



Ford Việt Nam Tích Cực Triển Khai Dịch Vụ Lưu Động 4 Giờ Hoặc Miễn Phí Tại Hà Nội

- Ford Việt Nam đem đến sự tiện lợi ngày càng lớn cho khách hàng với chương trình Dịch vụ Lưu động 4 giờ hoặc miễn phí.
- Dữ liệu kết nối giúp việc ghi nhận và quản lý các đơn đặt hàng dịch vụ ngay tại thời gian thực.
- Chương trình đã thực hiện 1.000 lượt dịch vụ lưu động với tỷ lệ hoàn thành đúng giờ đạt 99%.

Hà Nội, Việt Nam, Ngày 11 Tháng 11 Năm 2024 – Hãy tưởng tượng xe của bạn được hoàn thành dịch vụ bảo dưỡng trong vòng bốn giờ sau khi đặt lịch tại ngay địa điểm bạn chọn, và toàn bộ chi phí (bao gồm phụ tùng và công lao động) sẽ bằng không nếu dịch vụ không được hoàn thành đúng giờ. Đó là cam kết từ Ford Việt Nam cho chương trình Dịch vụ Lưu động 4 giờ hoặc miễn phí tại Hà Nội.

Sử dụng dữ liệu kết nối và công nghệ thông minh, sáng kiến lần đầu tiên xuất hiện trong ngành ô tô Việt Nam hướng đến mang lại trải nghiệm dịch vụ lưu động nhanh chóng và hiệu quả vào bất cứ lúc nào và tại bất kỳ nơi nào khách hàng cần. Hệ thống có khả năng theo dõi khi nào xe Ford cần bảo dưỡng và nhắc nhở chủ xe đặt dịch vụ lưu động tại vị trí mà họ ưu tiên.

Cam kết hoàn thành trong 4 giờ được hiện thực hóa bởi công nghệ đề xuất vị trí phù hợp trên khắp Hà Nội để định vị các xe dịch vụ lưu động gần nhất với khách hàng. Sau khi đặt lịch, hệ thống sẽ cử xe dịch vụ lưu động gần nhất, cập nhật thời gian thực về vị trí của kỹ thuật viên và tiến độ dịch vụ cho chủ xe. Khi hoàn tất dịch vụ, hóa đơn điện tử sẽ được gửi đến khách hàng kèm tùy chọn thanh toán số. Khách hàng cũng có thể đánh giá trải nghiệm ngay trên nền tảng này.

"Gia tăng tiện lợi cho khách hàng là trọng tâm của chương trình này. Chúng tôi muốn việc sở hữu một chiếc Ford trở nên dễ dàng nhất có thể. Khi xe của bạn đến kỳ bảo dưỡng hoặc thay dầu, các xe dịch vụ lưu động của chúng tôi sẽ đến tận nơi của bạn ở Hà Nội để bạn không bị gián đoạn các hoạt động trong ngày." - Ông Saurabh Arya, Giám đốc Dịch vụ và Khách hàng Ford Việt Nam chia sẻ.

Cũng theo ông Saurabh, kết quả ban đầu từ chương trình cho thấy nhiều dấu hiệu tích cực. Cụ thể, đã có hơn 1.000 dịch vụ bảo dưỡng xe lưu động được thực hiện trong 10 tháng qua, với tỷ lệ hoàn thành đúng giờ đạt 99%.

"Không phải lúc nào khách hàng cũng quay lại đại lý sau khi mua xe. Bằng cách cá nhân hóa dịch vụ, chúng tôi luôn đồng hành cùng khách hàng mọi lúc mọi nơi. Dịch vụ Lưu động 4 giờ hoặc miễn phí là minh chứng cho cam kết vững chắc của Ford nâng cao trải nghiệm khách hàng bên cạnh việc cung cấp các dịch vụ chất lượng cao." - Ông Saurabh nói thêm.

Cách thức hoạt động của chương trình

Phân tích dự đoán: Công cụ phân tích dự đoán của Ford phân tích dữ liệu trực tiếp từ các xe được kết nối để xác định chính xác thời điểm xe cần bảo dưỡng.



Truyền thông có mục tiêu: Khách hàng đủ điều kiện được nhắc nhở qua nhiều kênh thông tin như tin nhắn SMS, zalo hay email về việc đặt lịch bảo dưỡng kịp thời.

