

Dealer Management System Autoline chez Konen-Lemaire



Autoline choisi comme outil pour accompagner la croissance du groupe Konen-Lemaire

Fondée à Seraing en 1969 par Yvonne Konen et François Lemaire, la concession Nissan Konen-Lemaire est reprise en 1999 par Philippe Alaerts, gendre de Monsieur Lemaire. Après la construction d'un nouvel atelier en 2002, la croissance s'intensifie avec le rachat de la filiale Nissan à Liège en 2007 et du garage Kempeners à Hannut en 2010. Cette croissance est à la base de la décision de Konen-Lemaire de changer de logiciel Dealer Management System (DMS). Après une analyse des logiciels disponibles sur le marché, le choix de Konen-Lemaire s'est porté sur Autoline, implémenté par ADP en septembre 2010.

Philippe Alaerts, Administrateur, nous a fait le plaisir de partager son expérience suite à l'introduction d'Autoline.

L'outil de gestion nécessaire

« L'ancien système était clairement trop juste par rapport à nos besoins en terme de gestion comptable. Nous n'avions pas de dissociation des ventes de chaque point de vente. Je voulais quelque chose de plus performant, une base de comparaison entre chaque site. Avec Autoline, nous avons une comptabilité pour chacun des trois sites ainsi qu'une consolidation. Le système nous permet de sortir des ratios de rentabilité séparés pour chacun des ateliers et d'analyser les différences de résultats, ce qui n'était pas possible auparavant. Je suis également maintenant à même de fournir à Nissan des rapports mensuels avec des données claires et précises, ce qui était loin d'être le cas dans le passé. »

Un impact sur la gestion des ventes

« Autoline permet l'analyse de la rentabilité par modèle ce qui oriente nos choix en matière d'actions marketing. Nous avons ainsi récemment pu nous rendre compte qu'une des campagnes planifiées allait nous amener à une perte comptable de €45 par voiture. Grâce à Autoline, nous avons pu modifier à temps les paramètres de la campagne. L'ensemble des coûts, des prix et des différentes promotions sont introduites dans le système. Je peux donc connaître non seulement les chiffres réalisés par chaque vendeur mais aussi la rentabilité de chacune de leurs ventes. Lors des réunions de vente, nous utilisons ces données comparatives pour essayer d'identifier les comportements commerciaux les meilleurs. Les vendeurs ont aussi appris à respecter certaines règles et à être plus transparents dans leurs demandes de gestes commerciaux. »

La force du module 'administration véhicule'

« Notre métier de base est le commerce de l'auto neuve. Tous les liens, les informations et interactions présents dans l'administration du véhicule font de ce module une grande force d'Autoline. Toutes les informations d'un certificat de conformité sont par exemple répertoriées. Le système comporte aussi des freins à toutes les erreurs possibles et imaginables. Ceci force l'utilisateur à être rigoureux. Quand le dossier est terminé et clôturé, il est bien fait, propre et précis »

« Autoline permet l'analyse de la rentabilité par modèle ce qui oriente nos choix en matière d'actions marketing. »

Philippe Alaerts
Administrateur

Pour en apprendre plus sur la façon dont ADP peut vous aider à optimiser votre chiffre d'affaire, vos bénéfices et votre productivité, appelez le +32.9.216.11.11 ou visitez notre site www.adpsi.be

Dealer Management System Autoline chez Konen-Lemaire

L'introduction d'un nouveau système

« Le système est rassurant mais bien sûr, au début, c'est un peu comme une nouvelle paire de chaussure, cela fait un peu mal mais on s'y fait. Nous ne maîtrisons pas encore tout mais je dois dire que j'apprécie énormément la réactivité du helpdesk qui nous apporte rapidement des solutions. Ayant été client d'ADP jusqu'en 2006 avant de passer à la concurrence, je trouve qu'ADP a fait de très gros progrès à ce niveau. Les deux systèmes retenus dans la dernière ligne droite avaient tous deux de nombreuses qualités. Une des raisons pour laquelle le choix final s'est porté sur ADP est l'excellent suivi de mon dossier par le commercial qui a pris en compte toutes mes remarques, mes craintes et mes questions et m'a apporté une réponse à chacune d'elles. »

Les avantages d'un système rigoureux

« Au début, le système pourrait paraître un peu lourd mais le but final est d'obtenir des données fiables et précises. Les réceptionnistes sont maintenant habitués et le temps d'attente d'un client à la réception est très réduit. Le système oblige l'utilisateur à être rigoureux : les ordres sont clairs, précis et signés. Cela permet d'éviter par après des discussions inutiles avec le client. Tous ce que le client nous dit peut être facilement noté dans le système et gardé avec l'historique client. Le réceptionniste, le chef du magasin et le chef d'atelier ont des rôles de plus en plus commerciaux : le fait de savoir à tout moment quels sont les clients qui attendent leurs véhicules et quels sont ceux qui ont laissé leurs véhicules pour la journée, nous permet de gérer les priorités et d'intercaler des urgences au cours de la journée. »

Gestion magasin pièces

« Nous avons trois magasins distincts avec possibilité de transfert de l'un vers l'autre. L'époque des inventaires un peu chaotiques en fin d'année est révolue. L'objectif final est de réaliser avec ADP un magasin central pour les trois sites. Cette centralisation nous permettra une optimisation des ressources humaines, une gestion de stock plus efficace, une augmentation du chiffre d'affaire ainsi qu'une faculté de prospection en direction par exemple des carrossiers qui sont en attente de qualité de service plus que de prix »

L'importance de la formation et la mise en oeuvre

« Le poste formation peut sembler important mais il est réellement indispensable. Un élément très positif est le fait que les cours chez ADP ont été donnés avec notre base de donnée ce qui a mis directement à l'aise les utilisateurs qui reconnaissent leurs clients, leurs voitures etc.

Au niveau de la mise en place, en tant que chef d'entreprise, j'ai réellement été assisté par toute l'équipe ADP. Ils ont tout pris en main et après une journée d'installation, j'ai juste eu à m'asseoir à mon bureau et à rentrer mon mot de passe. ADP m'a même aidé pour mes connections Internet. Il y a chez ADP une réelle volonté de bien servir le client. »



« En tant que chef d'entreprise, j'ai réellement été assisté par toute l'équipe ADP. Il y a chez ADP une réelle volonté de bien servir le client. »

Philippe Alaerts
Administrateur