



Wrocław, 10.07.2025r.

Webinar „PLUS 10 000 zł co miesiąc, czyli jak technologia oparta na AI zwiększa dosprzedaż w autoryzowanym serwisie”

Łukasz Stefanko – MB Wróbel

Igor Krej - Tjekvik

Mercedes-Benz
GRUPA WRÓBEL



Webinar – plan:

1. Digitalizacja i AI – czy to się sprawdza?
2. Jak zdefiniować obszary, na których chcemy się skupić?
3. Rekomendacje dosprzedażowe – jak są generowane i wdrażane?
4. Przykłady realnych wyników: +10 000 zł miesięcznie w dosprzedaży
5. Podsumowanie, moduł analizy biznesowej

Czym jest Tjekvik?



Tjekvik jest największym dostawcą technologii self-service dla sektora automotive na świecie (2200+ punktów dealerskich, 280+ grup dealerskich w 34 krajach), która pozwala dealerom oszczędzać czas pracowników oraz zwiększać co miesiąc dochody poprzez automatycznie dopasowywanie spersonalizowanych ofert do odpowiednich klientów. Dzięki integracji z 40 DMSami, systemami płatności, aplikacjami video-check, aplikacjami OEM, czy systemami automatycznego dostępu do obiektu dostarczamy dealerom kompleksowe rozwiązania dostosowane do ich potrzeb, które zapewniają szybki zwrot z inwestycji i automatyzację powtarzalnych procesów.

tjekvik

1. Digitalizacja i AI – skąd pomysł?

Obiekt MB Wróbel Wrocław



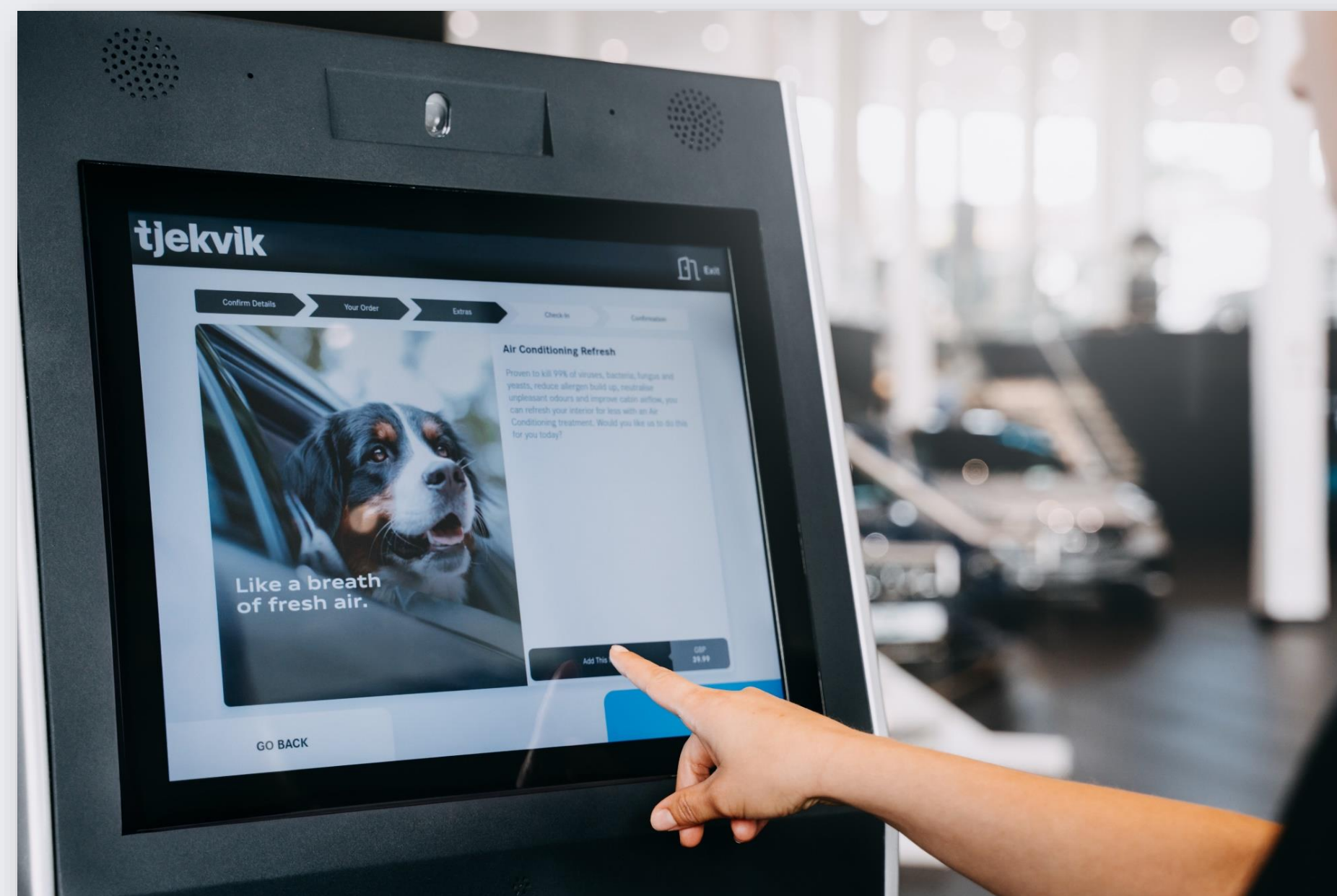
MB Wróbel – digitalizacja serwisu – spojrzenie kierownika



