

## **Toyota Financial Services accélère sa transformation digitale**

Toyota Financial Services accélère sa stratégie de transformation digitale avec la mise à disposition de nouveaux outils pour les réseaux Toyota et Lexus mais aussi pour les clients. « Nous souhaitons ainsi délivrer une expérience digitale unique pour nos concessionnaires et nos clients », déclare David Schotkosky, CEO de Toyota Financial Services.

Tout d'abord, Toyota Financial Services a mis en place un portail, Start by Toyota ou Start by Lexus, dans lequel les réseaux accèdent à tout l'environnement de Toyota Financial Services : actualités produits, offres commerciales, mais également parcours de formation en ligne, les indicateurs de performance et prochainement l'ensemble des documents administratifs. Depuis son lancement en juillet, plus de 95% du réseau de concessionnaires s'y connecte chaque semaine.

Après avoir développé son propre outil de gestion des fins de contrat et du renouvellement, la captive se renforce sur le véhicule d'occasion, montrant ainsi des ambitions claires sur cette activité. Depuis l'été, les concessions bénéficient pour les véhicules d'occasion d'un outil d'aide à la vente identique aux véhicules neufs. Les fonctionnalités : visionner le stock de la concession, personnaliser les financements en location ou crédit pour chaque véhicule en 3 clics, éditer des affiches prêtes à être disposées sur parc. « Notre ambition, à terme, est d'avoir la même pénétration que sur les véhicules neufs » déclare David Schotkosky.

Côté client, Toyota Financial Services a lancé, en juin, la signature électronique. Tous les contrats sont désormais digitaux et les clients peuvent les signer électroniquement. « À fin novembre, 80% de nos contrats sont signés électroniquement » assure Arnaud Martinet, COO de Toyota Financial Services.

Cette démarche de digitalisation va se poursuivre en 2021, tant pour le réseau avec un outil de gestion autonome des prises en charge d'entretien, que pour les clients avec un nouveau site internet et une application qui viendront accompagner les ambitions de Toyota Financial Services sur le digital.

Cette accélération sur le digital est indispensable au déploiement de la stratégie de la marque qui vise à travailler le cycle de renouvellement des clients mais aussi une meilleure maîtrise des véhicules commercialisés.