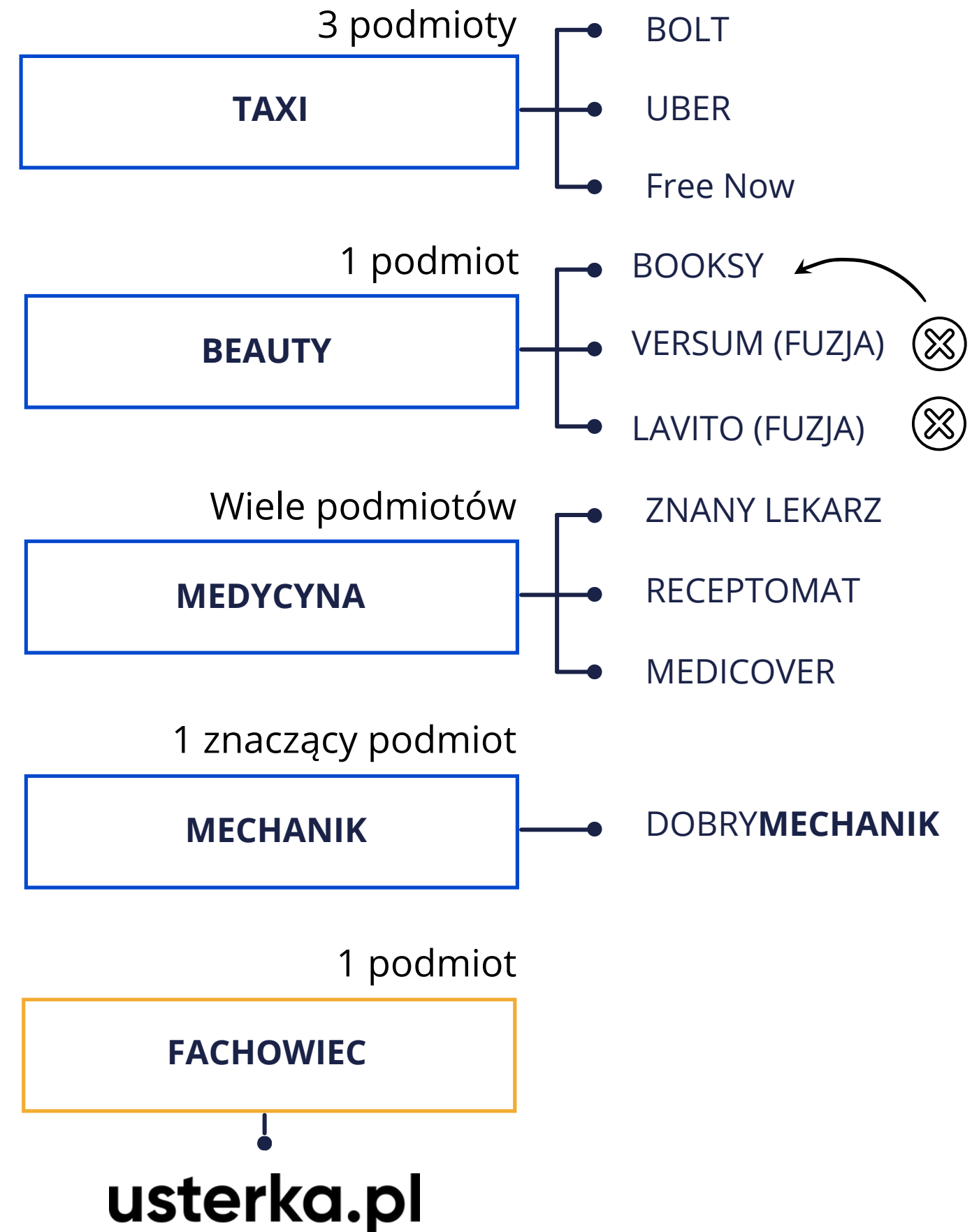


POPULARNE **USŁUGI**
OPTYMALIZUJĄ
PROCESY PRZEZ
AUTOMATYZACJĘ

HOME ASSISTANCE
RÓWNIEŻ MOŻE
WDROŻYĆ WYBÓR
TERMINU



GDZIE MOŻESZ **WYBRAĆ TERMIN:**





JAKIE PRZESZKODY NAPOTYKA HOME ASSISTANCE

Zbyt wiele systemów

Konsultanci Home Assistance już teraz często mierzą się z kilkoma systemami, które są niezbędne do pełnej obsługi zgłoszenia. → **Oferujemy wygodne rozwiązania przejściowe.**