Najczęściej wskazywane przez dealerów obszary możliwe do poprawy przy pomocy Tjekvik.



- ☐ Rozładowanie kolejek do serwisu
- ☐ Wydłużenie przyjęć/wydań aut do 24h/7
- ☐ „Odkorkowanie” myjni
- ☐ Dociążenie CAR SPA/detailingu
- ☐ Zwiększenie dosprzedaży
- ☐ Polityka prywatności
- ☐ Poprawa jakości obsługi, NPS
- ☐ Plany serwisowe, Service Select
- ☐ Kampanie sezonowe+ marketingowe OEM
- ☐ Dodatkowa sprzedaż samochodów nowych



tjekvik

2. W jaki sposób zdefiniowaliście obszary na których chcieliście się skupić?

Jak wdrożenie cyfrowych technologii wpłynęło na codzienną pracę Twojego serwisu?

Jak zmieniło się podejście pracowników do tej technologii? A jak klientów?

tjekvik

3. Rekomendacje sprzedażowe

Jak „nauczyć” Smart Rules zadawać odpowiednie pytania klientom?

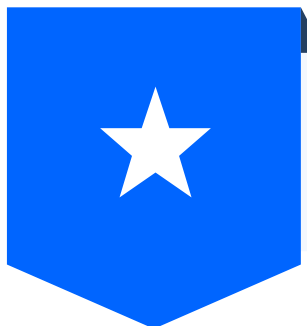


Dlaczego spersonalizowane oferty mają znaczenie?



Badania pokazują, że **86% Klientów autoryzowanych serwisów** jest zainteresowanych rozmową o dodatkowych usługach i produktach o ile będą dopasowane do ich potrzeb.

Badanie OnePoll 2025 na grupie ponad 1000 klientów ASO



Zwiększone zadowolenie klientów



Rozmiar koszyka: Klient kupuje więcej podczas jednej wizyty



Mniejsza liczba porzuceń koszyka

Twórz spersonalizowane oferty

Inteligentne reguły umożliwiają personalizację zestawu usług i pytań w oparciu o:

A

Typ klienta (detaliczny lub flotowy)

B

Klient oczekujący

C

Marka & Model

D

Danych ze zlecenia



Przykład:

Anna (klient detaliczny) umawia swojego Mercedesa CLA do warsztatu na przegląd po 60 000 km z wymianą oleju oraz wymianą opon

Oferty dla klienta:

- ✓ Wymiana wycieraczek
- ✓ Dezynfekcja klimatyzacji
- ✗ Ładowarka Flexible Fast Charger
- ✓ Wycena pojazdu
- ✗ Dolewka oleju
- ✓ Hotel opon
- ✓ Kontrola geometrii

Personalizowanie ofert za pomocą Smart Rules

A. Szczegóły wizyty oraz zlecenia serwisowego z DMS lub kalendarza

B. Dołącz lub wyklucz ofertę za pomocą słów kluczowych

Vertu BMW Barnstaple | Checked In View | Archived Appointments | Terminal | Settings | Log out

Appointment details

Appointment status: Pending

Key handed in manually | Move to READY FOR CHECK OUT

Contact

Name: John Novak

Email: email197165637@exam

Mobile number: +44 999999999

Preferred contact method: Phone call

Customer

Name: John Novak

Email: emailbf8c5c09-33ce-45d5-aeeb-d5d5fdca9fb9@example.org

Mobile number: 999999999

Vehicle

Brand: Mercedes-Benz CLA C118 220 190KM Aut.

