

Paris, le 4 juin 2018

**CLIENT-UP complète sa solution AtelierFID+ avec le lancement de la fonctionnalité 'MINISITE WEB' dédiée aux automobilistes, proposant une prise de rendez-vous 'en ligne' à l'atelier de la concession.**

CLIENT-UP innove en 2018 en installant sur son offre **AtelierFID+** une « **interactivité 100% digitale** » entre le consommateur/automobiliste et la concession automobile, lorsque cette dernière lui adresse régulièrement des messages d'incitation de visite atelier (*via ce service 'managé' de marketing relationnel/prédictif*).

Une application 'MINISITE WEB' (accessible via un Lien court/URL personnalisé) est désormais couplée à **AtelierFID+** et permet à l'automobiliste de réagir immédiatement et avec une grande facilité (sur son smart-phone ou PC ou tablette) à la réception d'un message de sa concession par 4 actions possibles, dont notamment :

- la prise immédiate de rendez-vous 'en ligne' à l'atelier sur l'outil MecaPlanning© (*pour les concessions équipées du logiciel de l'éditeur 3DSOFT, partenaire de CLIENT-UP*).
- la demande de 'Call-Back' par le centre d'appel en place (*ou la cellule BDC/commerce lorsqu'elle existe*)
- la redirection vers l'URL de prise de rendez-vous 'en ligne' à l'atelier de la concession (*le cas échéant*)
- la saisie d'une demande simplifiée de rendez-vous à l'atelier (*avec choix du jour et de l'horaire*)

Cette évolution majeure vise à répondre aux demandes exprimées par la majorité des 35 groupes de concession abonnés à **AtelierFID+** (*près de 200 concessions concernées*) d'améliorer le processus de prise de rendez-vous à l'atelier avec un meilleur 'service client' rendu, c'est à dire principalement en évitant le traditionnel appel téléphonique vers la concession (*qui est régulièrement reconnu comme une source d'insatisfaction de la clientèle*).

Après 3 mois d'installation en début 2018, près de 1 automobiliste sur 5 (19%) a consulté son MINISITE WEB personnalisé pour réagir au message de fidélisation atelier reçu de sa concession en canal digital (E-Mail ou Sms) et 1,1% après avoir reçu le même message en canal courrier. De plus, et du simple fait de la rapidité de réaction des automobilistes sur leur MINISITE WEB, une croissance significative des prises de rendez-vous atelier a été constatée sur les abonnés à la solution **AtelierFID+**.