Oporność fachowców

Kilkanaście usług, dziesiątki specjalizacji i niechęć branży w zakresie cyfryzacji. Zawód bez narzuconych zasad i godzin pracy. → **Kontrolujemy grafik 100% fachowców usterka.pl.**

Skomplikowane procedury

Kontakt z klientem, protokoły, czas reakcji, suma gwarancyjna, wyłączenia, podpisy, reklamacje, gwarancja, zdjęcia i anulowane wizyty. → **U nas wszystkiego pilnuje system.**

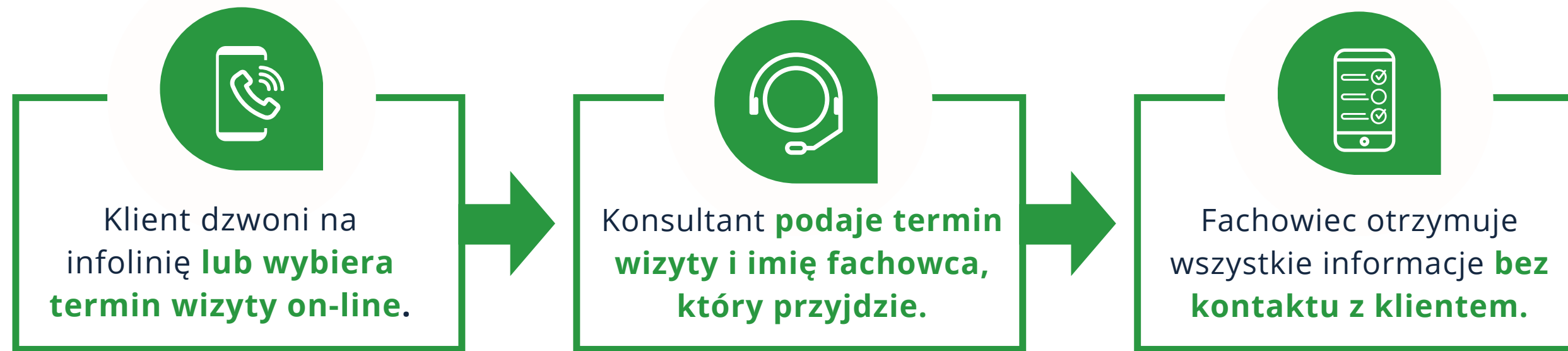
Trudna rekrutacja

Weryfikacja umiejętności, sprzętu, KRD, uprawnień, obieg dokumentów, znajomość zasad i warunków czy dobre praktyki. → **Budujemy działające procesy rekrutacyjne. 8000 aplikacji.**

Brak rozwiązań

Dotychczas na polskim rynku nie istniały rozwiązania umożliwiające zarządzanie setkami pracowników terenowych na raz w oparciu o grafik. → **Już są. Pełna kontrola zleceń 24/7.**

JAK **MOŻE** WYGLĄDAĆ TEN PROCES?



JAK TO DZIAŁA?



SYSTEM ANALIZUJE
DYSTANS OD FACHOWCÓW
DO ADRESU KLIENTA



ANALIZUJEMY SETKI
DANYCH W UŁAMKU
SEKUNDY



ALGORYTM WYBIERA
ODPOWIEDNIEGO
FACHOWCA



FACHOWIEC NIE
MUSI NICZEGO
POTWIERDZAĆ



WYSYŁAMY KLIENTOWI
SZCZEGÓŁY WIZYTY NA
SMS I E-MAIL



VOICE SMS DLA
SENIORÓW



TERAZ FACHOWIEC **TRACI CZAS I PALIWO**

TO **NAWET 300%** KONIECZNEGO DYSTANSU

A

B

C

D

E

Optymalizacja

System **prognozuje trasy** pod względem korków, czasu i dystansu. Wskazujemy fachowcowi **najbliższe otwarte sklepy techniczne**. Oszczędza czas i paliwo.

