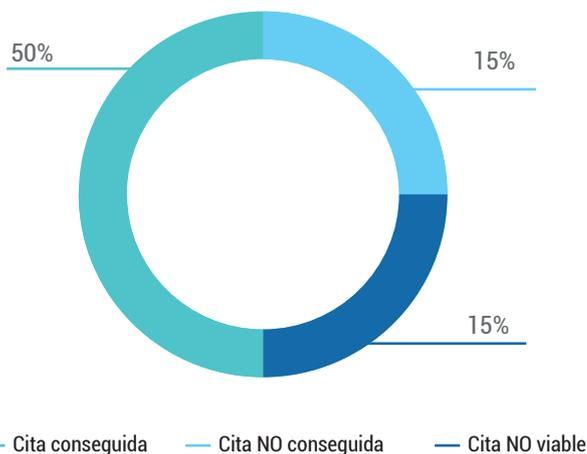


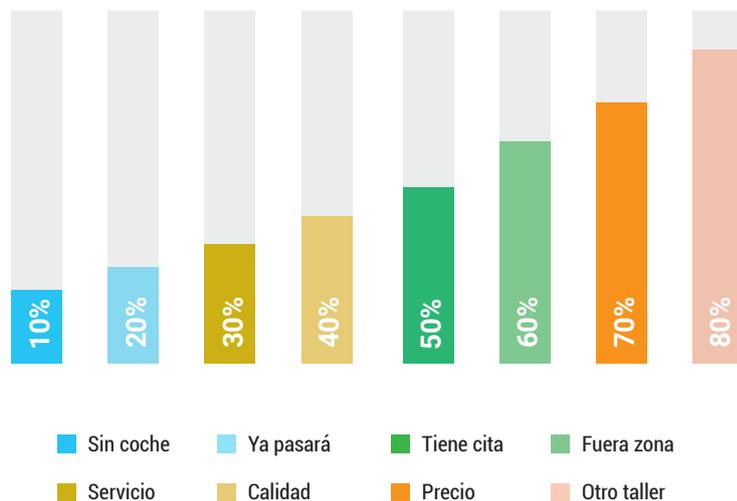
Segmentación del Feedback

Este informe desglosa el feedback de acciones comerciales de AVI para XXX, durante el período comprendido entre el 01/07/2018 y el 18/10/2018. Las gráficas detallan el comportamiento de los clientes a partir de las respuestas captadas por los operadores del Call Center.

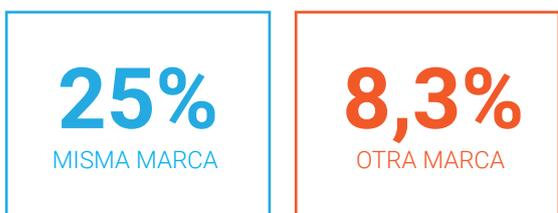
LLAMADAS CONTESTADAS



MOTIVOS NO CITA



HAN CAMBIADO EL COCHE



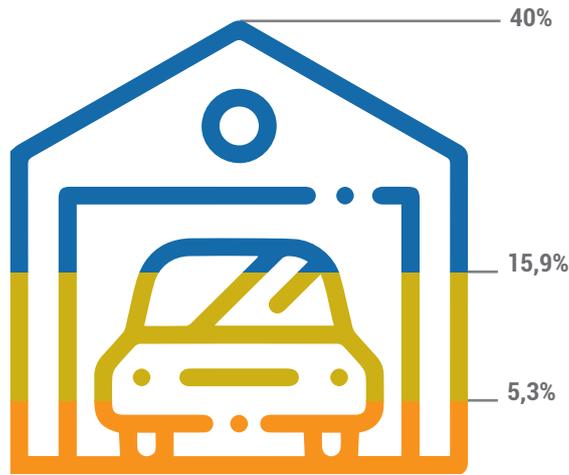
¿Dónde compran el coche de misma marca?



¿De qué marca es el nuevo coche?

