



CRM Concessionnaire Automobile

La solution CRM dédiée au concessionnaire automobile est une solution complète de la gestion de la relation client. Elle offre les outils et les fonctionnalités indispensables à la gestion des comptes et contacts et à la constitution d'une vue centralisée et consolidée à 360° des clients.

Puissante et évolutive, la solution CRM intègre les spécificités métier des concessionnaires automobile grâce aux modules « **Vente** », « **Marketing** », « **Service Client** » et les outils de reporting, le CRM contribue considérablement à renforcer la satisfaction et la fidélisation des clients, en fournissant un meilleur service organisé et cohérent.

Une gestion de l'activité quotidienne

- Gestion des activités : création et suivi des actions de l'équipe, appel téléphonique, envoi d'email, prise de rendez-vous, alerte, tâche,.....
- Visualisation des calendriers par jour, semaine et mois
- Création et partage des rapports de visite, rapports d'activité.....
- Gestion des e-mails et création des modèles de courriers
- Partage et attribution des actions et des tâches

Automatisation de la force de vente

Les commerciaux disposent d'une vision 360° du client issue du partage des informations avec les autres départements. La constitution d'une base de données client unique qui permet de faciliter le suivi commercial : organisation de la prospection, agenda pour la prise de rendez-vous, fiches de saisie, rapports de visite, prise de commande.....

- Une vision 360° des clients/prospects : une consolidation de toutes les informations utiles et disponibles les concernant pour améliorer la connaissance de leurs besoins
- Un partage de la connaissance client avec l'équipe afin de gagner en efficacité dans les interactions et dans le processus de concrétisation
- Une gestion des activités et des différents types d'événements avec le client: appel téléphonique, mailing, fax, rdv, ... garantissant l'historisation et la traçabilité

- Une qualification du comportement des leads et une définition des sources de provenance (participations foires ou salons, prospection téléphonique, marketing digital, marketing direct
- Une gestion des opportunités par un suivi complet du cycle de vente
- Une gestion du planning de prospection pour les commerciaux
- Une attribution des leads et des opportunités
- Une gestion des procédures d'escalades et d'approbation
- Un renforcement et une automatisation de la force de vente avec un meilleur suivi de l'activité commerciale
- Une gestion des catalogues produits avec un accès rapide en consultation
- Une définition des remises par produit
- Une consultation rapide des listes d'accessoires correspondant à chaque modèle de voiture
- Une gestion tarifaire : par modelé, par période, par client
- Une gestion des devis : création des devis personnalisés, envoi directement du CRM... En assurant une traçabilité et un historique
- Une gestion des relances sur les devis ouverts avec rappel par mail ou par téléphone
- Un suivi en temps réel des réalisations et des performances de l'activité commerciale
- Une fixation et un suivi des objectifs (par volume, CA, marge.....) en temps réel
- Un suivi du taux de concrétisation et de conversion des devis en commandes
- Une gestion complète des commandes de vente

Un Marketing pertinent :

Mise en œuvre des « best practice » marketing à travers une base unique et sécurisée, le module marketing offre la possibilité de cibler les bons prospects via des fonctionnalités de recherche avancée et de mener des campagnes marketing percutantes.

Le cycle de vie de la campagne est couvert dans son intégralité : planification, ciblage, définition des tâches, sélection des canaux de communication, exécution et analyse des résultats.

- Une segmentation performante pour un meilleur ciblage permettant un retour sur investissement rapide
- Une définition des typologies des clients et des prospects
- Une planification, une exécution et un suivi des campagnes : mailings, e-mailings, foire et salon, organisation d'évènements, enquêtes
- Une gestion budgétaire de l'ensemble des actions et des campagnes marketing
- Une mesure des campagnes et une évaluation du plan marketing
- Une définition des modèles de campagnes préétablis

- Un attachement facile des supports de communication (brochures sur les modèles, des prospectus, des bons de réduction.....)
- Une analyse des retombées business et d'aide à la décision

Gestion optimale du service client

Le module service client est composé de l'ensemble des outils qui simplifient la gestion des réclamations, les processus d'escalade afin de renforcer l'organisation interne et d'améliorer la satisfaction client.