Licence Plate: 129406

VIN: 676287

Start date: January 17, 2024 08:00

End date: January 17, 2024 17:45

Orders

Order numbers: 18996

Department: Not categorized

Access codes

Security code: 19D0

Booking code: 9AA3C323

Attributes

Unscheduled: No

Rental car: No

Customer is waiting!: No

Customer group: Retail

Self-service check-in allowed: No

Where is the customers key?

Terminal: -

Work order (customer view)

Job no. 1
Package: Work
Carry out complimentary Visual Health Check and Video Free of charge.

Job no. 2
Work
battery went flat, had roadside jump start car and was fine for the day but parked up at home and next morning battery was completely flat again Diagnostic Appointment. Please investigate:-

Work order (original view)

Job no. a790870c-5f69-4c13-9c47-2d46e13e8a26
Package: Vehicle Health Check Menu
Notes: Generate customer marketing agreement.
Work Carry out complimentary Visual Health Check and Video Free of charge.
Description: Carry out complimentary Visual

Job no. ab48161b-f7fe-49c8-a7af-229a2f111a13
Work battery went flat, had roadside jump start car and was fine for the day but parked up at home and next morning battery was completely flat again Diagnostic Appointment. Please investigate:-
Spare parts: Original BM
Notes: Contact centre estimate for work required: diag 159 £ Approx current mileage: 35750 . Deferred Work discussed: Yes / No Outcome: Carry out complimentary wash and vacuum FREE OF CHARGE

Create new service

Image: Image must have the dimensions 610x720px and be max 2MB. Supported formats are JPG, PNG and JPEG. [Change Image](#) [Remove](#)

Smart Rules

Customer Group

☒ Any group ☐ Retail customers ☐ Fleet customers

Service visible to

☒ Any customers ☐ Waiting customers ☐ Not waiting customers

Brand or model

☒ All vehicles ☐ Include only ☐ Exclude

Please enter or add a comma after each tag (ex. model A, model B)

CLA x GLA x GLB x

[Clear all](#)

Word Order Details

☒ All Orders ☐ Include only ☐ Exclude

Please enter or add a comma after each keyword (ex. labour A, comment)

Przegląd x Wymiana opon x

[Clear all](#)

6 out of 17 (40%) appointments matched last 7 days [Refresh](#)

Wycieraczki po modelu/generacji + wyłączenie ofert zaakceptowanych

	Pióra wycieraczek B-SUV Retail CLA GLA GLB Wycieraczki Wycieraczek Wymiana wycieraczek
	 Oryginalne pióra wycieraczek są idealnie dopasowane do szyb Twojego pojazdu. Wymieniamy przednie pióra wycieraczek w Twoim samochodzie na najwyższej jakości oryginalne pióra. Optymalne dopasowanie i nachylenie minimalizuje irytujące odgłosy pracy wycieraczek oraz gwarantuje najlepszą wydajność nawet przy dużych prędkościach i niekorzystnych warunkach.
	Cena:
	Edycja Opcje Udostępnij
	Pióra wycieraczek S Retail GLS S Klasa EQS Wycieraczki Wycieraczek Wymiana wycieraczek
	 Oryginalne pióra wycieraczek są idealnie dopasowane do szyb Twojego pojazdu. Wymieniamy przednie pióra wycieraczek w Twoim samochodzie na najwyższej jakości oryginalne pióra. Optymalne dopasowanie i nachylenie minimalizuje irytujące odgłosy pracy wycieraczek oraz gwarantuje najlepszą wydajność nawet przy dużych prędkościach i niekorzystnych warunkach.
	Cena:
	Edycja Opcje Udostępnij
	Pióra wycieraczek VAN Retail V250 V Klasa EQV Wycieraczki Wycieraczek Wymiana wycieraczek
	 Oryginalne pióra wycieraczek są idealnie dopasowane do szyb Twojego pojazdu. Wymieniamy przednie pióra wycieraczek w Twoim samochodzie na najwyższej jakości oryginalne pióra. Optymalne dopasowanie i nachylenie minimalizuje irytujące odgłosy pracy wycieraczek oraz gwarantuje najlepszą wydajność nawet przy dużych prędkościach i niekorzystnych warunkach.

Plany serwisowe – przykład 6+ Service Select

☒  Zyskaj 25% więcej dla Twojego Mercedesa – wybierz nasz wyjątkowy pakiet korzyści! Retail  218

 219  164  166  204  169  176  245  246  117  207  212  156

 251  171



Program Service Select jest dostępny dla właścicieli samochodów osobowych Mercedes-Benz starszych niż sześć lat (z wyjątkiem modeli AMG).

