

Voice Connect, la solution de téléphonie de CDK Global aide les concessionnaires à résoudre le principal problème d'un acheteur de véhicule sur quatre

- Selon l'étude* 25 % des acheteurs de voiture sont très frustrés par les appels sans réponse
- Avec la plate-forme de téléphonie Voice Connect, CDK Global s'attaque aux plus grandes plaintes des clients

3 octobre 2018 - L'analyse des statistiques sur les services à la clientèle montre que pour un acheteur de voiture sur quatre, les appels sans réponse constituent le plus gros grief envers leurs concessionnaires. Pour aider à résoudre le problème, CDK Global a lancé Voice Connect, une solution de téléphonie intégrée, basée sur le cloud et développée spécifiquement pour les concessionnaires automobiles.

En intégrant Voice Connect à d'autres applications, CDK aide les concessionnaires à créer des interactions plus sophistiquées et personnalisées avec leurs clients. C'est le cas de M. **Marsaud**, Directeur de site, « *nous avons voulu installer Voice Connect essentiellement pour son intégration avec le DMS Autoline Drive et pour la traçabilité des appels clients, ce qui est un gros avantage* »

Les appelants ont souvent besoin de fournir des détails plusieurs fois au cours d'un unique appel et les allongements du temps d'attente lors de l'acheminement des appels peuvent renforcer leur frustration. En prenant le taureau par les cornes, CDK Global garantit avec son nouveau système de téléphonie que les appels clients soient acheminés directement à la dernière personne ou au dernier service auquel ils ont parlé. Par ailleurs, l'ensemble du personnel est en mesure d'accéder instantanément aux dossiers clients pertinents. Aucun appel ne reste en suspens et les retours d'appels peuvent être effectués par un simple clic. Le personnel peut ainsi répondre aux clients plus rapidement et de manière personnalisée.

Comme le signale M. **Lacaud**, chef d'équipe du Centre d'appels, « *la satisfaction de la clientèle est importante pour nous, Voice Connect permet un meilleur suivi des appels et aussi de réduire les appels manqués et donc une amélioration de notre chiffre d'affaires* »

M. **D'Avezac** Directeur commercial chez CDK Global, s'explique en ces termes :

« *Au cours des deux dernières années, une augmentation de 46% du nombre de leads téléphoniques par rapport à Internet rend crucial la mise en place d'un système téléphonique robuste, moderne et multifonctionnel. 45% des concessionnaires ne connaissent pas le nombre d'appel manqués (Pourtant de 16%) ou dans quelle mesure l'ensemble des appels sont traités. Voice Connect lève le voile sur les performances téléphoniques en assurant la transparence et la traçabilité de toutes ces interactions. Avec une disponibilité de 99,9 %, la plate-forme Voice Connect fournit des processus plus cohérents de traitement des appels pour de nombreux concessionnaires. Le temps moyen pour accéder aux informations des clients est ainsi réduit de plus de 40 secondes et un accueil personnalisé augmente la satisfaction des consommateurs.* »

Les puissants tableaux de bord personnalisable aident les concessionnaires à améliorer les niveaux de service client en recueillant des statistiques de performance pour les appels terminés, manqués, abandonnés ou redirigés par des individus ou des services. Grâce à l'enregistrement des appels, une formation continue et appropriée peut être dispensée au personnel, les responsables pouvant quant à eux déterminer plus facilement les services qui ont besoin de formation ou de ressources supplémentaires. « *Mes équipes et moi-même constatons que l'outil est ergonomique, la prise en main et l'assimilation de l'outil sont rapides. Les statistiques du « Call Intelligence/tableau de bord » et le*

suivi d'activité en temps réel sont un vrai plus, ils nous ont permis par exemple d'analyser et d'ajuster les horaires et le nombre de téléopérateurs nécessaires en fonction de l'activité de nos clients » rajoutent de concert M. **Marsaud** et M. **Lacaud**.

Le système basé sur le cloud peut également être mis à jour ou amélioré sans remplacement de matériel. Voice Connect fait partie de l'approche « systèmes connectés de CDK Global » qui permet la numérisation des flux d'information et l'échange efficace de données sur toutes les plates-formes, afin d'offrir une expérience de qualité aux propriétaires de voitures.

À propos de CDK Global

CDK Global, Inc. est l'un des principaux fournisseurs de solutions informatiques intégrées équipant plus de 26.000 concessionnaires (autos, camions, motos, marine, véhicule de loisirs et équipements lourds) dans plus de 100 pays, sur six continents. CDK Global entreprise indépendante réalise un CA annuel de l'ordre de 2 milliards de dollars.

* 2016 Auto Express Driver Power Survey