COMARCH EMM

CAR DEALER EDITION

SOLUTION DE FIDÉLISATION POUR CONCESSIONNAIRE AUTOMOBILE

Une des problématiques rencontrée par les concessionnaires automobiles est la fuite des clients, après expiration de leur garantie assistance, vers des centres de services concurrents. Pour contrecarrer cette tendance sur du long terme, les concessionnaires doivent être en mesure d'offrir à leurs clients une expérience, une valeur unique, qui les poussera à revenir vers leur enseigne. De par notre expérience, nous estimons que la meilleure stratégie pour y parvenir est d'augmenter considérablement la satisfaction et l'expérience client, en procurant confort/qualité et en les traitant individuellement et à leur juste valeur.

Comarch Loyalty Management (CLM) - Car Dealer Edition :

Comarch Loyalty Management est une plateforme complète de gestion de la fidélisation, ayant fait ses preuves sur différents marchés et pour de nombreuses entreprises internationales. **L'édition Car Dealer** est parfaitement ajustée aux attentes et besoins du secteur automobile. La solution peut être intégrée avec la majorité des systèmes utilisés par les concessionnaires comme les systèmes ERP, CRM ou comptables. Le but étant ainsi d'optimiser les processus et de rendre la mise en place de la stratégie de fidélisation client aussi simple et efficace que possible.

Jusqu'à présent, les programmes de fidélité étaient principalement associés aux géants de la grande distribution. **Comarch**, grâce à l'expérience acquise au fil des années et en réponse à une demande accrue des professionnels du secteur automobile, propose une solution CRM et fidélisation complète et spécialement dédiées aux concessionnaires : **CLM – Car Dealer Edition**.

Les avantages de notre solution de fidélisation :

- Outil **simple, complet et intuitif** pouvant être géré par tous et grâce à un simple accès Internet,
- Des outils **attrayants** et **modernes** à disposition de vos clients, comme le portail web ou l'application mobile,
- **Faible coût de mise en place** de la solution grâce à une utilisation en mode SaaS (Software as a Service),
- Possibilité de ne choisir que les fonctionnalités requises – fabriquez votre solution sur mesure !

Pourquoi mettre en place la solution de fidélisation CLM - Car Dealer Edition ?

- **Développement des connaissances** concernant vos clients et leurs comportements,
- Augmentation de la satisfaction client et de la qualité des services grâce à des **actions personnalisées et ciblées**,
- Utilisation d'**outils modernes** : une application mobile et un site Web pour les clients du programme,
- **Motivation** du personnel à travers un programme récompensant les meilleurs vendeurs,
- **Amélioration de l'image de marque** de votre concession aux yeux des clients – différenciation face à la concurrence,
- **Augmentation du chiffre d'affaires** grâce à une exploitation optimale des données clients,
- **Réduction des coûts et amélioration de l'efficacité** de la communication clients par une personnalisation et un ciblage approprié,
- **Augmentation des ventes** (voitures, pièces et services) grâce à des offres promotionnelles pertinentes.
- **Identification et traitement approprié de vos clients les plus précieux** (Gold / Silver /...) – création d'une relation privilégiée avec les meilleurs clients grâce à la notion de reconnaissance,

Comarch Loyalty Management – Car Dealer Edition *est une plateforme marketing complète ayant pour but de renforcer la fidélité de vos clients en générant un sentiment positif et en instaurant une réelle communication personnalisée.*

COMARCH EMM

CAR DEALER EDITION

SOLUTION DE FIDÉLISATION POUR CONCESSIONNAIRE AUTOMOBILE

Différenciez-vous de la concurrence. Valorisez vos clients fidèles.
Récompensez tous les participants du programme.

Cette éditon inclut de nombreuses fonctionnalités permettant de créer et gérer un programme de fidélisation efficace.