Jest to program lojalnościowy, który pozwala zoptymalizować koszty utrzymania i naprawy pojazdu, oferując atrakcyjne zniżki na wybrane usługi serwisowe.

Korzyści z uczestnictwa w programie Service Select:

- Zniżki do 25% na regularne przeglądy oraz wybrane usługi serwisowe, takie jak wymiana akumulatora, klocków i tarcz hamulcowych oraz piór wycieraczek.
- Wykorzystanie oryginalnych części Mercedes-Benz StarParts, co zapewnia wysoką jakość i trwałość napraw.
- Przedłużenie gwarancji na mobilność Mobilo z każdym przeglądem w autoryzowanym serwisie Mercedes-Benz.
- Dostęp do elektronicznej książki serwisowej (DSB), gdzie rejestrowane są wszystkie wykonane usługi, co ułatwia śledzenie historii serwisowej pojazdu.
- Bezpłatna rejestracja w programie, która jest prosta i szybka.

Aby skorzystać z oferty, należy zarejestrować pojazd w programie, co można zrobić online:

<https://id.mercedes-benz.com/ciam/auth/login>

Ankiety satysfakcji klienta – proces eskalacji przed oceną



☒ Czy ocenilibyś swoje doświadczenie serwisowe na 5 gwiazdek?

FlotaRetail



Cieszymy się, że skorzystałeś/aś z usług naszego Serwisu. Będziemy wdzięczni jeżeli opowiesz nam o swoim doświadczeniu serwisowym i ocenisz nas w ankiecie, do której link otrzymasz w SMS.

Powiadomienie - Oceń nas na 5 gwiazdek



Wprowadź adres e-mail, na który chcesz otrzymywać powiadomienia w przypadku wybrania tego elementu wartości dodanej. Można wprowadzić więcej niż jeden adres e-mail, oddzielając je przecinkiem, np. one@example.com, two@example.com, three@example.com.

Stan	Adresaci wiadomości e-mail	Opcja
☒	Administrator@wrobel.mercedes-benz.pl	tak
☒	Kierownik.serwisu@wrobel.mercedes-benz.pl	nie

[Zapisz zmiany](#)

Podsumowanie możliwości:

1. Edytuj ofertę.
2. Dodawaj do oferty.
3. Wykluczaj z oferty.
4. Powiadamiaj inne działy.
5. Duplikuj na inne lokalizacje.
6. Podsumuj wyniki oferty.



