



Autoline™ Dealer Management System



Autoline van ADP



Autoline werd gedurende meer dan 30 jaar stap voor stap ontwikkeld en wordt momenteel in 45 landen wereldwijd door meer dan 4.000 dealers gebruikt, waarvan 2.500 in Groot-Brittannië. Autoline werd ontwikkeld om de bedrijfsefficiëntie te verhogen voor de gebruikers. Het biedt een volledig geïntegreerd systeem voor dealermanagement, waarbij alle belangrijke bedrijfsactiviteiten in één krachtige softwareoplossing ingebouwd zijn.

■ Flexibel en aanpasbaar

Autoline is geschikt voor de behoeften van alle wagendealers, van de zelfstandige mono-site, de mono-franchise omgeving tot de grote multi-franchise groepen met meerdere vestigingen.

■ Uitgebreide fabrikanten- en third party interfaces

ADP weet dat een Dealer Management Systeem een essentieel onderdeel is bij het beheer van de leveringen van voertuigen en onderdelen, te beginnen bij de fabrikant tot aan de klant. Autoline kan geïntegreerd worden met een uitgebreide reeks fabrikantspecifieke en third party interfaces en gegevensbronnen. Omdat Autoline deze interfaces levert, moet de gebruiker niet meer via zelfstandige systemen werken en moet hij de gegevens niet meer opnieuw invoeren om transacties uit te voeren.

■ Referenties van wereldklasse

ADP heeft succesvolle langlopende commerciële en technische partnerships afgesloten met heel wat toonaangevende fabrikanten. Autoline is daarom één van 's werelds meest uitgebreide Dealer Management Systemen dat door fabrikanten wordt aanbevolen.

■ Succes behalen

Autoline beantwoordt zowel aan de behoeften van de dealer als van zijn klanten. Met Autoline kunnen dealers hun kosten controleren en verminderen, de verkoop doen toenemen en de klantenservice verbeteren. Autoline kan een verschil maken voor elke afdeling. Het kan bijvoorbeeld helpen om de efficiëntie in de werkplaats te verhogen, om de beheerskosten van de vervangwagens te verminderen, om de verkoop te doen toenemen via marketingcampagnes, om de winst van de voertuigenverkoop te maximaliseren of om de opslagkosten van de onderdelen te verminderen.

'Autoline wordt in meer dan 45 landen en door meer dan 4.000 dealers met succes gebruikt.'



De kracht van Autoline

De beste klantenservice leveren, met realtime informatie

De belangrijke klanteninformatie is beschikbaar met één simpele muisklik. Bij de verwerking van de transacties of bij het antwoorden op vragen toont het computerscherm zoveel of zo weinig gegevens als nodig is.

De waarde van elke klant begrijpen

Autoline biedt belangrijke informatie over het bedrag dat elke klant uitgeeft aan voertuigen, onderhoud en onderdelen, met details van hun aankopen. Die informatie kan gebruikt worden om verdere business opportuniteiten bij die klant te identificeren.

Effectiever en productiever werken

Autoline integreert de operationele gebieden van het bedrijf, waarbij het aantal repetitieve taken tot een minimum wordt herleid en dubbele data-invoeringen tot het verleden behoren.

De waarde van elk klantencontact maximaal benutten

De tools binnen Autoline helpen bij de 'up-selling' van specifieke bijkomende producten en diensten en genereren bijkomende inkomsten en winst.

Het bedrijf efficiënt en winstgevend managen

De uitgebreide Autoline processen zijn speciaal ontwikkeld om de dagelijkse handelsactiviteiten te ondersteunen. Het systeem is zowel geschikt voor routineuze activiteiten als voor elke veeleisende of complexe behoefte.

Customer Relationship Management (CRM)



'De kracht van Autoline ligt in het onderhouden van stevige klantencommunicaties, wat essentieel is in het creëren van langlopende, rendabele relaties.'

Het hart van Autoline is de CRM-module, een uitgebreide marketingtool voor het beheer van de bedrijfsprocessen die de klanttevredenheid verhogen en de verkoopprestaties verbeteren. CRM laat dealers toe om contactpersonen, informatievragen, verkooptransacties, marketingcampagnes en feedback over de klanttevredenheid te beheren.

