

Autoline Dealer Management Systeem bij Konen-Lemaire



De keuze voor Autoline als gereedschap om groei van Konen-Lemaire te begeleiden

Nissan-dealer Konen-Lemaire werd opgericht te Seraing in 1969 door Yvonne Konen en François Lemaire en werd in 1999 overgenomen door Philippe Alaerts, schoonzoon van de heer Lemaire. Na de bouw van een nieuwe werkplaats in 2002, is het bedrijf verder uitgegroeid met de aankoop van de Nissan-vestiging te Luik in 2007 en van garage Kempeners te Hannuit in 2010. Deze groei vormde de aanleiding voor het besluit van Konen-Lemaire om van Dealer Management Systeem (DMS) te veranderen. Na analyse van de op de markt beschikbare software is de keuze van Konen-Lemaire gevallen op Autoline, dat in september 2010 door ADP werd geïmplementeerd.

Wij zijn verheugd dat bestuurder Philippe Alaerts zijn ervaringen met ons deelt op het vlak van de invoering van Autoline.

Onmisbaar gereedschap

"Het oude systeem was duidelijk onvoldoende voor onze behoeften op het gebied van boekhouding. We konden de verkopen niet naar de diverse verkooppunten opsplitsen en ik wilde meer mogelijkheden om de vestigingen met elkaar te kunnen vergelijken. Met Autoline hebben we een boekhouding voor elk van de drie vestigingen en daarnaast een geconsolideerd overzicht. Autoline geeft ons de mogelijkheid om de rentabiliteitsratio's voor elke afzonderlijke werkplaats te berekenen en de verschillen in de resultaten te analyseren. Dit was voorheen niet mogelijk. Daarnaast kan ik nu ook maandelijkse rapporten aan Nissan verstrekken met duidelijke en nauwkeurige gegevens. Iets wat in het verleden absoluut niet het geval was."

Impact op het verkoopmanagement

"Autoline maakt het mogelijk de rentabiliteit per model te analyseren, wat ons een richtlijn geeft bij de keuze van onze marketingactiviteiten. Zo kwamen we onlangs tot het besef dat één van de geplande campagnes ons een boekverlies van € 45 per auto zou opleveren. Dankzij Autoline waren we in staat de parameters van de campagne nog op tijd bij te stellen. Alle kosten, prijzen en aanbiedingen zijn in het systeem ingevoerd. Zo weet ik niet alleen de cijfers die per verkoper worden behaald, maar ook de winstgevendheid van iedere verkoop. Op sales meetings gebruiken we deze vergelijkende gegevens om te proberen de beste verkooptactieken te bepalen. Daarnaast hebben de verkopers geleerd zich aan bepaalde regels te houden en transparanter te zijn in hun verzoeken om commerciële gestes."

De kracht van de module 'voertuig-administratie'

"Onze core business is de handel in nieuwe auto's. De informatie en interacties in de voertuigadministratie maakt deze module tot het grote pluspunt van Autoline. Alle informatie over bijvoorbeeld een conformiteitattest staat erin vermeld. Het systeem zet tevens de rem op alle mogelijke en denkbare fouten. Dit dwingt de gebruiker om strikt te werk te gaan. Wanneer het dossier voltooid en afgesloten is, ziet het er goed, netjes en nauwkeurig uit."

"Autoline maakt het mogelijk de rentabiliteit per model te analyseren....

Dit geeft ons richtlijnen bij de keuze van onze marketing-activiteiten."

Philippe Alaerts
Bestuurder

Wilt u meer weten over de manier waarop ADP kan helpen bij het maximaliseren van uw omzet, winst en productiviteit, bel dan +32.9.216.11.11 of bezoek ons op www.adpdsi.be

Autoline Dealer Management Systeem bij Konen-Lemaire

De invoering van een nieuw systeem

"Het systeem is geruststellend, maar natuurlijk is het net als een nieuw paar schoenen: aanvankelijk knelt het een beetje, maar uiteindelijk zit het goed. We hebben het nog niet helemaal onder de knie, maar ik kan zeggen dat ik erg tevreden ben met de respons van de helpdesk bij het snel bieden van oplossingen. Wij waren klant van ADP tot 2006, toen wij naar de concurrentie overstapten, en ik vind dat ADP op dit gebied intussen erg grote vooruitgang heeft geboekt. Op het einde van het selectietraject waren er twee systemen met veel kwaliteiten. Eén van de redenen waarom de uiteindelijke keuze op ADP is gevallen, is dat zij mijn dossier op uitmuntende wijze hebben bijgehouden. Zij hebben al mijn opmerkingen, twijfels en vragen in aanmerking genomen en op alles een antwoord gegeven."

De voordelen van een strikt systeem

"In het begin lijkt het systeem misschien een beetje zwaar, maar het uiteindelijke doel is betrouwbare en nauwkeurige gegevens te verkrijgen. De receptionisten zijn er nu aan gewend en de wachttijden aan de balie zijn sterk verkort. Het systeem vereist dat de gebruiker heel strikt te werk gaat: de werkorders zijn duidelijk, accuraat en worden door de klant ondertekend. Dit voorkomt onnodige misverstanden achteraf. Alle opmerkingen van de klant kunnen gemakkelijk in het systeem worden ingevoerd en in het klantdossier worden opgeslagen. De receptioniste, de verantwoordelijke van het magazijn en van de werkplaats krijgen een meer klantgerichte rol toebedeeld. Zij weten op elk moment welke klanten op hun auto wachten en welke klanten hun auto voor de rest van dag hebben achtergelaten. Zo kunnen wij prioriteiten stellen en op eventuele noodsituaties inspelen."

Beheer van onderdelenmagazijn

"We beschikken over drie aparte magazijnen, waartussen materialen kunnen worden uitgewisseld. De dagen dat de inventaris aan het eind van het jaar een beetje chaotisch was, zijn voorbij. Het uiteindelijke doel is om met ADP een centraal magazijn voor alle drie de locaties te realiseren. Deze centralisatie zal ons in staat stellen om onze werkrachten te optimaliseren, het voorraadbeheer efficiënter te maken, een grotere omzet te behalen en meer ruimte te geven aan bijvoorbeeld carrosseriebedrijven, bij wie de nadruk meer op de kwaliteit van de dienstverlening dan op de prijs ligt."

Het belang van opleiding en implementatie

"Training lijkt misschien minder belangrijk, maar is echt onmisbaar. Een zeer positief element is, dat de cursussen bij ADP gebaseerd waren op onze eigen database, waardoor de gebruikers zich meteen op hun gemak voelden omdat zij hun klanten, auto's enzovoort herkenden."

In termen van uitvoering heb ik, als bestuurder, echt de volle ondersteuning van het hele ADP-team gehad. Ze hebben alles onder handen genomen en na één dag installatie hoefde ik alleen maar achter mijn bureau plaats te nemen en mijn wachtwoord in te voeren. ADP heeft me zelfs met mijn internetverbindingen geholpen. Bij ADP wil men werkelijk de klant tot dienst zijn."



"Als bestuurder heb ik echt de volle ondersteuning van het hele ADP-team gehad."

Bij ADP wil men werkelijk de klant tot dienst zijn."

Philippe Alaerts
Bestuurder