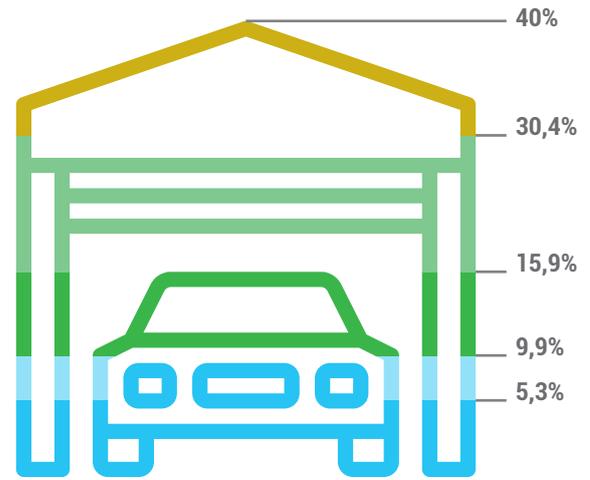


VAN A OTRO TALLER



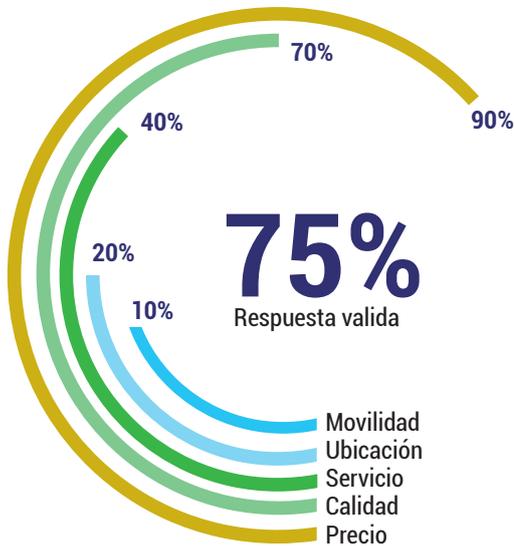
— Concesionario — Red de servicio — Multimarca

CONCESIONARIO/TALLER OFICIAL



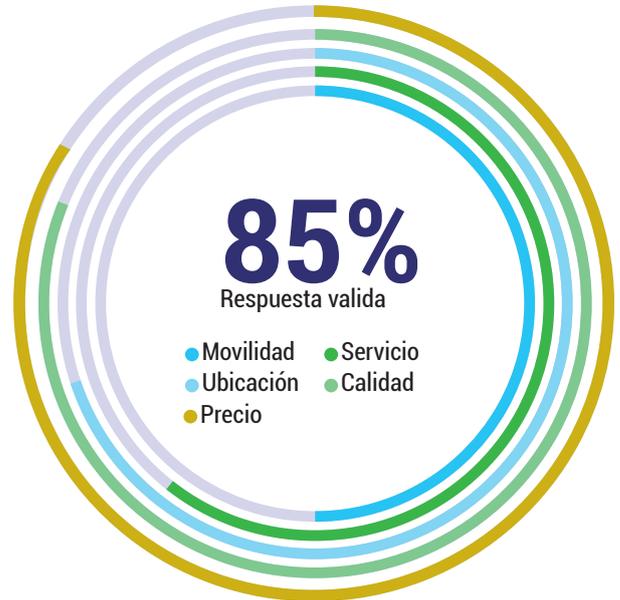
■ Movilidad ■ Ubicación ■ Servicio ■ Calidad
■ Precio

VAN A OTRO TALLER MULTIMARCA



Movilidad
Ubicación
Servicio
Calidad
Precio

RED DE SERVICIOS MULTIMARCA



● Movilidad ● Servicio
● Ubicación ● Calidad
● Precio

BALANCE DE QUEJAS DE CALIDAD / PRECIO

38%
CALIDAD

61%
PRECIO

Desglose de Rendimiento

Los listados de rendimiento muestran las revisiones efectuadas del 01/07/2018 al 18/10/2018. Para su vinculación con los envíos se considera además la influencia de los 180 días anteriores (envíos previos), extendiendo el periodo del 02/01/2018 al 18/10/2018.