■ Uw klant begrijpen

- Autoline biedt een enkelvoudige klanten- en voertuigendatabase die in heel het bedrijf kan worden gebruikt.
- Alle klanteninformatie die in CRM ingevoerd en geüpdatet wordt, wordt gedeeld via Autoline. De bedoeling is dat alle gebruikers een nauwkeurig en up-to-date overzicht krijgen van de klantenactiviteiten en -geschiedenis.
- Klanten kunnen eenvoudig gegroepeerd worden om doelgerichte marketingcampagnes te voeren en om hun waarde voor het bedrijf te analyseren.

■ Doeltreffende klantencommunicatie

- Het Autoline 'My Desktop'-beeld wordt gebruikt om klanten- en prospecteninformatie te verzamelen en te analyseren. Het biedt ook een lijst van dagelijkse activiteiten, zoals klantencommunicatie, afspraken, taken en follow-ups.
- Het systeem ondersteunt e-mail, brieven, faxen en tekstberichten. De geprefereerde contactmethodes kunnen opgenomen worden in de klantenfiche.

■ Eenvoudige controle van het CRM-proces

- Autoline biedt geautomatiseerde gebruikersacties en follow-upactiviteiten, zoals contact opnemen met een klant naar aanleiding van een prijsopgave, of een MOT of een herinnering voor onderhoud versturen. Die tools helpen om de klantentrouw te vergroten en om de verkoop opportuniteiten optimaal te benutten.
- De klanttevredenheidsindex en klachtenprocedures worden standaard door CRM ondersteund. Automatische escalatieprocedures zorgen ervoor dat alle klantenproblemen succesvol opgelost worden.

Voertuigbeheer

Autoline omvat een reeks tools om alle aspecten van de voertuigverkoop en de voorraad te beheren, zoals showroomactiviteiten, verkoopadministratie, voorraadcontrole en boekhouding voor nieuwe en tweedehandswagens.

■ Creëer een virtuele showroom

- De Autoline Showroom module kan volledig op maat van de dealer gemaakt worden, of indien nodig, aangepast naar de eisen van de individuele verkoper, om specifieke verkoopprocessen en controleniveaus te ondersteunen.
- Het systeem gebruikt de voertuigspecificaties van de fabrikant, van derden of manueel aangemaakte gegevens. Daardoor is de broninformatie in Autoline altijd consistent, wat essentieel is als een voertuig geconfigureerd moet worden volgens de specifieke eisen van een klant.
- Foto's, presentaties en websites kunnen zowel aan voertuigen als aan accessoires gelinkt worden. Deze tools kunnen gebruikt worden tijdens het verkoopproces om de koopervaring professioneler en visueler te maken voor de klant.

■ Optimaliseer de winst op elke verkoop

- De winst van een bestelling kan tijdens het volledige verkoopproces bekeken worden en kan geoptimaliseerd worden met de flexibele backoffice optimaliseringstools.
- Er kunnen vooraf bepaalde links ingesteld worden tussen specifieke voertuigen en de bijhorende accessoires. Dat garandeert dat elke verkoopopportunity nauwkeurig voorgesteld wordt.
- Autoline voorziet een uitgebreide keuze aan financieringsschema's, zoals huurkoop en leasing. Deze kunnen geoptimaliseerd worden binnen het verkoopproces om de winst zo hoog mogelijk te maken en om te beantwoorden aan de individuele behoeften van de klant.

■ Eenvoudige administratie van voertuigenverkoop en voorraad

- Autoline maakt gebruik van backoffice beheerfuncties die automatisch geüpdatet worden vanuit de verkoopgegevens van het voertuig. Hierdoor is het niet meer nodig om de gegevens dubbel in te voeren. Daardoor vermindert het risico op fouten en wordt er kostbare tijd bespaard.
- Het systeem beschikt over een volledig auditspoor van alle wijzigingen die aan een voertuigbestand worden gemaakt.
- Autoline controleert de voorraadbewegingen, de transfers binnen het bedrijf, de waardevermindering van de voorraad en kan voor elk voertuig een gedetailleerde kosten-batenanalyse maken.

'Met Autoline kan een dealer meer voertuigen verkopen en zijn winst op elke verkoop optimaliseren.'



Onderhoudsbeheer

Autoline omvat uitgebreide tools om de onderhouds- en de werkplaatsactiviteiten van een bedrijf te beheren. Met de Point of Salemodule is het heel eenvoudig om herstellingsorders aan te maken, te beheren en te factureren. Alle werkplaatsactiviteiten kunnen in realtime gevolgd worden. Dat laat toe om het werk te controleren en de activiteiten van de monteurs op te volgen.