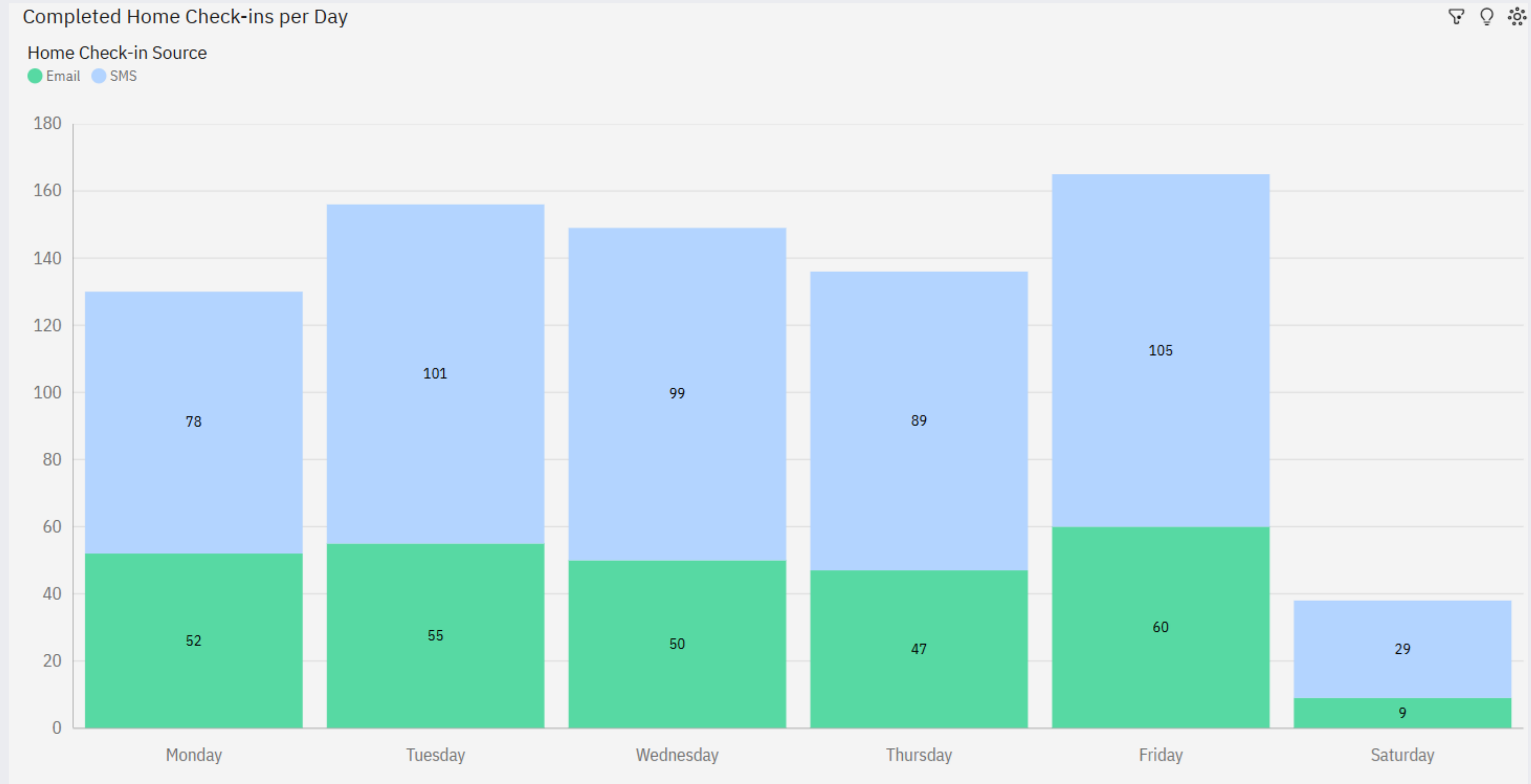
tjekvik

**4. Moduł Analizy Biznesowej –
wszystkie KPI w jednym miejscu**

Dodatkowy dochód wygenerowany od początku wdrożenia technologii Tjekvik (~1,5 roku): **193 286 zł**

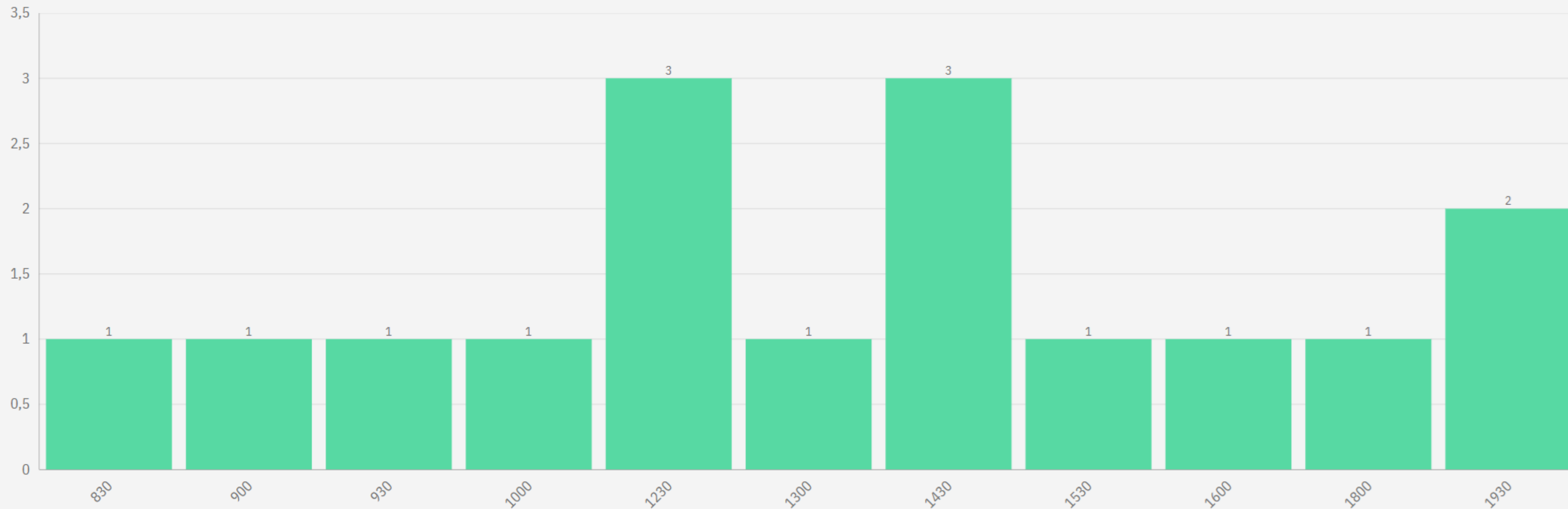
Stały miesięczny dochód na poziomie średnim poziomie **11 237 zł/msc** od momentu wdrożenia