3

Bez telefonów

Klienci bez angażowania fachowca i infolinii **mogą zmienić termin lub odwołać wizytę 24/7 on-line**. System wypełni zwolniony czas.

Części czekają

To nie fachowiec czeka na części. To części z polskiej dystrybucji czekają na fachowca przy adresie klienta.

4

2

1

Fachowiec z **usterka.pl**

Nie musi ustalać trasy. **Algorytmy** ustalają najbardziej **ekonomiczną** trasę.





JAKIE SĄ KORZYŚCI?

Po 1 i po 2: **TERMINY**

Innowacja, która zmienia rynek budowlany. Dostępność terminów w jednym czasie z uwzględnieniem grafika ogromnej ilości fachowców, bez żadnego potwierdzania.

Zadowolenie klientów

Wybór terminu przez telefon, ale również on-line. Klient odwoła wizytę, zmieni termin i sprawdzi status części. System wykryje spóźnienia. Najwyższa kultura obsługi klienta.

Oszczędności

Twój call center nie musi czekać na akceptację zlecenia, nie musi odpowiadać na e-maile, ani szukać dostępnych wykonawców. Obsługa bieżących zleceń jest po naszej stronie.

Dostępność

Przyjazd nawet za 30 minut? Umówienie wizyty 24/7? Obsługa zgłoszeń w święta? To wszystko w największych miastach z możliwością uruchomienia dedykowanych lokalizacji.

Spójna jakość

Personalizowane protokoły z elektronicznym podpisem klienta. Jeden cennik i zasady w całej Polsce. Pełna kontrola nad jakością.

Zadowoleni fachowcy

Automatyczny system premiowy za jakość, logistyka części, Multisport, Luxmed, doposażenie, pakiet części, terminal [...].



PODGLĄD NADCHODZĄCYCH WIZYT

Nadchodzące zlecenia

Drzewieckiego 125, Wrocław	jutro, 17:30
Krzemieniecka 231B, Wrocław	jutro, 18:30
Skwierzyńska 45, Wrocław	Środa, 27.04, 17:30



STATYSTYKI ZDARZEŃ I OBIEKTÓW

Statystyki

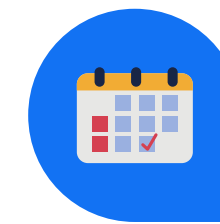
Ilość adresów Twojej firmy	130
Ilość adresów pod Twoją opieką	130
Zleceń na dzisiaj	1
Zleceń wczoraj	0
Zleceń w tym miesiącu	15
Zleceń w poprzednim miesiącu	27



PEŁNA KONTROLA KOSZTÓW

Zakończone zlecenia

2022-04-25 09:00 - Grabiszyńska 854A, Wrocław	283.20 brutto
2022-04-20 17:30 - Kozanowska 933, Wrocław	159.20 brutto
2022-04-19 19:30 - Prudnicka 7A, Wrocław	159.20 brutto
2022-04-13 18:00 - Grabiszyńska 45A, Wrocław	319.20 brutto



TERMINY NA NAJBLIŻSZE 7 DNI

Dziś 25.04	Jutro 26.04	Śr. 27.04	Czw. 28.04	Pt. 29.04
19:30 +28 zł dojazd	10:00 +17 zł dojazd	08:00 +15 zł dojazd	09:00 +11 zł dojazd	08:00 +15 zł dojazd
	10:30 +18 zł dojazd	11:30 +15 zł dojazd	09:30 dojazd w cenie	09:00 +11 zł dojazd
	16:00 +12 zł dojazd	19:00 +10 zł dojazd	11:30 +15 zł dojazd	11:30 +15 zł dojazd
	20:00 +12 zł dojazd	20:00 +12 zł dojazd	18:00 +28 zł dojazd	13:30 +11 zł dojazd
			20:00 +12 zł dojazd	17:30 +12 zł dojazd
				20:00 +12 zł dojazd

SPOKOJNIE!