■ Herstellingsorders

- Autoline biedt een volledige flexibiliteit om herstellingsorders op te stellen, waarop een combinatie kan gezet worden van onderdelen, werkuren, vaste tarieven, onderaanbesteding, olie en verbruiksmaterialen.
- In het Autoline systeem kan een uitgebreide reeks prijscategorieën voor de onderhoudsservice worden geconfigureerd, met optionele klantencategorieën, prijsniveaus, kortingen en speciale contractvoorwaarden.
- De herstellingsvoorwaarden met een vaste prijs of de onderhandelde kortingen kunnen ingesteld worden via een bepaald proces om zo de winstniveaus te behouden.
- De klanten kunnen een gedetailleerde uitsplitsing krijgen van de herstellingen die aan hun voertuig werden uitgevoerd.
- Autoline beheert ook al het werk in onderaanneming dat uitgevoerd wordt door derden. Dit kan opgenomen worden in de prijs van het herstellingsorder. Het order en de betaling van dit onderhoud worden opgenomen in de leveranciersrekeningen.

■ Diverse facturatieoplossingen

- Verwante herstellingen zoals garantie- en onderhoudscontracten kunnen gegroepeerd worden om een prijsoverzicht te bieden.
- Autoline kan aparte facturen aanmaken voor verschillende vereisten op hetzelfde herstellingsorder. Die worden toegewezen aan specifieke verkoopgrootboekrekeningen om garantieclaims, fabrikanteninitiatieven en interne kosten te boeken.
- Autoline update automatisch de verkoopgeschiedenis van de betreffende rekening voor toekomstige analyse.
- De onderhoudsgeschiedenis en de herinneringsinformatie worden automatisch aangepast door het facturatieproces. Deze informatie komt in het CRM-bestand terecht dat beschikbaar is voor alle gebruikers.

■ Beheer van vervangwagens

- Autoline voorziet een geïntegreerde reserveringsfunctie voor vervangwagens. Dat laat toe om de vervangwagen te reserveren op het ogenblik dat het onderhoud of de herstelling wordt gereserveerd.
- Alle beschikbare reserveringen worden weergegeven in een eenvoudige, gebruiksvriendelijke en kleurgecodeerde kalender.
- Sleutelgegevens zoals het aantal kilometers, brandstofniveau, schade en rijbewijsgegevens worden geregistreerd wanneer het voertuig wordt opgehaald en teruggebracht. Op die manier kunnen onverwachte kosten die tijdens die periode ontstaan zijn, geïdentificeerd en aangerekend worden.

‘Met Autoline kan een bedrijf zijn klanten en hun voertuigen op een professionele en efficiënte manier verzorgen.’



Werkplaatsbeheer

Autoline Werkplaatsbeheer werd ontwikkeld om de werkplaatscapaciteit te optimaliseren. De toewijzing van de monteurs, van vaardigheden, soorten herstellingen, soort onderhoud en van vervangwagens wordt daarbij sterk vereenvoudigd.

Het systeem biedt de mogelijkheid om alle herstelactiviteiten in realtime te bekijken en te volgen. Een nauwe opvolging van de werkplaatsactiviteit kan een positief effect hebben op de inkomsten en op de winst.

■ De werkplaatscapaciteit optimaal benutten

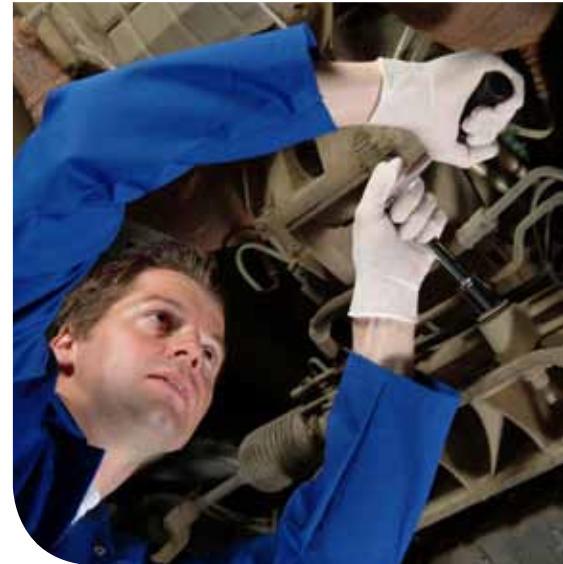
- Autoline gebruikt vooraf gedefinieerde ploegsystemen, teams, vaardigheden en competenties om de werkplaatscapaciteit nauwkeurig te berekenen.
- Onderhoud en herstellingswerken kunnen snel ingeboekt worden, met of zonder vervangwagen.
- Tijdens het planningsproces worden de herstellingen automatisch aan de meest geschikte monteur toegewezen. Dat garandeert dat de beschikbare werkplaatsuren optimaal gebruikt worden.
- Autoline voorziet een vakantieplanner om afwezigheden te bekijken, toe te voegen of te wijzigen. De werkplaatscapaciteit wordt automatisch verminderd wanneer monteurs een afwezigheid hebben geboekt.

