

Une première édition réussie pour le hackathon I'car Systems

Organisé par I'Car Systems sur la thématique « Ouvrir le monde du DMS automobile grâce aux APIs », le premier hackathon de la distribution automobile s'est déroulé, le 21 juin dernier à Tours. Plus de 25 dossiers ont été soumis aux équipes de recherche et développement de I'Car Systems parmi lesquels 12 ont été auditionnés devant un jury composé d'experts du monde de l'automobile.

Digital, phygital, fidélisation, parcours et expérience client, mobilité, intelligence artificielle, véhicule connecté et autonome... autant de notions qui ont pu être entendues et partagées entre les 50 participants de ce premier hackathon I'Car Systems de la distribution automobile. Outre la présentation de développement d'API, cet événement a été un moment d'échanges forts entre start-up, groupes de concession, éditeurs...

« C'est une journée passionnante et rafraichissante que nous avons vécue » a déclaré Philippe ALMOUZNI, Président de I'Car Sytems. « Au-delà des projets initiés autour d'une stratégie d'ouverture du DMS et d'une interopérabilité renforcée, une même passion pour le métier de l'automobile nous anime. De nombreux sujets de prospectives ont été abordés, reposant sur un dépassement des frontières fonctionnelles du DMS pour participer avec le digital, à la croissance des concessions ».

Autour des questions centrales : Quel sera le modèle de consommation de l'automobile demain ? et quels nouveaux services la concession devra-t-elle apporter pour garder le client ?, tous se sont mis d'accord sur le fait que l'expérience client était primordiale et faisait la différence.



« Avec le digital cela va très vite, il y a donc un besoin croissant de solutions pour être encore plus proche des clients, de leurs besoins : capter les clients, les suivre, les fidéliser » poursuit Frédéric QUEUDRET, Directeur R&D de I'Car Systems. « La notion de parcours sans couture est apparue comme la plus importante : le client qui recherche un véhicule a déjà fait toutes ses recherches sur la toile. Quand il arrive en concession, il ne veut donc pas tout reprendre, c'est une perte de temps. D'où le besoin d'un parcours sans couture, c'est tout l'enjeu de l'expérience client, un prospect doit devenir client facilement ».

Après l'ouverture de l'événement par Eric Le Gendre sur la thématique « Comment les outils technologiques accompagneront la distribution automobile de demain ? », les 12 projets retenus autour des thématiques de la productivité d'une concession, le parcours & la connaissance client, les métiers de l'Après-vente, le commerce de VN et le commerce de VO ont été auditionnés. Le jury d'experts composé de Thomas Daumont (Vice-Président du directoire, Groupe Altair), Jacqueline Forien (Expert IA, Machine Learning), Eric Legendre (Senior Partner Europe, Motormindz), Eric Roseau (Directeur Général, Transfert Leasing) et Frédéric Queudret (Directeur R&D, I'Car Systems) a ensuite délibéré sur les critères de pertinence, d'originalité / d'innovation, d'aboutissement, d'évolution à l'international, de qualité de la présentation et du respect du temps imparti pour présenter le projet (10 mn).

Pour rappel, les candidats ont disposé de 5 semaines, entre le 16 mai et le 20 juin, pour finaliser leurs développements dans leur interfaçage avec I'Car DMS. Ils ont été accompagnés dans leur mise en œuvre par les équipes de I'Car Systems qui ont supporté les projets en répondant à toutes leurs questions et en mettant à la disposition de chacun, le SDK I'Car Systems (kit de développement), basé sur les technologies Microsoft.NET, pour une intégration facilitée dans I'Car DMS.

Les projets récompensés :

1 - Donner plus de pouvoir au DMS pour les métiers de l'APV

- ▶ **INFOSERVEIS** : propose CAR (Cloud Active Reception), accessible sur tablette, ce système Cloud avancé permet d'accélérer et d'optimiser le service client avec une vision à 360 degrés et la mise à disposition à tous moments et de partout, des données clients. Il permet également de favoriser une communication transparente et digitale entre le client et l'atelier de réparation automobile dans toutes les étapes du processus : devis, rendez-vous, réception active, réparation, ou extension de garantie, contrôle de qualité, livraison.
- ▶ **ISCAB** : propose un assistant personnel qui simplifie les tâches professionnelles pour les concessions automobiles. Il est intelligent, connecté et s'adapte à tous les corps de métiers dans la concession. Une borne de réception client, dont les informations sont issues du DMS, permet en 4 mn de déposer ses clés et de récupérer celles d'un véhicule de courtoisie. Le système est administrable via une interface sur le cloud qui donne également le planning de la journée.