Rendimiento por Campaña

Campaña	Contactos Periodo	Contactos Previos	< 60 días			60-120 días			120-180 días		
			Visitas	Impacto	Rendimiento	Visitas	Impacto	Rendimiento	Visitas	Impacto	Rendimiento
Accesorios	2	15	1	50,0%	326,37€	3	150,0%	964,02€	0	0,0%	0,00€
Avería	1	0	1	100,0%	62,07€	0	0,0%	0,00€	0	0,0%	0,00€
Averías	1	0	0	0,0%	0,00€	0	0,0%	0,00€	0	0,0%	0,00€
Cambio de aceite y filtro	3	8	0	0,0%	0,00€	0	0,0%	0,00€	0	0,0%	0,00€
Campaña chapa	0	203	0	0,0%	0,00€	2	0,0%	934,58€	12	0,0%	3.985,06€
Correas Transporter (9/10/18) 190.000-230.000	79	0	0	0,0%	0,00€	0	0,0%	0,00€	0	0,0%	0,00€
Distribuciones Transporter 10%+5% (06-12)	48	0	0	0,0%	0,00€	0	0,0%	0,00€	0	0,0%	0,00€
Encuesta Calidad 2017	0	100	0	0,0%	0,00€	0	0,0%	0,00€	28	0,0%	6.571,44€
Encuesta calidad industriales	0	55	0	0,0%	0,00€	0	0,0%	0,00€	13	0,0%	2.221,80€
Fieles UV<23M FM <4 años	446	1023	137	30,7%	42.383,24€	57	12,8%	18.905,56€	56	12,6%	19.764,74€
Fieles UV<23M FM >5 años	185	812	16	8,6%	5.939,85€	14	7,6%	5.524,27€	34	18,4%	20.497,99€
Fieles UV<23M FM >5 años.	206	277	19	9,2%	12.955,14€	11	5,3%	7.792,58€	5	2,4%	1.949,17€
Infieles UV>25M FM <4 años	171	273	2	1,2%	630,10€	1	0,6%	54,45€	1	0,6%	284,99€
Infieles UV>25M FM >5 años.	627	1868	5	0,8%	10.393,10€	6	1,0%	2.810,94€	9	1,4%	6.195,02€
Mantenimiento anual	9	944	9	100,0%	1.774,12€	3	33,3%	941,27€	7	77,8%	370,81€
Mantenimiento anual direct express.	11	3007	1	9,1%	81,68€	1	9,1%	307,12€	2	18,2%	1.028,46€
Medida de gases	2	142	1	50,0%	283,62€	0	0,0%	0,00€	5	250,0%	1.435,61€
Medida gases industriales	0	35	0	0,0%	0,00€	0	0,0%	0,00€	1	0,0%	274,00€
Oportunidad de ventas	3	0	0	0,0%	0,00€	0	0,0%	0,00€	0	0,0%	0,00€
portabicicletas	0	518	0	0,0%	0,00€	0	0,0%	0,00€	43	0,0%	16.506,45€
Pre itv 4 años	323	521	68	21,1%	12.682,74€	12	3,7%	4.421,28€	23	7,1%	9.380,05€
Pre itv 6 años	170	377	19	11,2%	5.017,95€	6	3,5%	1.253,58€	4	2,4%	3.381,89€
Pre itv 8 años	219	571	15	6,8%	3.649,20€	10	4,6%	6.178,97€	6	2,7%	2.010,14€
Recordatorio de Cita	27	0	3	11,1%	344,45€	0	0,0%	0,00€	0	0,0%	0,00€
Recordatorio de mantenimiento anual.	4	17	1	25,0%	360,00€	1	25,0%	250,00€	2	50,0%	236,92€
Revision pre itv Gratuita	803	1746	38	4,7%	12.091,80€	4	0,5%	2.444,62€	3	0,4%	2.805,63€
Seguridad	0	199	0	0,0%	0,00€	0	0,0%	0,00€	16	0,0%	4.393,59€
Semana Santa	0	1855	0	0,0%	0,00€	40	0,0%	15.037,45€	141	0,0%	41.899,75€
Contactos en campañas sin repercusión	0	244	0	0%	0€	0	0%	0€	0	0%	0€
Totales	3340	14810	336	10,1%	108.975,43€	171	5,1%	67.820,69€	411	12,3%	145.193,51€

Rendimiento por Campaña y Canal (< 60 días)