■ Doeltreffende controle van de tijd van de monteur

- De monteurs kunnen een touchscreen, een toetsenbord of een PDA gebruiken om de activiteiten te registreren.
- Het systeem kan activiteiten van 24 uur voorzien.
- De werkplaatschefs kunnen de werkplaatsactiviteiten, de voortgang van de herstellingen en de ongebruikte capaciteit in realtime opvolgen.
- Voertuigen die niet worden binnengebracht of herstellingen die vertraging hebben zijn kleurgecodeerd en dus eenvoudig te identificeren.
- Klanten kunnen via een SMS op de hoogte worden gebracht van de voortgang van de herstelling of als de herstelling klaar is.

■ Werkplaatsprestatie verhogen

- Autoline biedt de werkplaatschefs realtime managementinformatie via een visuele rapporteringstool.
- Werkplaatsbeheerrapporten focussen op de dagelijkse controle van de productiviteit van de monteurs, en geven een gedetailleerde uitsplitsing van de aanwezige en de gefactureerde tijd, de ongebruikte tijd, de afwezigheden en de vakanties.
- KPI rapporten geven een grafisch overzicht van het gebruik, de efficiëntie, de productiviteit en de arbeidskosten van de verschillende teams en vestigingen.



‘Met Autoline Werkplaatsbeheer worden de werkplaatsen en de resources op een doeltreffende manier gemanaged en gebruikt.’

Onderdelenbeheer



'Met Autoline kan de onderdelenafdeling de omzetsnelheid van de voorraad verbeteren, de verouderde voorraad tot een minimum beperken en de inkomsten optimaliseren, terwijl ze toch altijd een kwaliteitsvolle service kan blijven aanbieden.'

Autoline heeft een uitgebreide functionaliteit om de verkoop van onderdelen, het voorraadbeheer en de aankoop van onderdelen te beheren. Het systeem biedt gestructureerde processen en heeft een uitgebreide functionaliteit om de verschillende transactietypes van de onderdelenafdeling te beheren. Deze zijn er allemaal op gericht om de klant een kwaliteitsvolle service te bieden.

■ Voorraadbeheertools

- Met Autoline kan de voorraad beheerd worden aan de hand van een combinatie van factoren, zoals franchise-indicatoren, locaties, productgroepen, leveranciers, herhalingsorders en kortingscodes.
- Het systeem biedt een realtime voorraadsituatie voor elk onderdeelnummer, waaronder bestellingen, klantenreservaties, leveringsinformatie en beschikbaarheid van de voorraad.
- Autoline ondersteunt de 'best practice'-processen voor voorraadcontrole, waaronder ook permanent voorraadbeheer.
- Het systeem biedt rechtstreekse interfaces naar de prijsbestanden van de voertuigfabrikanten.*

■ De aan- en verkoop van onderdelen beheren

- Autoline ondersteunt een uitgebreide reeks transactietypes, zoals optionele klanten- en ordercategorieën, prijsniveaus, kortingen, speciale contracten en verschillende valuta.
- De hoge controleniveaus zorgen ervoor dat de correcte prijzen worden toegepast voor elke soort klant en transactie.
- Elke onderdelenverkooptransactie wordt geregistreerd. Dat garandeert dat de toekomstige voorraadvereisten gebaseerd zijn op realistische vraagpatronen waardoor de beschikbaarheid en de doorlooptijd van de voorraad worden geoptimaliseerd.

■ Geavanceerd onderdelenbeheer

- Autoline ondersteunt interfaces van autofabrikanten voor de elektronische invoering en ontvangst van voorraadbestellingen.*
- Het systeem biedt naadloze processen om voorraden te bestellen en te ontvangen tussen de verschillende vestigingen.
- Deze functies helpen om aankoopvoorwaarden van de dealergroep te optimaliseren en om verouderde voorraad tot een minimum te beperken.
- Autoline omvat een reeks magazijnfaciliteiten om de selectie, de verpakking, de levering en de facturatie van grote leveringen of groothandeltransacties op een eenvoudige manier te beheren.