Kanał komunikacji z którego korzystali klienci:



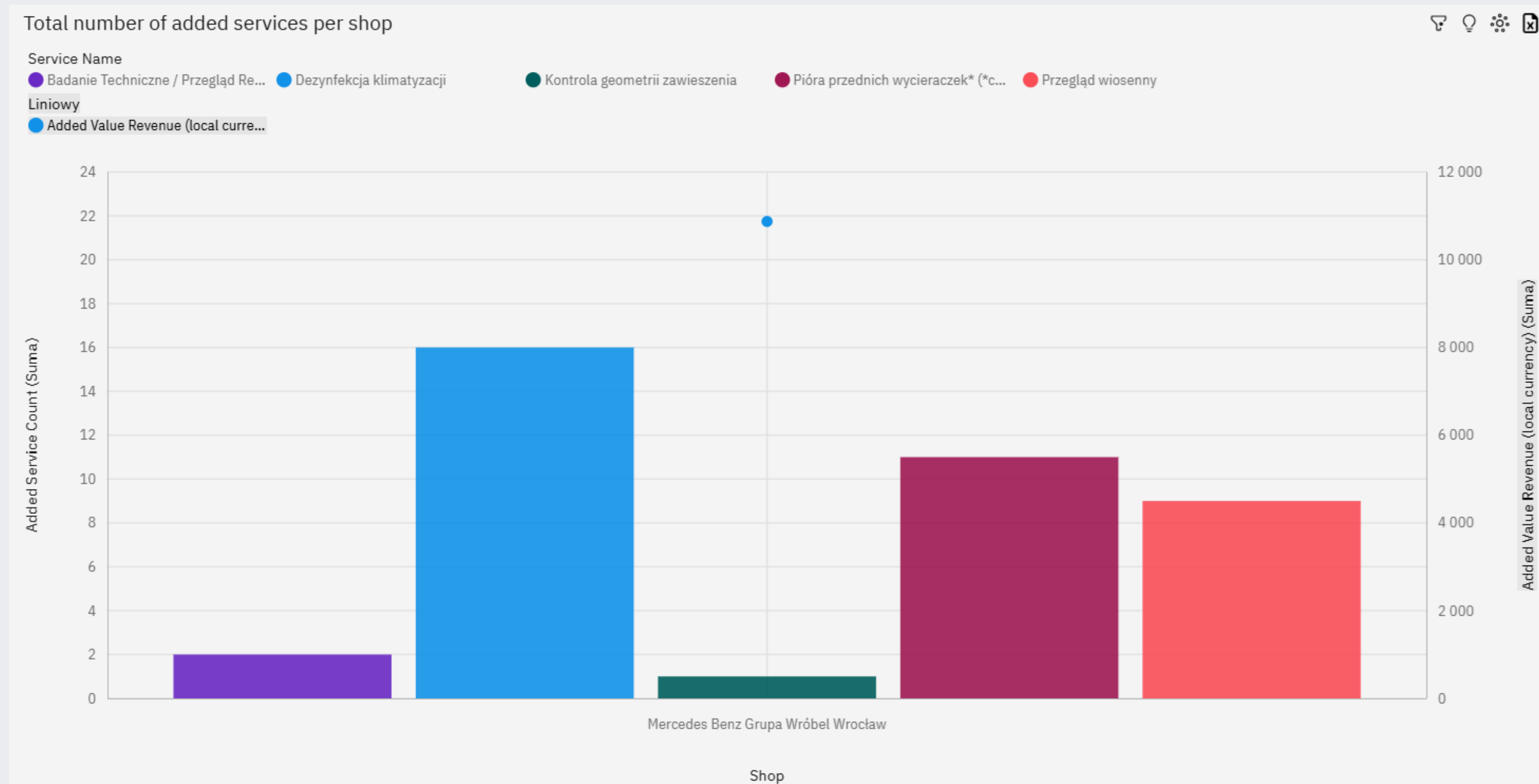
Odbiory samochodów z kluczykomatu – raport dzienny:

