

**Jesper Skov Mølgaard,
servicechef Bilernes Hus:**

Har du talt

med din bil

i dag ?

**Tekst: Majbritt Mikkelsen
Fotos: Preben Stentoft**

Jeg triller ind på parkeringspladsen ved Bilernes Hus i Silkeborg i min røde VW Lupo 1.4 fra 2000. Den har hverken centrallås eller andet nymodens elektronik. Til gengæld har den været familieeje, lige siden den blev købt kontant hos Vulcan Silkeborg, den er stadigvæk knaldrød i lakken og lukker i øvrigt dørene som en Passat

Jesper Skov Mølgaard, der er servicechef hos Bilernes Hus for mærkerne VW, Audi og Skoda, fortæller, at kunderne i høj grad er begejstrede for den tyske kvalitet og grundighed: "VW er husets fortsat største

mærke. Derudover fylder Audi og Skoda også pænt meget sammen med en række andre mærker."

MinVolkswagen

I Bilernes Hus, der beskæftiger 160 medarbejdere, arbejdes der med at gøre arbejdsangangene smidigere og kontakten til kunderne bedre og tættere. Et af redskaberne er en ny app, som via en installeret sender i bilen har direkte forbindelse til kundens smartphone. Kører du i VW, hedder konceptet MinVolkswagen. Det tiltag har Jesper Skov Mølgaard lovet at gøre os klogere på: "Løsningen, som kun findes i Danmark, har

som overordnet mål at gøre det nemmere at være kunde hos os. MinVolkswagen har en række åbenlyse fordele for kunden sammen med den lille detalje, at den er gratis at få installeret i bilen, som dog ikke må være af ældre årgang end 2008."

Hvordan har din bil det?

Appen er udviklet for VW, Audi, Skoda og Seat af de samme personer, som har udviklet MobilePay. Det betyder få klik og en let og overskuelig brugerflade. Løsningen tilbydes til alle servicekunder og tager mellem 5 og 15 minutter at få op at køre. Jesper siger: "Appen henter automatisk



Fakta:

Bilernes Hus blev stiftet i 2006 af Holger Helle og er i dag ejet af Bjame Nielsen, Herning

Huset er 38.000 m² og har ca. 300 nye og brugte biler i den indendørs salgsudstilling

Bilernes Hus er autoriseret forhandler af VW, Skoda, Kia og Nissan og har desuden servicekontrakt på de samme mærker samt Audi, BMW og Fiat.

Se mere på...

www.bilerneshus.dk

bilens oplysninger, når vi først én gang har installeret den lille boks i bilen, hvori der sidder et simkort som i en mobiltelefon. Via appen kan du tjekke, hvor din bil holder parkeret, om den er låst, hvor meget brændstof den har på og om oliestanden er okay. Som det nyeste kan du chatte med os og foretage online booking på værkstedet. Du har med andre ord styr på, at din bil altid har det godt."

Overvåger I os?

Siden sommeren 2017 har Bilernes Hus allerede installeret 177 bokse. Jesper siger: "Det er gået overraskende hurtigt med at få de første løsninger installeret. Kunderne er hurtige til at sige 'ja tak', hvilket formodentlig skyldes at løsningen er gratis, men også at kunden hurtigt kan gennemskue, at appen kan gøre hverdagen nemmere."

Meeen – tænker jeg og kaster et blik ud på min Lupo, som desværre har vist sig alt for

gammel til blive snakket med via en app – har kunderne virkelig ikke nogle forbehold for at sige ja? "Jo, siger Jesper og fortæller: "Kunden spørger som regel som det første; overvåger I os? Der er det klare svar 'nej'. Kunden er den eneste, som kan se, hvor bilen holder parkeret. Det eneste tidspunkt, vi bliver informeret om, hvor bilen befinder sig, er hvis én eller flere airbags bliver udløst. I sådan et tilfælde sender appen i øvrigt direkte besked til assistance eller mobilitetsservice for at sikre, at hjælpen er på vej hurtigst muligt. I andre tilfælde, hvor bilen af en eller anden årsag ikke kan køre længere, sendes der besked til VolkswagenVejhjælp. Skulle der mod forventning ikke være afgivet besked til mobilitetsservice indenfor et vist antal minutter, tager vi over, idet vi i nødstilfælde kan tilgå de nøjagtige koordinater for bilens placering – men kun i disse situationer. Så ellers nej, vi overvåger ikke vores kunder. Det har vi ingen interesse i, og det giver ingen mening."

Værkstedets fordele

Men. Det er naturligvis ikke kun kunden, som har fordele af appen. Går vi ind på værkstedet hos Bilernes Hus, er der andre typer gevinster at spotte: "Vi kan på værkstedet se, hvornår bilen skal til service, og er der en fejl lampe, som lyser, kan vi se fejlkoderne, sådan at vi på forhånd har en idé om, hvad problemet består i," siger Jesper og fortsætter: "Den store udfordring består i, at der er masser af lamper i bilen, som kan



Bilernes Hus har udviklet en ny app, som via en installeret sender i bilen har direkte forbindelse til kundens smartphone

lyse, og at én og samme lampe kan lyse på grund af mange forskellige ting. Fejl-læsningen, som vi før lavede, når kunden kom ind på værkstedet med bilen, kan vi nu i store træk lave på forhånd. Det betyder, at vi langt bedre kan disponere vores tid, fordi vi ved, i hvilken retning vi skal gå. Selvfølgelig kan vi ikke være 100% sikre på diagnosticeringen, men vi har en klar fornemmelse."

Nemmere at være kunde

Den seneste tilføjelse til appen er muligheden for at chatte med sin Volkswagen Partner – i dette tilfælde Bilernes Hus samt lave online booking af tider på værkstedet. "Vi har indrettet vores bookingsystem som i en tandlægepraksis med akutte tider til pludselig tandpine eller nedbrud, og så har vi tider til næste service, som typisk tager lidt længere tid på værkstedet. Kunden behøver dermed ikke ringe til os, men kan se med det samme i appen, hvornår han eller hun kan få en tid. Vi brænder kort og godt for at gøre det nemmere at være kunde."

Kør selv for fremtiden

Men hvad er så det næste teknologiske kvantespring ifølge Jesper og Bilernes Hus: "Selvkørende biler, uden tvivl. I Tyskland er der visse steder allerede etableret spor på Autobahn til test af førerløse biler. Det er blot et spørgsmål om lovgivning. Lige pludselig er det overflødigt at kunne finde vej, og man slipper for at skulle træffe beslutninger på tom mave i trafikken. Vi har allerede taget skridt i den retning med biler, som tilpasser sig chaufførens kørestil osv. Så jo, de menneskelige egenskaber bliver en skønne dag overflødig," lyder det afslutningsvist fra Jesper, der selv for øjeblikket har kastet sin kærlighed på en sort Audi A4 – indtil videre med fører. 