*specifieke gegevens over de interfaces voor bepaalde franchises zijn verkrijgbaar op aanvraag

Financieel beheer

Autoline is zowel geschikt voor de boekhoudvereisten van kleine bedrijven met één vestiging als voor grote organisaties met meerdere vestigingen en waar met meerdere valuta's wordt gewerkt. Eén van de sterke punten van Autoline is dat de financiële situatie van het volledige bedrijf, de afdeling of een kostenplaats kan worden bekeken, met de mogelijkheid om in te zoomen op gedetailleerde informatie.

■ Financiële controle

- De boekhoudmodules werken naadloos samen met de andere Autoline modules. Op die manier blijven de dagelijkse controles zoals kredietlimieten en betalingstermijnen behouden.
- Alle leveranciertransacties kunnen centraal geboekt worden, inclusief diverse aankopen. Deze worden gecontroleerd door een strikt autorisatieproces.
- Aankoopfacturen kunnen gescand en elektronisch goedgekeurd worden en het systeem kan cheques en overschrijvingsformulieren afdrukken.
- Autoline biedt de mogelijkheid om rekeningafschriften te e-mailen naar klanten met een kredietrekening, en omvat een proceduregestuurde kredietoptie.

■ Zichtbaarheid van financiële informatie

- De financiële situatie van een bedrijf, een afdeling of een individuele kostenplaats kan eenvoudig bekeken worden met een inzoomtool.
- Kopieën van facturen die door het systeem gegenereerd werden en van inkomende documenten kunnen eenvoudig teruggevonden worden via de documentenbeheertool.
- De Autoline Management Accountfaciliteit biedt talrijke overzichten en informatie in tabelvorm en de mogelijkheid om in te zoomen tot de gedetailleerde gegevens van specifieke transacties.

■ Geavanceerde boekhouding

- Autoline heeft een uitgebreide codestructuur voor BTW die kan aangepast worden aan specifieke vereisten. Dit wordt ondersteund door een volledige onscreen rapporteringsfunctionaliteit en een functionaliteit voor de afstemming van de belastingen.
- Het systeem ondersteunt de gangbare boekhoudpraktijken, naast de meer gereguleerde vereisten die in sommige landen gelden.
- Autoline omvat een uitgebreide geïntegreerde module voor vaste activa, met onder andere het beheer van de verschillende soorten activa, waardebepaling, locatie en berekening van de afschrijvingen.
- De boekhoudmodules kunnen geïnstalleerd worden ter ondersteuning van een reeks bedrijfsmodellen, gaande van één of meer wettelijke entiteiten tot complexe groepen bestaande uit verschillende afdelingen of bedrijven.

'De procedures en processen van Autoline bieden een goed gecontroleerde en nauwkeurige financiële omgeving.'



Managementinformatie

Een sleutelonderdeel van Autoline is de mogelijkheid om te meten, te vergelijken, te analyseren en te rapporteren aan de hand van up-to-date informatie. Het systeem is ontwikkeld ter ondersteuning van het dagelijkse beheer van een bedrijf en om te helpen bij de planningen en de ramingen.

Autoline bevat standaard meer dan honderd rapporten die alle aspecten van een bedrijf dekken. Als er andere informatie vereist is die meer in detail gaat of die complexere gegevens dekt, is er een uitzonderlijk krachtige rapporteringstool waarmee de gebruikers specifieke rapporten kunnen aanmaken en verdere analyses kunnen uitvoeren.

■ Management door metingen

- Uitgebreide tools om de verkoopteams op een doeltreffende manier op te volgen en te controleren.
- Statistische informatie over de activiteiten van een vestiging, zoals behandelde informatieaanvragen, geboekte testritten, opgestelde prijsopgaven en opgenomen bestellingen.
- Een functie die de klantenuitgaven analyseert en toont welke waarde elke klant voor het bedrijf heeft.