Completed Onsite Check-outs per Half Hour



...oraz weryfikacja procesów

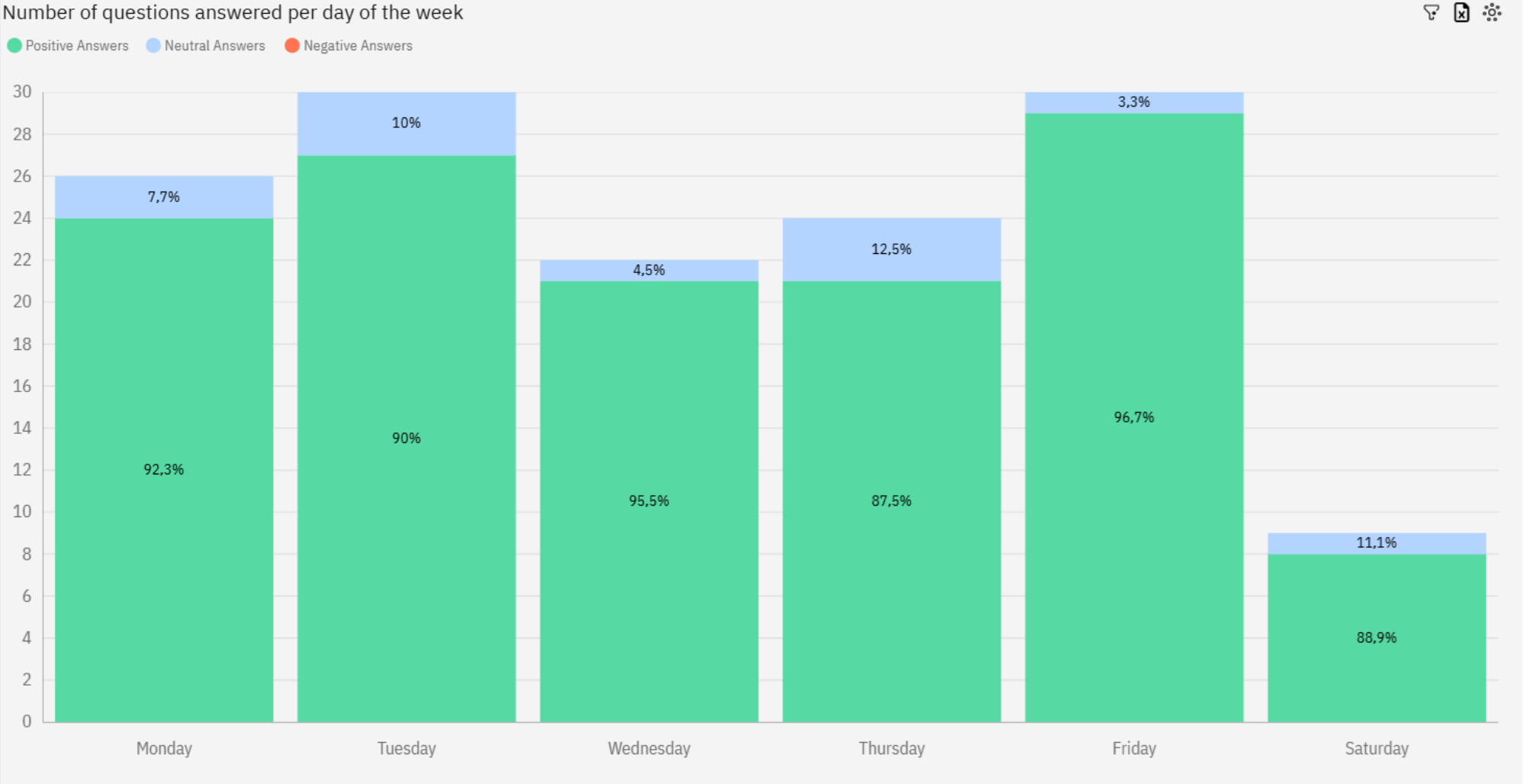
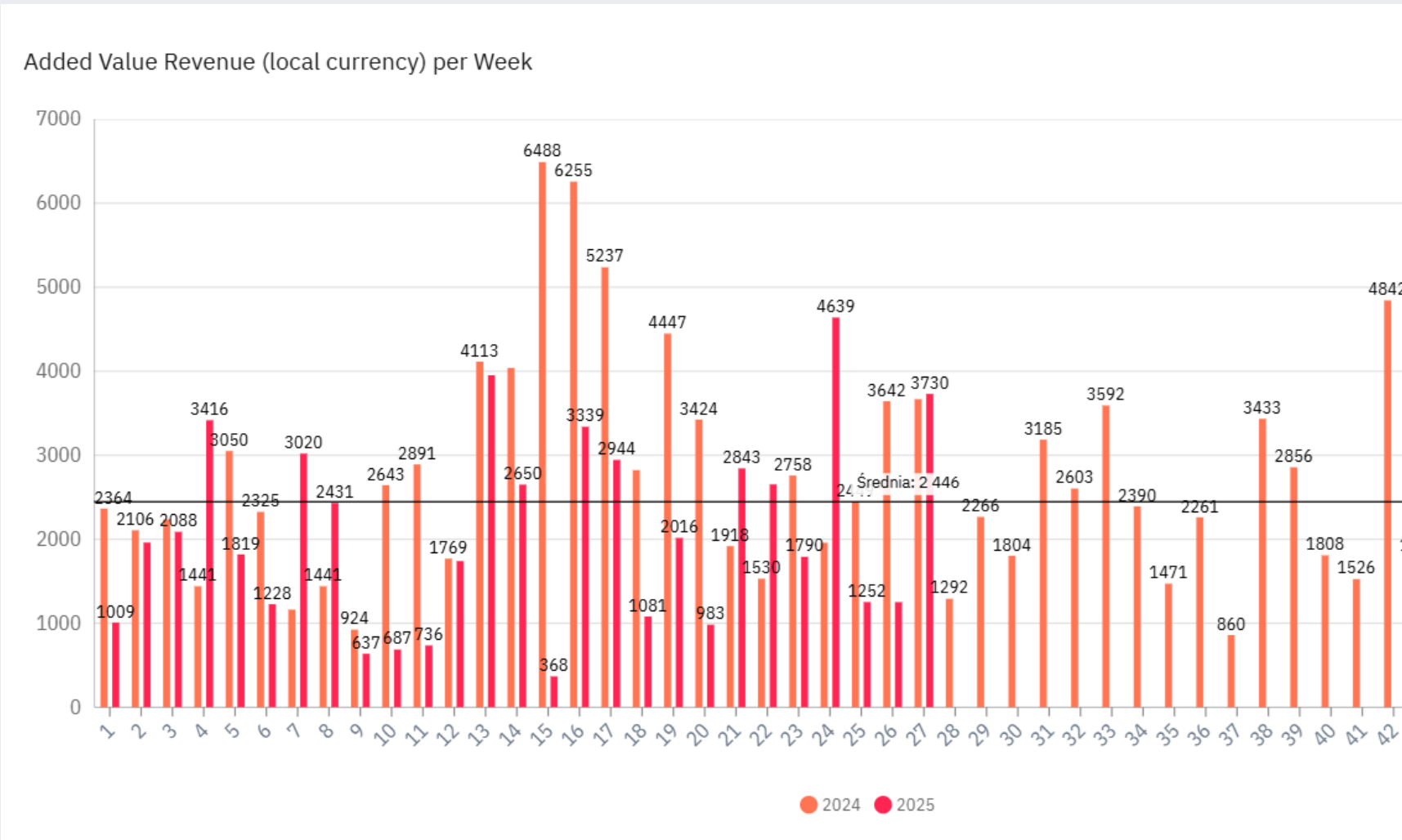
Konwersja z dosprzedaży – które pytania dosprzedają najczęściej oraz kiedy włączać/wyłączać akcje sezonowe:





