

Le Groupe Datafirst-I'Car Systems fait évoluer son offre CRM 360

Une solution inédite construite autour d'une base de données clients unique

Composante primordiale de la stratégie digitale, le CRM doit apporter aux groupes de concessions automobiles une vision à 360° de leurs clients, mais également améliorer la productivité des collaborateurs. Interfacé avec l'ensemble de son offre DMS (I'Car DMS, DataCar DMS et Eris Motors), le CRM 360 du groupe Datafirst-I'Car Systems évolue et s'enrichit de nouvelles applications inédites pour répondre à ces attentes ainsi qu'aux nouveaux enjeux du marché.

La nouvelle version du CRM 360 du groupe Datafirst-I'Car Systems est conçue autour **d'une base de données unique centralisée multi-sociétés**, en permanence actualisée et enrichie grâce à la mise en œuvre de 2 nouvelles fonctionnalités inédites et complémentaires :

- **Le dédoublonnage des données**, permet d'identifier et de supprimer des doublons présents au sein d'un même fichier. Après avoir paramétré les critères de dé-doublonnage (nom, prénom, adresse email), le moteur s'occupe du reste et les fiches clients repérées sont fusionnées automatiquement, sans intervention humaine.
- **La déduplication des données**, vise à repérer les données présentes dans différentes bases de l'entreprise afin de les regrouper dans une seule.

En croisant les fiches en double ou en triple, il est possible de recouper les données et de compléter la qualité et la quantité d'informations que l'on détient sur un client. De quoi consolider plusieurs fiches parcellaires en une seule fiche complète.

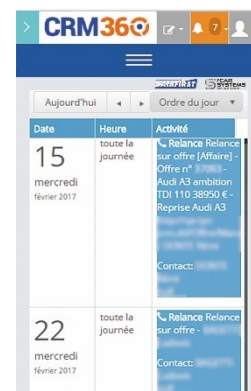
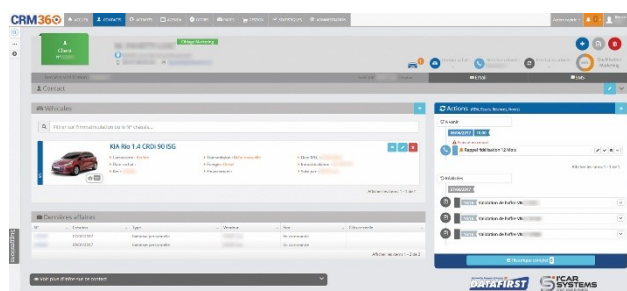
« *La base de données clients est bien plus qu'un carnet d'adresses, c'est le fer de lance d'une concession ou d'un groupe de concessions automobiles puisqu'elle permet la mise en œuvre d'une communication personnalisée et ciblée avec un client* » explique Rémi Clémendot, Directeur produits du groupe Datafirst-I'Car Systems. « *Notre solution CRM 360 est centrée sur la qualité de cette donnée client* ».

Grâce à ce Référentiel Client Unique (RCU), les groupes de concessions disposent de la centralisation des différentes sources d'informations d'un parcours client aujourd'hui omnicanal.

Parallèlement à cette base de données unique, le nouveau CRM 360 du groupe Datafirst-I'Car Systems permet d'accompagner des leads générés, pour les transformer en client, grâce à des interfaces naturelles avec :

- Le call center, pour simplifier les collaborations entre vendeurs et téléconseillers,
- Les sites web, pour intégrer les leads dans les agendas des vendeurs ou du call center,
- Les agendas Outlook et google, pour une meilleure planification du temps des collaborateurs.

« *Cela permet en plus de l'enrichissement des données vente et après-vente issues du DMS, une traçabilité des leads tout au long de leur traitement ainsi qu'un calcul du ROI lié à leur transformation. La concession dispose ainsi de toutes les informations lui permettant d'adapter sa stratégie de conquête ou de fidélisation client* » poursuit Rémi Clémendot.



Autre avantage du CRM 360 du groupe Datafirst-l'Car Systems construit sur une base clients unique, l'intégration de développements utiles pour gérer et piloter au mieux l'activité liée aux véhicules d'occasion :

- Reconnaissance du véhicule par plaque ou VIN pour en obtenir une description précise, ainsi que son prix,
- Accès à l'option SPOTVO & RADAR d'Autovista© pour avoir connaissance du prix moyen de publication des véhicules similaires sur la région,
- Calcul automatique du prix de reprise proposé à partir du prix de marché et après soustraction des composants paramétrés par le concessionnaire (frais de remise en état, marge, coût de stock...),
- Validation des conditions commerciales par système de workflow,
- Création des offres et des commandes avec plusieurs reprises,
- Recherche véhicule unique dans tous les types de stocks pour création offre directe,
- Présentation bon de commande et offre revisitée,
- Contrôle des offres inter sociétés pour éviter la surenchère,
- Chargement simplifié et simultané de plusieurs photos sur les fiches véhicules.

Le nouveau CRM 360 du groupe Datafirst-l'Car Systems contribue à améliorer l'expérience client en répondant aux exigences d'accessibilité (depuis tous supports), de prise en main (1/2 de formation en ligne) et d'efficacité. Il est conçu sur une architecture et une ergonomie facilitant son utilisation par les équipes de vente :

- La saisie et la mise en forme des données sont semi-automatiques basée sur des standards d'internet (recherche et remplissage des adresses guidées comme sur google...),
- Le vendeur peut suivre sa démarche, naviguer à sa guise et ouvrir plusieurs pages et onglets,
- La localisation de l'adresse se fait en un clic.