

Case: NOORDHOEK Autogroep

Positieve klantbeleving door narrowcasting

RICOH
imagine. change.



Positieve klantbeleving in de SEAT-SKODA showroom

NOORDHOEK Autogroep bestaat ruim een halve eeuw, met fraaie mijlpalen zoals 30 jaar SEAT- en 10 jaar SKODA-dealerschap. Directeur eigenaar Mark Bastiaansen, zoon van de oprichter, spreekt vol trots over het succesvolle bedrijf. "Naast locaties in Den Bosch, Waalwijk en Oss openden we onlangs in Tilburg een spiksplinternieuwe vestiging. Hiervoor hebben we een schitterend pand laten bouwen. Waarin we de transparantie van de organisatie weerspiegeld wilden zien." Het resultaat is prachtig. Glazen scheidingswanden tussen de showroom, kantoren en werkplaats, frisse inrichting en een klantvriendelijke uitstraling. Er staan zelfs verse croissants klaar voor de showroombezoekers in de wachtruimten. Naast de mooie uitstraling van de vestiging, wilden we vooral een gevoel van een warm welkom realiseren. Voor al onze bezoekers. En ons personeel. Het innovatieve narrowcastingsysteem met 12 grote LG-screens springt direct in het oog en draagt bij aan de gewenste positieve klantbeleving."

Uitdaging

- Effectieve informatie-uitwisseling via displays
- Op maat communiceren met klanten, bezoekers, vergaderpartners en medewerkers
- Positieve showroombeleving voor klanten
- Centraal, eenvoudig, flexibel aanstuurbaar systeem
- Herkenbare eigen SEAT-SKODA uitstraling

Oplossing

- Digital Signage systeem via multifunctionele LG-screens en Gaudi content management systeem (CMS)
- 8 displays in de showroom
- 4 displays in vergader- en personeelsruimten
- Training Content Management



NOORDHOEK
AUTOGROEP.NL

Op maat informeren via narrowcasting

Informatie op de displays snel aan te passen

Richard van de Lee, verantwoordelijk voor Aftersales en ICT: "De schermen zijn multifunctioneel en worden centraal aangestuurd via Gaudi CMS software. Het systeem is gebruiksvriendelijk en ingericht op onze eigen huisstijl. Showroombezoekers informeren we via diverse schermen over onze merken, modellen, acties en services. Eén showroomscherm gebruiken we voor car-configuration. Hierop kunnen we de klant de gewenste auto met de voorkeursopties virtueel laten zien. Op een scherm in de wachtruimte kunnen klanten zelf hun leasetarieven berekenen. Aankopers van een SEAT of SKODA krijgen bij aflevering een persoonlijk welkom op het scherm in de ontvangstruimte. Ze reageren hier zeer verrast op.

Dankzij de koppeling van een weer-app aan het systeem verschijnt er bij een temperatuur boven de 25° C automatisch informatie over open dakjes, onder de 5° C over wintercontroles en winterbanden. Qua informatievertoning zijn we flexibel. We kunnen gecentraliseerd snel schakelen met de content."

Nominatie 'mooiste autoshowroom'

Bastiaansen: "Ook voor onze interne bedrijfsvoering zetten we het narrowcasting systeem in. In kantoor- en vergaderruimten gebruiken we de schermen voor presentaties en videovergaderingen. Via Airplay kunnen we het scherm vanuit onze eigen iPad, smartphone of laptop overnemen en informatie delen. Een interne nieuwsbrief is niet meer nodig: in onze lunchruimte vertonen we personeelsinformatie via een speciaal scherm. En vergaderen we daar, dan komt er een groot scherm uit een tussenwand omhoog, waarop we presentaties kunnen geven."

Bastiaansen ten slotte: "De pilot van het systeem wordt door medewerkers en klanten zo enthousiast ontvangen, dat we binnenkort ook onze vestiging in Den Bosch hiermee willen upgraden. Wat de vestiging in Tilburg betreft: we zijn door Pon genomineerd voor de titel 'mooiste showroom'. Dat zegt genoeg!"

"Met dynamische klantgerichte informatie genereren we aandacht voor onze merken, modellen, acties en services. Het draagt bij aan een positieve beleving van een bezoek aan onze SEAT-SKODA showroom."

Mark Bastiaansen, directeur/eigenaar NOORDHOEK Autogroep



Resultaat

- Positieve klantbeleving
- Aantrekkelijke transparante bedrijfsuitstraling
- Hoge attentiewaarde voor modellen, producten, acties en services
- Hoge klantwaardering voor car-configuration
- Flexibele aansturing en update van het systeem
- Eenvoudig centraal contentbeheer