Les fonctionnalités puissantes en matière de Workflow permettent d'accélérer les approbations et d'améliorer l'efficacité de tous les processus du service client.

- Une gestion et un suivi des réclamations grâce à des fonctionnalités intuitives, la création, le suivi et la résolution des réclamations client se font d'une manière fluide et cohérente
- Une réponse instantanée au client en multicanal de l'état d'avancement de ses réclamations (prise en charge, clôture, etc.) en se basant sur ses préférences (langue, plage horaire préférée, canal préféré.....)
- Une gestion des files d'attente : une simplification de la gestion des réclamations et une amélioration du délai moyen de traitement en créant des files pour des entités, des utilisateurs ou des équipes. Les files d'attentes permettent une coordination fluide entre les collaborateurs
- Un centre de relation client multicanal : une structuration et une organisation de votre service client en multicanal. Centralisation et traitement des réclamations de plusieurs sources : mail, appel téléphonique, réseaux sociaux.....
- Une traçabilité et une analyse des réclamations : par typologie client (B2C & B2B), par type de réclamation et par source (via appel au call center, email, chat, point de vente, fax, Facebook, courrier.....).
- Une gestion des connaissances : une exploitation du savoir collectif au sein d'une base de connaissances centralisée. Permettant d'améliorer les compétences de votre service client en créant, retrouvant et partageant les connaissances
- Des processus de service guidés : une simplification et une harmonisation de la résolution des réclamations grâce à des dialogues guidés et des processus automatisés
- Des workflows flexibles faciles à configurer : une cohérence de votre service client grâce à l'établissement des approbations à base de règles et de notifications.
- Gestion des appels entrants et sortants :
 - Personnalisation de l'accueil téléphonique grâce à la reconnaissance instantanée de votre interlocuteur
 - Automatisation des appels entrants et des appels sortants
 - Renseignement du détail de l'appel au sein de la fiche appel téléphonique

- Amélioration de la traçabilité des appels
- Analyse et évaluation de vos opérations de phoning
- Une gestion des objectifs du service client : un suivi instantané des objectifs du service clients, comme les taux de résolution au premier appel, la durée moyenne d'un appel, etc.

Fonctions transverses

- Une solution ouverte permettant un interfaçage facile avec les applications existantes
- Un partage des informations et un chat interne selon les profils et les habilitations
- Alertes et notifications : création des alertes et des notifications pour rappeler à vos collaborateurs des relances téléphoniques, des tâches à faire, des renouvellements du contrat, de l'envoi de documentation.....
- Une gestion Multi marques, multi sites/agences et d'un réseau indépendant d'agences
- Une recherche d'information : La solution CRM dispose d'un moteur de recherche puissant offrant deux possibilités de recherche :
 - La recherche simplifiée : cette recherche permet de retrouver de manière simple et rapide un enregistrement même en spécifiant le critère de recherche de façon partielle
 - La recherche multicritère : cette recherche avancée est un outil permettant d'interroger l'ensemble du référentiel de données. Au travers d'une interface conviviale, il est possible de créer, d'exécuter, et de sauvegarder des requêtes multicritères sur les données.
- Une automatisation de la diffusion du reporting
- Une solution CRM basée sur un socle technologique avancé et éprouvé
- Une intégration du CRM avec les réseaux sociaux
- La mobilité : adapté aux différents terminaux (tablette, smartphone,...).la solution couvre des fonctionnalités nomades de consultation et création des données.
- Export/Import des données
 - Exportation des données dans des formats différents (Excel, Word, PDF, etc.).
 - Importation des données à partir des fichiers sources.
- Interface Outlook en natif : intégration naturelle du CRM avec les fonctionnalités Microsoft Outlook. Avec la possibilité de gérer vos contacts, votre calendrier, vos tâches et vos e-mails de manière centralisée dans l'interface familière de Microsoft Outlook.