2 - Optimiser le parcours et la connaissance client

- ▶ **ROADBOOK** : ce sont des environnements applicatifs multimarques et multisites à destination des clients des distributeurs automobiles à partir desquels ils peuvent notamment : prendre rendez-vous de manière connectée, accéder à leurs documents clients et véhicules (tutoriels vidéos, factures, papiers du véhicule) utiliser leur cartes de fidélité, chatter avec leur concessionnaire avec envoi de pièces jointes (pdfs, photos, vidéos), consulter les stocks de véhicules disponibles avec contact concessionnaire, recevoir des notifications automatiques (entretien...), des invitations ou des offres. Le tout est géré par le concessionnaire depuis un back-office simple interfacé avec différents fournisseurs de solutions (AAA, visuels de véhicules générés automatiquement, envoi de SMS et emails...)
- ▶ **FIDCAR** : propose une solution en ligne qui permet de maîtriser la e-réputation et de piloter la satisfaction client. Cette plateforme rassemble les différents avis, en s'appuyant sur une analyse sémantique des commentaires, qui pourront facilement venir enrichir les interfaces digitales. Grâce à cet apport de notes et commentaires, ce sont de nouvelles opportunités de vente qui apparaîtront et la visibilité sur le web qui sera améliorée.

3 - Mieux équiper les acteurs du commerce VN

- ▶ **SYARTEC** : basée sur 10 ans de R&D et la réussite d'applications utilisées dans plus de 15 pays, la technologie Syartec propose aujourd'hui la solution 'Iziflo' de gestion commerciale, administrative et logistique full business, full control, full performance pour les acteurs de la distribution nationale et internationale. Cet outil poste vendeur, ADV et Logistique permet de suivre chaque affaire de la prospection à la livraison apportant un lien entre front et back office, entre le siège et les sites.
- ▶ **SPID** : avec sa solution unique SPID-TECH qui développe les ventes d'accessoires des concessionnaires automobiles. SPID-TECH met également en place une stratégie digitale complète, incluant un site e-commerce en marque blanche.

Le jury a également décerné deux prix spéciaux :

Le prix de l'originalité attribué à :

- ▶ **JE DONNE MON AVIS** : est une solution de recueil, d'analyse et de communication d'avis clients cross-canal. L'avis des clients est recueilli après des interactions clefs (passage en atelier, vente VO ou VN...) et génère automatiquement des alertes et relances aux collaborateurs de la concession identifiés selon le process établi (répondre au client, mettre en place une tâche...).

Le prix coup de cœur du jury attribué à

- ▶ **GBH** : avec plus de 1 000 utilisateurs le Groupe Bernard Hayot a un enjeu d'autant plus fort dans l'optimisation de l'usage de l'Car DMS. Le Groupe a choisi de réaliser des développements techniques pour augmenter l'efficacité des acteurs du commerce (VN VO) et la maintenabilité en s'appuyant sur leur expérience de la solution. Ainsi, de nouvelles requêtes sur base Oracle, avec des web services et des APIs ont été créées. Le résultat est dorénavant la possibilité de réaliser des requêtes complexes pour répondre à un besoin fonctionnel métier (par ex. la récupération du stock flottant) et aussi d'enchaîner plusieurs créations d'entités différentes pour un seul besoin métier. Le tout s'inscrit dans un contexte de modèle de données complexe et croissant.

A propos de l'Car Systems

l'Car Systems édite une solution métier destinée aux concessionnaires, aux groupes de distribution automobile et aux plateformes de pièces de rechange. l'Car Systems est un éditeur de référence à l'international, reconnu pour ses qualités d'innovation, sa qualité d'exécution et sa proximité clients. L'entreprise s'appuie sur une offre composée de ses 3 produits phares : l'ERP l'Car DMS, le poste vendeur BusinessBox et la solution de pilotage MyBI. Fondée en 1979, l'Car Systems compte 140 collaborateurs et 1 500 clients concessionnaires et groupes de distribution automobile, répartis dans 8 pays européens : France, Espagne, Portugal, Suisse, Belgique, Hollande, Allemagne et Autriche.

Plus d'informations : www.icarsystems.fr