Định vị chiến lược: Thuật toán định vị xe dịch vụ lưu động tập trung ở gần các khu vực đông khách hàng, cân nhắc điều kiện giao thông và nhu cầu dịch vụ tổng thể để định vị các xe dịch vụ lưu động một cách hợp lý trên địa bàn Hà Nội.

Đặt lịch và theo dõi liền mạch: Khi đặt lịch trên nền tảng dịch vụ trực tuyến của Ford, khách hàng có thể chọn vị trí mong muốn và nhận cập nhật thời gian thực về vị trí của xe dịch vụ lưu động kèm tiến độ dịch vụ.

Cam kết 4 giờ hoặc miễn phí: Sau khi đặt lịch thành công, thời gian sẽ được tính ngược. Nếu dịch vụ không hoàn thành trong vòng 4 giờ kể từ khi khách hàng đặt lịch thành công, thì khách hàng sẽ được hoàn toàn miễn phí (bao gồm phí phụ tùng và công lao động).

Miễn trừ trách nhiệm

1 Cam kết “4 giờ hoặc miễn phí” chỉ áp dụng cho khách hàng sử dụng dịch vụ lưu động.

2 Xe dịch vụ lưu động của Ford chỉ được trang bị để cung cấp các dịch vụ sau: tất cả các dịch vụ bảo dưỡng định kỳ (thay dầu/ nước làm mát/ bộ lọc), thay thế các bộ phận hao mòn như má phanh và đĩa phanh, kiểm tra và thay thế dây đai, xoay lốp (bom lốp), xả phanh, kiểm tra điều hòa và pin, vệ sinh ngoại/ nội thất và các sửa chữa nhỏ.

3 Thông tin nhận dạng cá nhân thu thập bởi Ford có thể được sử dụng vào các mục đích sau: phản hồi các nhận xét hoặc yêu cầu thông tin của khách hàng; đáp ứng yêu cầu trên trang web (ví dụ: cung cấp tài liệu quảng cáo, tài liệu marketing hoặc các tài liệu liên quan khác); đáp ứng yêu cầu hoặc phát triển sản phẩm/ dịch vụ mới; tạo trải nghiệm người dùng thân thiện hơn; cải tiến sản phẩm, dịch vụ và hoạt động marketing; liên hệ nếu cần trong quá trình xử lý hoặc giao đơn đặt hàng cho sản phẩm/ dịch vụ; phân tích trang web để cải thiện bố cục, nội dung, sản phẩm và dịch vụ trên trang; tổng hợp dữ liệu người dùng được lưu trữ trong cơ sở dữ liệu của doanh nghiệp để sử dụng cho mục đích marketing và các mục đích khác; đối chiếu dữ liệu cá nhân thu thập tại đây với dữ liệu đã thu thập từ các nguồn khác; tuân thủ các yêu cầu pháp lý.

###

Về Ford Motor Company

Ford Motor Company (NYSE: F) là một công ty toàn cầu có trụ sở tại Dearborn, Michigan, cam kết giúp xây dựng một thế giới tốt đẹp hơn, nơi mọi người được tự do di chuyển và theo đuổi ước mơ của mình. Kế hoạch Ford + của công ty nhằm tăng trưởng và tạo ra giá trị từ sự kết hợp các điểm mạnh hiện có, năng lực mới và mối quan hệ luôn bền chặt với khách hàng để làm phong phú thêm trải nghiệm và nâng cao lòng trung thành của những khách hàng đó. Ford phát triển và cung cấp các loại xe tải Ford, xe thể thao đa dụng, xe tải thương mại, xe hơi thương mại và xe hơi hạng sang Lincoln, cũng như các dịch vụ kết nối. Công ty hiện thực hóa điều này thông qua ba phân khúc kinh doanh lấy khách hàng làm trọng tâm gồm: Ford Blue, chế tạo các dòng xe xăng và xe hybrid mang tính biểu tượng về kỹ thuật; Ford Model e, phát triển các mẫu xe điện đột phá sở hữu hệ thống phần mềm đem đến những trải nghiệm số vượt trội cho khách hàng; và Ford Pro, hỗ trợ khách hàng thương mại chuyển đổi và mở rộng kinh doanh với sự đồng hành của các phương tiện và dịch vụ phù hợp với nhu cầu của họ. Ngoài ra, Ford đang theo đuổi các giải pháp di chuyển thông qua Ford Next và cung cấp



| NEWS

các dịch vụ tài chính thông qua Ford Motor Credit Company. Ford có khoảng 177.000 nhân viên trên toàn thế giới.