

Le 2 juin 2016

Les Trophées LSA Cross Canal 2016

Feu Vert remporte le premier prix «Stratégie omnicanal» délivré par un jury d'experts

Le 31 mai 2016, Feu Vert a reçu à Paris le premier prix dans la catégorie «Stratégie omnicanal» qui récompense dans l'univers de la grande consommation, les initiatives les plus innovantes et performantes. La transformation numérique de Feu Vert a été portée par l'ensemble des équipes de façon transversale autour du projet d'entreprise AUDACE 2016 (Accélération Digitale Au Service des Clients et des Entreprises). Ce plan ambitieux (24 mois, 14 grands chantiers) visant à fournir aux clients Feu Vert une expérience omnicanal sur l'ensemble de son parcours, a été réalisé avec succès et se voit récompensé pour la deuxième fois (Trophées de la Transformation Numérique en février dernier).

Pour Bernard Perreau, Président du groupe Feu Vert : « Notre projet AUDACE est bien nommé, car nous avons relevé un défi de taille en un temps records. Les équipes du siège comme des centres-auto ont adhéré aux changements pour réussir cette digitalisation. C'est également grâce au recrutement de talents et à l'investissement d'experts que nous avons pu mener à bien ce projet. Cette digitalisation est bien perçue puisque la satisfaction client a progressé sur l'ensemble de notre réseau depuis 12 mois. Ce Trophée prouve que nous sommes une entreprise qui sait manager le changement pour s'adapter sans cesse aux nouveaux comportements et exigences de nos clients... avec audace ! »

« Aujourd'hui, nous faisons partie des quelques enseignes de la distribution capables d'offrir une expérience omnicanal homogène sur l'ensemble du parcours client » précise Vincent Claisse, responsable Digital et eBusiness. « Grâce à cette stratégie omnicanal nous apportons à nos clients une parfaite cohérence des informations et des prix entre web, magasin et call-center afin qu'ils fassent leur choix facilement et rapidement. Nous mettons à leur disposition nos offres sur tous les supports (pc, mobile, tablette), nous leur facilitons la prise de rendez-vous et les démarches, nous leur donnons la parole avec la publication de leurs avis sur la page de leur centre. **Autant d'innovations que résume bien notre leitmotiv chez Feu Vert : penser au client d'abord** ».



Remise des Trophées LSA du cross-canal le 31 mai 2016 © Laëtitia Duarte/LSA

+ 23 % : progression du nombre de visites sur feuvert.fr

21 millions de visiteurs en 2015 dont 40 % via smartphone ou tablette

+127 % : progression du CA e-business en 2015

+ 55 000 avis clients collectés en 12 mois avec une note moyenne de 4 sur 5

55 000 références produits en ligne

Équipe digital Feu Vert :
10 spécialistes, 1 responsable Digital et eBusiness (Vincent Claisse)

ESSENTIEL : Le groupe Feu Vert, fondé en 1972, détient les réseaux de centres-auto Feu Vert et Feu Vert Services et compte à ce jour 462 centres-auto en Europe. Le concept Feu Vert se déploie en succursales et en franchises pour optimiser le maillage territorial. Au total, près de 10 millions de clients en Europe font confiance aux enseignes du groupe. En 2015, Feu Vert présent en France, Espagne, Portugal et Pologne, compte environ 6470 collaborateurs pour un volume d'activités HT de 750 M€. La société Feu Vert est filiale de Financière Cofidim dont l'actionnaire est Alpha Private Equity Fund 6 (Alpha). <http://www.groupe-feuvert.info>

La stratégie digitale de Feu Vert

Web-to-store

Le site Feu Vert constitue un média puissant apporteur de business pour les centres-auto qui bénéficient directement et à 100% du chiffre d'affaires réalisé par le site en retrait express 2 h en centre (plus de 75% des ventes du site). Le site est également un support proposant des services aux consommateurs.



Mobile

Près de 4 internautes sur 10 se connectent à www.feuver.fr avec un mobile ou une tablette. Le site www.feuver.fr, adapté aux mobinautes de plus en plus nombreux, est le seul site de réseau d'après-vente auto dont la totalité s'adapte automatiquement sur PC, mobile ou tablette (technologie full-responsive avec gestion du user-agent pour optimiser les chargements sur mobile). De nouvelles applications mobile vont bientôt sortir...

Personnalisé et géolocalisé

Grâce à la géolocalisation, l'internaute peut choisir facilement un centre-auto proche de chez lui, dès son arrivée sur le site. En un clic, le site est instantanément personnalisé et l'ensemble de l'offre présenté sur le site s'adapte: prix, délais de retrait, promotions locales, services disponibles, etc.



Espace client cross-canal

L'espace client permet d'accéder facilement à ses devis et ses factures Feu Vert, suite à un passage en centre-auto ou à une commande en ligne. Les avantages acquis avec la carte de fidélité (ex : soldes de points, chèques) sont consultables en un clic et utilisables en ligne lors d'une prise de rendez-vous par exemple.

Rendez-vous en ligne

Connecté en temps-réel au planning de son centre-auto, le client peut ainsi facilement prendre un rendez-vous au moment qui lui convient le mieux.

Vers une digitalisation des points de vente

Feu Vert a conçu un agencement en îlots pour créer une relation de proximité avec le client et propose des expériences interactives avec des mobiliers équipés d'écrans muraux, un accès wifi gratuit et la consultation des produits sur tablette. 7 centres sont d'ores et déjà équipés de tablettes portables en atelier.

Pour rester à la pointe de l'innovation et du cross-canal, Feu Vert travaille sur de nouveaux projets en cours d'expérimentation dans ses 6 «centres-auto laboratoire».



Les Trophées LSA du Cross Canal, 2^{ème} édition, récompense les initiatives cross canal inédites, 8 catégories de prix par métier. Isa.fr

ESSENTIEL : Le groupe Feu Vert, fondé en 1972, détient les réseaux de centres-auto Feu Vert et Feu Vert Services et compte à ce jour 462 centres-auto en Europe. Le concept Feu Vert se déploie en succursales et en franchises pour optimiser le maillage territorial. Au total, près de 10 millions de clients en Europe font confiance aux enseignes du groupe. En 2015, Feu Vert présent en France, Espagne, Portugal et Pologne, compte environ 6470 collaborateurs pour un volume d'activités HT de 750 M€. La société Feu Vert est filiale de Financière Cofidim dont l'actionnaire est Alpha Private Equity Fund 6 (Alpha). <http://www.groupe-feuver.fr/info>