Campaña	Contactos Periodo	Email	SMS	Llamadas	Visitas	Impacto	Rendimiento
Accesorios	2	0	0	2	1	50,0%	326,37€
Avería	1	0	0	1	1	100,0%	62,07€
Averías	1	0	0	1	0	0,0%	0,00€
Cambio de aceite y filtro	3	0	0	3	0	0,0%	0,00€
Correas Transporter (9/10/18) 190.000-230.000	79	47	32	0	0	0,0%	0,00€
Distribuciones Transporter 10%+5% (06-12)	48	0	0	48	0	0,0%	0,00€
Fieles UV<23M FM <4 años	446	0	0	446	137	30,7%	42.383,24€
Fieles UV<23M FM >5 años	185	0	0	185	16	8,6%	5.939,85€
Fieles UV<23M FM >5 años.	206	0	0	206	19	9,2%	12.955,14€
Infieles UV>25M FM <4 años	171	0	0	171	2	1,2%	630,10€
Infieles UV>25M FM >5 años.	627	0	0	627	5	0,8%	10.393,10€
Mantenimiento anual	9	6	1	2	9	100,0%	1.774,12€
Mantenimiento anual direct express.	11	9	2	0	1	9,1%	81,68€
Medida de gases	2	0	0	2	1	50,0%	283,62€
Oportunidad de ventas	3	0	0	3	0	0,0%	0,00€
Pre itv 4 años	323	0	0	323	68	21,1%	12.682,74€
Pre itv 6 años	170	0	0	170	19	11,2%	5.017,95€
Pre itv 8 años	219	0	0	219	15	6,8%	3.649,20€
Recordatorio de Cita	27	0	27	0	3	11,1%	344,45€
Recordatorio de mantenimiento anual.	4	0	0	4	1	25,0%	360,00€
Revision pre itv Gratuita	803	460	343	0	38	4,7%	12.091,80€
Contactos en campañas sin repercusión	0	0	0	0	0	0%	0€
Totales	3340	522	405	2413	336	10,1%	108.975,43€

Rendimiento Canal

Canal	Contactos Periodo	Contactos Previos	< 60 días			60-120 días			120-180 días		
			Visitas	Impacto	Rendimiento	Visitas	Impacto	Rendimiento	Visitas	Impacto	Rendimiento
Email	522	5621	26	5,0%	5.695,82€	42	8,0%	14.747,16€	149	28,5%	43.487,13€
Sms	405	2611	24	5,9%	8.568,85€	5	1,2%	3.557,89€	41	10,1%	18.852,16€
Call Center	2413	6578	286	11,9%	94.710,76€	124	5,1%	49.515,64€	221	9,2%	82.854,22€
Totales	3340	14810	336	10,1%	108.975,43€	171	5,1%	67.820,69€	411	12,3%	145.193,51€

Rendimiento Categoría

Categoría	Contactos Periodo	Contactos Previos	< 60 días			60-120 días			120-180 días		
			Visitas	Impacto	Rendimiento	Visitas	Impacto	Rendimiento	Visitas	Impacto	Rendimiento
Pdte. Categoría	942	8553	54	5,7%	15.040,49€	52	5,5%	19.944,48€	214	22,7%	67.241,61€
Avería	1	0	0	0,0%	0,00€	0	0,0%	0,00€	0	0,0%	0,00€
Chapa	0	203	0	0,0%	0,00€	2	0,0%	934,58€	12	0,0%	3.985,06€
Garantía	2	177	1	50,0%	283,62€	0	0,0%	0,00€	6	300,0%	1.709,61€
Revisión	1635	4253	179	10,9%	72.301,43€	89	5,4%	35.087,80€	105	6,4%	48.691,91€
ITV	712	1469	102	14,3%	21.349,89€	28	3,9%	11.853,83€	33	4,6%	14.772,08€
Promoción Postventa	48	0	0	0,0%	0,00€	0	0,0%	0,00€	0	0,0%	0,00€
No QA	0	155	0	0,0%	0,00€	0	0,0%	0,00€	41	0,0%	8.793,24€
Totales	3340	14810	336	10,1%	108.975,43€	171	5,1%	67.820,69€	411	12,3%	145.193,51€

Impacto en la facturación

Facturación	No impactada	Impactada
1.973.219,77€	1.651.230,14€ 83,7%	321.989,63€ 16,3%

Desglose de impacto