■ Bedrijfskritische informatie verdelen

- Een complete integratie met Autoline zorgt ervoor dat de informatie die via het systeem verzameld wordt onmiddellijk toegankelijk is en kan gerapporteerd worden.
- Mogelijkheid om in te stellen op welk tijdstip en met welke frequentie specifieke rapporten automatisch gegenereerd worden en op welke manier ze gedistribueerd worden.
- Managementrapporten kunnen op verschillende manieren gepresenteerd worden. Ze kunnen onmiddellijk naar een printer gestuurd worden, via e-mail verstuurd of op een webbrowser gezet worden.
- 'Drill-down'-rapporten bieden managementinformatie waarbij het hoogste niveau zichtbaar is. Verdere details of documentatie is toegankelijk door op het betreffende gebied te klikken.

■ Gemakkelijke toegang tot data

- Toegang tot managementinformatie is ook mogelijk via de ODBC database. Deze functie is vooral bedoeld voor grote organisaties die hun eigen rapporteringstools en -resources gebruiken.
- Autoline kan informatie exporteren in verschillende formaten zodat ze kan uitgewisseld worden met derden.

'Autoline heeft geavanceerde rapporteringstools om te analyseren, te managen en te helpen het bedrijf te doen groeien.'



Autoline van ADP

■ Het product

- **Een volledig geïntegreerde oplossing** - helpt om alle afdelingen van een bedrijf te managen, van werkplaats tot showroom, van klantendienst tot onderdelen, van marketing tot financiële afdeling.
- **Third party interfaces** - een uitgebreide reeks met onder andere waardebeoordelingen van tweedehands wagens, opzoeken postcode en adres, controle herkomst tweedehands voertuig, links naar onafhankelijke financieringsmaatschappijen en prijsopgave carrosserie.
- **Geïntegreerde contactcenteroplossing** - verbetert de klanttevredenheid en verhoogt de upselling-mogelijkheden voor bijkomende producten en diensten.
- **Geïntegreerde showroomoplossing** - eenvoudige toegang tot verkoopkritische gegevens, voertuigconfiguraties, financieringsopties, voertuigcontroles en een deal optimalisator.
- **Geavanceerd werkplaatsbeheer** - grotere zichtbaarheid van de werkplaatsactiviteit en de mogelijkheid om snel taken te wijzigen of op een werkschema toe te voegen.

■ De organisatie

- **Flexibele implementaties** - mogelijkheid om dealermanagementsystemen te installeren voor kleine, zelfstandige bedrijven tot de grootste dealergroepen.
- **Specifieke R&D-afdeling** - de Autoline oplossing wordt voortdurend verbeterd en uitgebreid.
- **Een groot team van projectmanagers met ervaring in de auto-industrie en implementatieconsultants** - specialisaties in CRM, financiën, onderdelen, onderhoud en wagenverkoop.
- **Een uitgebreid team van support analisten** - velen met ervaring in de auto-industrie.

■ Relaties met de fabrikant

- **Langlopende relaties met de belangrijkste wagenfabrikanten** - om nu en in de toekomst te beantwoorden aan hun behoeften en de behoeften van de dealer.
- **Nieuwe interfaces** - ADP werkt voortdurend met de fabrikanten samen aan de ontwikkeling van toekomstige merkspecifieke interfaces.
- **Directe integratie met fabrikantensystemen** - De Autoline interface integreert met de nieuwste fabrikantensystemen, waardoor elke dealer gewapend is voor de toekomst.
- **Meer aanbevelingen van fabrikanten dan andere systemen** - de ideale oplossing voor dealers die meer dan één merk vertegenwoordigen.



Voor al uw IT-vereisten

ADP is veel meer dan gewoon een leverancier van een Dealer Management Systeem. Dankzij onze specifieke afdeling IT-services, kan ADP een pakket IT-oplossingen aanbieden aan een competitieve prijs die de allernieuwste technologie van de toonaangevende fabrikanten gebruiken, met daarbij een uitgebreide support en service.

- Servers en hosting
- Beheerde netwerken
- Telefonie- en convergentieoplossingen
- Afdrukoplossingen en verbruiksmaterialen
- PC's en laptops

Voor meer informatie over onze producten en diensten

 België +32 (0) 9 216 11 11 / Nederland +31 (0) 184 674 800

 infobenelux@adp.com

www.adpdsi.com/benelux

ADP Dealer Services België
Gontrode Heirweg 192
9090 Melle

ADP Dealer Services Nederland
Industriestraat 20
3371 XD Hardinxveld-Giessendam

De inhoud van deze brochure is onderworpen aan de disclaimer beschikbaar op www.adpdsi.com/disclaimer
© 2010 ADP Dealer Services. Alle rechten voorbehouden

H0410