NIE MUSISZ ZMIENIAĆ SIĘ OD RAZU



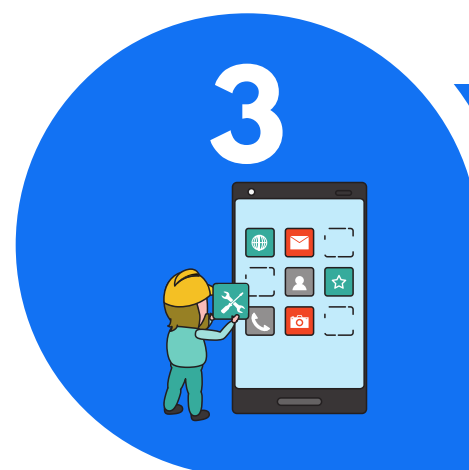
Zróbmy to tak, jak dotychczas.

Wysyłaj nam zlecenia w formie e-mail. Nasz dział call center wszystkim się zajmie, a Ty zyskasz spójne zasady w całej Polsce.



Zacznij eksperymenty z terminami

Gdy Twoja firma będzie gotowa, próbnie rozpoczniemy przekazywanie terminu wizyty podczas pierwszego kontaktu klienta.



Assistance jutra dla innowatorów

Gdy już ocenisz zyski i zalety naszych rozwiązań oraz rosnące zadowolenie klientów, zbuduj rozwiązania po API.

Jeśli wolisz, **możesz pozostać przy punkcie 1 tak długo, jak zechcesz.** Klient nadal zyska większość korzyści, a Ty dostęp do systemu.



WIEDZA O STATUSIE WIZYTY OD RĘKI

Wyszukaj zlecenie

14364176

SZUKAJ

STATUS ZLECENIA #164176 / PA22450421055 (23-04-2022)

To zlecenie już się zakończyło. Podsumowanie fachowca: *Diagnoza uszkodzonej pompy spustowej. Złożono zamówienie.*

Części

Dla tej wizyty zamówiono części w dniu 25-04-2022. Części jeszcze nie dotarły. Komentarz dodany przez obsługę: Wysłano w poniedziałek z centrum dystrybucji. Szacowany czas dostawy 29.04.2022.

Przyszła wizyta

Dla tego adresu nie widnieje w systemie żadna przyszła, zaplanowana wizyta.





AUTORSKI SYSTEM KONTROLI JAKOŚCI

Wizyta jest kontrolowana na każdym etapie realizacji. **Przed, w trakcie i po wizycie.**

Wiemy o spóźnieniu, zanim nastąpi

Dzięki doświadczeniu, wiedzy na temat lokalizacji pracownika i pełnej kontroli grafika system interweniuje w sprawie spóźnienia jeszcze zanim ono nastąpi.

Kilkadziesiąt rekomendacji dziennie

Reagując na potrzeby naszych klientów i partnerów, zyskujemy ambasadorów marki na lata i setki rekomendacji tygodniowo.



Czy zostawiliśmy porządek po swojej pracy?



Średnia ocen

5,95 / 6 
na 19 500 ankiet



Czy polecisz nasze usługi swoim znajomym?



Czy fachowiec zaoferował płatność kartą?





- Rezerwacja wizyt na konkretną godzinę
- Automatyzacja procesów Home Assistance
- Klient zmieni i odwoła wizytę on-line bez Call Center
- Dwukrotna optymalizacja tras i czasu fachowców
- Redukcja ilości anulowanych zleceń i reklamacji
- Pilne usługi z czasem dojazdu nawet w 30 minut
- Bezgotówkowa obsługa szkód i napraw
- Spójny cennik i zasady w całej Polsce

partner@usterka.pl ●●●

INNOWACJE DLA HOME ASSISTANCE

- Trwające wdrożenia z liderami: **PZU, Impel, Bolt [...]**
- Udział zespołów Home Assistance w rozwoju systemu
- Możliwość przeniesienia pełnej struktury decyzyjnej
- Łagodny proces wdrożeniowy dostosowany do potrzeb
- Możliwość sprzedaży produktów ubezpieczyciela
- Średni koszt usługi to 50% sumy gwarancyjnej
- Dedykowane funkcje z wdrożeniem w 14 dni
- Refakturowanie części i materiału

●●● wdrożenie pilotażowe już **za 0 zł**