Konwersja z dosprzedaży – które pytania dosprzedają najczęściej oraz kiedy włączać/wyłączać akcje sezonowe:

Answers per Shop			Positive Answer Value (local currency)	Positive Answers	Neutral Answers	Negative Answers
Mercedes Benz Grupa Wróbel Wrocław	PLN	Preferowana godzina odbioru		125	0	0
		Zyskaj 25% więcej dla Twojego Mercedesa – wybierz nasz	0	5	11	0



Pozostałe działania:



Pozostałe działania:



Plany dalszej digitalizacji w MB Wróbel:

1. Wykorzystanie AI do optymalizacji pracy warsztatu
2. Wykorzystanie AI do poprawy jakości rozmów telefonicznych
3. Kluczykomat zewnętrzny (strefa wydań 24h) w połączeniu z dostępem do obiektu oraz ochroną cyfrową
4. Wykorzystanie bramki ze skanrem 3D oraz AI do wykrywania uszkodzeń

Uczestnicy:



Igor Krej



**SALES MARKET
MANAGER - POLSKA**

igor.krej@tjekvik.com
+48 538 999 646

**Łukasz
Stefanko**



**KIEROWNIK SERWISU
MB WRÓBEL**

lukasz.stefanko@wrobel.
mercedes-benz.pl
+48 538 617 817



**Dziękujemy za wzięcie udziału oraz uwagę,
zapraszamy do zadawania pytań**