CLM - Car Dealer Edition est un système flexible, composé des modules suivants :

- **Portail Web** - plateforme de communication permettant à vos clients d'avoir un accès complet aux informations les concernant (historique des achats/visites, gestion des points, contact direct avec la concession, promotions en cours, récompenses disponibles…),
- **Application Mobile** - solution permettant, via son smartphone, de gérer en temps réel ses points de fidélité, d'envoyer des sms à sa concession ou de suivre l'état des réparations, etc.
- **Module Administratif** – Coeur du système permettant la gestion des contacts, des promotions/récompenses, et une communication plus efficace,
- **Application CRM** – Retrouvez toutes les données clients, leur historique d'achat, leur profil (Gold/Platinium/Siver…) et les suggestions de promotions pour les vendeurs,
- **Solution Multi-concession** – utile lorsque que le concessionnaire a plus d'une concession à gérer. Permet de planifier/gérer des actions marketing pour les différents points de vente,
- **Module de reporting** – Créer en quelques clics des rapports complets sur l'efficacité de vos vendeurs, de vos produits mis en avant ou des actions marketing réalisées.

Lors de la personnalisation de votre solution, vous pourrez sélectionner les fonctionnalités que vous souhaitez paramétrer parmi les suivantes :

- **Interface web** attractive pour les clients, leur permettant de gérer leurs visites, contacts, offres, promotions, etc,
- Une **communication ciblée**, multicanale, personnalisée et automatique, attrayante pour vos clients et efficace pour votre concession,
- **Analyses** démographiques et comportementales offrant une connaissance plus approfondie de vos clients et permettant un regroupement plus approprié dans différents **segments**,
- Trouver et récompenser de manière appropriée les **meilleurs clients** – offre de cadeaux spéciaux, remises et privilèges aux clients les plus importants,
- Un **programme de fidélisation** offrant des points en échange de dépenses ou d'accomplissement d'actions spécifiques. (Ex. parrainage),
- **Gestion complète des comptes** avec accès aux données concernant les clients, l'historique de leurs transactions, aux échanges réalisés ainsi qu'un accès à des suggestions de promotions pour vos vendeurs,
- Fonctionnalité **multipartenaires** permettant de créer un programme de coalition attractif,
- **Rapports** personnalisables et **administration** conviviale du système.

Outre un outil informatique, nous mettons à la disposition de nos clients notre expertise en matière de gestion de fidélisation clients, de manière à nous assurer que ce programme de fidélisation réponde à vos besoins et vous procure le succès attendu.

Plus d'informations : **www.auto.comarch.fr**

Comarch est un fournisseur de services IT d'ampleur internationale et à forte croissance. Nous sommes connus sur le marché IT de par les technologies innovantes que nous employons et le caractère sur-mesure des produits et des services que nous délivrons.

La réputation de **Comarch** repose sur le savoir-faire, les technologies et l'innovation ainsi que sur le professionnalisme de nos services.

Nous possédons des bureaux dans 17 pays, employons 3 500 personnes sur 4 continents, réalisant environ 1 000 projets informatiques par an. **Comarch**, c'est plus de 18 années d'expérience et un savoir-faire informatique reconnu.

Nos clients :

Comarch SAS
17 rue Paul Langevin
ZI du hellu
59260 Lezennes, France

Tel: (+33) 3.62.53.49.00
Fax: (+33) 9.55.24.46.94
E-mail : fidelisation@comarch.fr

www.comarch.fr

www.comarch.com www.comarch.de www.comarch.eu www.comarch.ru www.comarch.pl

Copyright © Comarch 2011 All Rights Reserved. Tous droits réservés.
Aucune partie de ce document ne peut être reproduite sans une autorisation expresse de Comarch.
Comarch se réserve le droit de réviser le document sans préavis. Document non contractuel.
Les marques et services de Comarch sont l'exclusive propriété de Comarch et ne peuvent être utilisés sans autorisation.
COMARCH SAS AU CAPITAL DE 1 300 000 € – RCS LILLE B 500 252 606 – LES SPECIFICATIONS PEUVENT ETRE MODIFIEES SANS PREAVIS