

> GESTION DE LA RELATION CLIENT

FIAT AUTOMOBILES FRANCE CAPTE SES PROSPECTS À LA SOURCE

Pour améliorer le traitement des informations sur les prospects contactés sur les salons, les hôtesse d'accueil des stands du groupe Fiat saisissent les informations sur des PDA connectés.

L'ENTREPRISE EN FAITS ET EN CHIFFRES

Activité
Construction automobile, sous les marques Fiat, Lancia et Alfa Romeo (Ferrari et Maserati sont filiales directes du holding Fiat).
Effectif (France)
196.
Chiffre d'affaires (France, 2005)
1,3 milliard d'euros.

LE PROJET EN BREF

Enjeu
Disposer dans les salons automobiles d'un outil de saisie des informations sur les prospects fiable, efficace et facile d'emploi.
Solution adoptée
Pocket PC Dell avec applicatif loué par Itelios, transmission des données par Wi-Fi à un serveur central en quasi-temps réel.
Investissement
Environ 25 000 euros pour le Mondial de l'automobile 2006 tout compris (location du matériel, logiciels, installation, formation des 100 hôtesses...).

Expérimentée par Fiat lors du Mondial de l'automobile de 2004, à Paris, puis testée et peaufinée à l'occasion de quelques événements plus modestes depuis lors, la saisie des informations sur les prospects sur un Pocket PC va être officialisée cette année. La cinquantaine d'hôtesses présentes sur les trois stands (Alfa Romeo, Fiat, Lancia) du groupe lors de l'édition 2006 du Mondial, qui se tient à la Porte de Versailles du 30 septembre au 15 octobre, utiliseront la solution mise au point et louée par la société Itelios. Des vendeurs viendront en appui pour concrétiser certains contacts en ventes immédiates.

Chaque hôtesse sera munie d'un Pocket PC sous Windows Mobile, avec un applicatif écrit en C# de saisie des informations pour les prospects souhaitant être recontactés ou immédiatement intéressés par un véhicule. Le groupe disposera sur le salon d'une flotte d'une soixantaine de ces appareils pour assurer une marge de sécurité en cas de perte ou de problème technique. Selon Itelios, aucune casse n'a jamais été déplorée et il n'y a eu que deux disparitions en deux ans. Par ailleurs, en cas de perte ou de vol, le serveur central bloque l'accès aux programmes du Pocket PC signalé, repéré grâce à son identifiant matériel.

Techniquement, les informations saisies par les hôtesses sont transférées sans délais, sous forme de XML crypté par une connexion Wi-Fi sécurisée mise à disposition par le Mondial de l'automobile. Elles aboutissent sur un serveur central administré par Itelios, qui bascule immédiatement les informations vers les logiciels clas-

MARC GUILLAUMOT



Frédéric Koubi, directeur marketing d'Alfa Romeo en France : « Le gain essentiel est dans l'image de marque de notre firme auprès de nos prospects. »

siques de gestion de la relation client propres à chaque marque, accessibles par l'intranet du groupe. Les vendeurs opérant sur le salon, tout comme ceux des concessions, peuvent se connecter à cet intranet pour prendre la suite des hôtesses. Un prospect ayant concrétisé son achat sur place ne fera donc pas l'objet d'une relance par une concession. A l'inverse, une simple prise de contact aboutira à une telle relance. Ces transferts rapides d'informations évitent de stocker des données sensibles dans des outils mobiles pouvant être volés ou détruits. Cependant, en cas de problème de connexion, la saisie s'effectuant en local et non à distance à partir d'une interface Web, les hôtesses peuvent continuer à travailler.

Une rentabilité assurée

En fait, la saisie sur Pocket PC remplace la méthode manuelle. « Auparavant, les hôtesses écrivaient les informations collectées auprès des prospects sur des blocs de papier puis celles-ci étaient saisies le soir par une dizaine d'opérateurs avant d'être redistribuées avec un certain retard au réseau de vente », se souvient

Frédéric Koubi, directeur marketing d'Alfa Romeo en France. Les erreurs de saisie et les informations erronées ou incomplètes étaient nombreuses, ce qui condamnait un certain nombre de contacts commerciaux. « Bien que nous n'ayons pas calculé notre retour sur investissement avec précision, nous savons que l'opération est rentable du simple fait de la suppression de la saisie », assure Frédéric Koubi. Les intérêts majeurs de l'outil sont, d'une part, la fiabilité des informations (grâce au contrôle de saisie qui bloque les informations incomplètes

ou non conformes à la norme) et, d'autre part, une plus grande réactivité commerciale. Surtout, au-delà de l'amélioration du processus de traitement de l'information, le gain essentiel est dans l'image de marque de notre firme auprès de nos prospects. »

Si Fiat revendique plus de 11 000 contacts utiles recueillis lors du Mondial de l'Automobile 2004, dont 4 800 pour Alfa Romeo, aucun objectif chiffré n'est fixé aux hôtesses afin que celles-ci veillent avant tout à la qualité des informations et à la pertinence de rediriger les prospects les plus intéressés vers les vendeurs. Pour la même raison, hôtesses et vendeurs sont continuellement redistribués sur les emplacements afin qu'aucun ne bénéficie d'un effet particulier lié à un modèle. Enfin, durant le salon, les responsables des stands peuvent se connecter au serveur central pour vérifier l'efficacité commerciale de leurs équipes et ainsi suivre en temps réel l'activité grâce à des programmes de reporting. ■

BERTRAND LEMAIRE
blemaire@idg.fr

BONNES PRATIQUES

MUTUALISER LES INVESTISSEMENTS

Bien que la gestion de la clientèle et le marketing soient distincts pour chaque marque du groupe Fiat, l'informatique est un service transversal et un même outil a pu être déployé sur le salon.

ADOPTER UNE SOLUTION AVEC TRAITEMENT LOCAL ET SYNCHRONISATION RAPIDE

Les hôtesses peuvent travailler même en cas d'incident sur le réseau Wi-Fi mais les informations sont transférées par une connexion sécurisée à un serveur central, sans stockage local persistant pour éviter les inconvénients d'une destruction ou du vol du matériel.

SOIGNER L'ERGONOMIE DU PRODUIT

La saisie, aisée, rapide et fiable, permet un contrôle de cohérence et de conformité à la norme (nombre de chiffres pour un numéro de téléphone...).