

MecaPlanning 7.0 (3DSoft) booste les ventes additionnelles des RA1

vendredi, 19 juillet 2019

Jamais à court d'idées pour améliorer l'organisation des ateliers des concessionnaires et pour augmenter leur rentabilité, 3DSoft a inclus dans la V7 de son progiciel MecaPlanning une "ToDo list" permettant de doper les ventes additionnelles, un Eldorado souvent mal exploré par l'après-vente des RA1...

The screenshot displays the MecaPlanning 7.0 software interface. At the top, there's a menu bar with options like 'Dossier d'intervention', 'Affichage', 'Tables', 'Administration', 'Planifier', 'Services', 'Outils', and 'Aide'. Below the menu, there's a search bar and a status bar showing 'Charge = 91% (6:45/72:00)'. The main area is a calendar view for 'Mercredi 17 Juillet 2019'. The calendar shows a grid of days with various colored blocks representing interventions. A pop-up dialog box is open in the center, asking 'Y a-t-il des travaux additionnels à prévoir ?' with 'Oui' and 'Non' buttons. The right side of the interface shows a sidebar with a calendar for July 2019 and a list of tasks and reminders. The bottom of the screen has a status bar with 'Rafraîchissement dans 4:47 minutes', 'Dernier accès à 08:50:32', and 'Dernier traitement réalisé en 351 ms - 343 o / 288 o'.

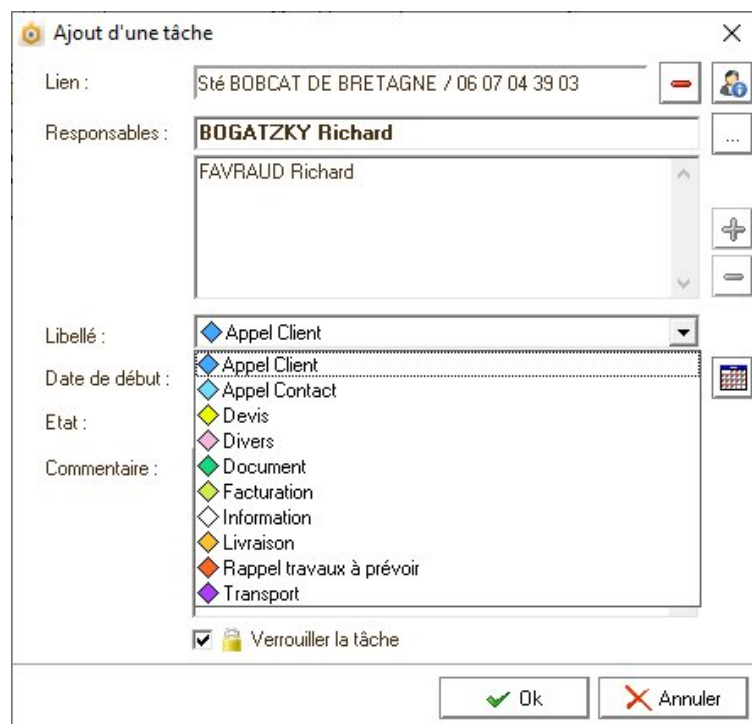
Une fois n'est pas coutume : c'est en s'inspirant de l'expérience de ses clients concessionnaires sur le marché américain que 3DSoft a imaginé la toute nouvelle fonctionnalité qui fait le sel de l'édition 7.0 de MecaPlanning, son progiciel d'organisation d'atelier : une "ToDo list".

Aux États-Unis, comme le rapporte [3DSoft](#), les réceptionnaires sont payés à la commission et l'organisation de l'atelier est conduite avec l'objectif de générer des ventes additionnelles. «*Outre-Atlantique, les ateliers ne se préoccupent pas de remplir à tout prix leur carnet de rendez-vous, comme c'est souvent le cas en France, où la productivité est érigée en totem, confirme Alexandre Rodrigues, directeur technique de la société. En revanche, les réceptionnaires américains ont pour objectif de créer de la vente additionnelle dès l'entrée du véhicule à l'atelier, donc de réagir immédiatement.*»

En France, dans les ateliers de RA1, une telle réactivité serait en revanche contre-productive. Improviser ainsi irait à l'encontre du sacro-saint respect de la promesse de prise en charge et de restitution à heure précise considérée comme centrale, favorisant ainsi la priorité au remplissage anticipé et de l'atelier. Mais

qui peut le plus peut le moins : en amont chez l'oncle Sam et *a fortiori* en aval en France, la V7 de Mecaplanning est l'arme absolue pour tout atelier RA1 qui veut ne plus oublier ou rater toute opportunité de vente additionnelle détectée durant la prise en charge du véhicule.

Une “todo list”, mieux que des Post-it !

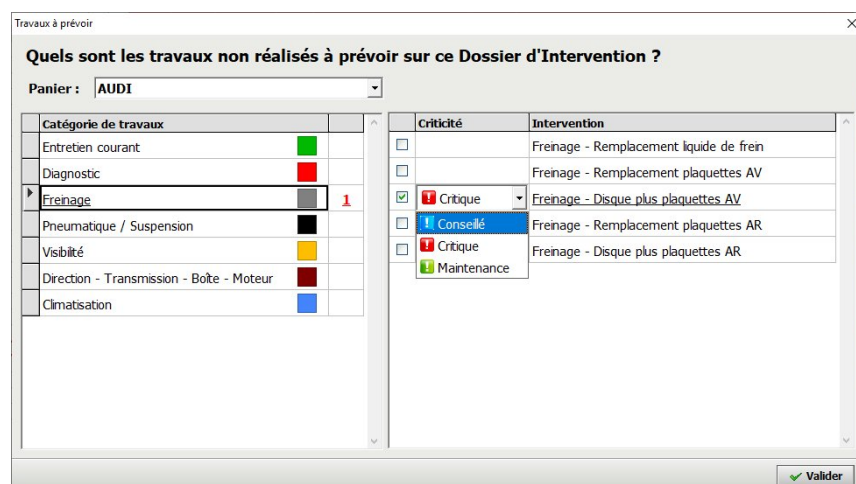


Raison pour laquelle MecaPlanning 7.0 intègre désormais une “ToDo list” (**Ndlr** : lire “toudou list”, liste des tâches à effectuer, en bon français), ouverte pour les véhicules de chaque client, qui vient avantageusement remplacer les Post-it collés sur le poste de travail du réceptionnaire et autres ajouts oraux ou manuscrits -et donc volatils- à l’ordre de réparation initial.

Une solution pour permettre, entre autres fonctions, de générer des ventes additionnelles sans outil supplémentaire. D’autant que, MecaPlanning pouvant s’interfacer avec les programmes des différents appareils électroniques de l’atelier (valise de diag’, scanners d’usure de pneus, etc.), les prestations complémentaires à proposer au client peuvent rapidement être remontées vers la V7 du progiciel pour systématiquement alimenter ladite “ToDo list”.

Concrètement, elle apparaît désormais dans MecaPlanning sous la forme d'une nouvelle icône. En cliquant dessus, le compagnon peut attribuer plusieurs tâches à un même client : appel client, appel contact, devis, ajout de document, facturation, information (comme une offre promotionnelle, par exemple), livraison, véhicule de courtoisie et bien sûr, rappel de travaux à prévoir. Et la “ToDo list” permet ensuite d’afficher toutes les tâches à effectuer durant la semaine pour chaque client donné.

Un grand panel de tâches disponibles

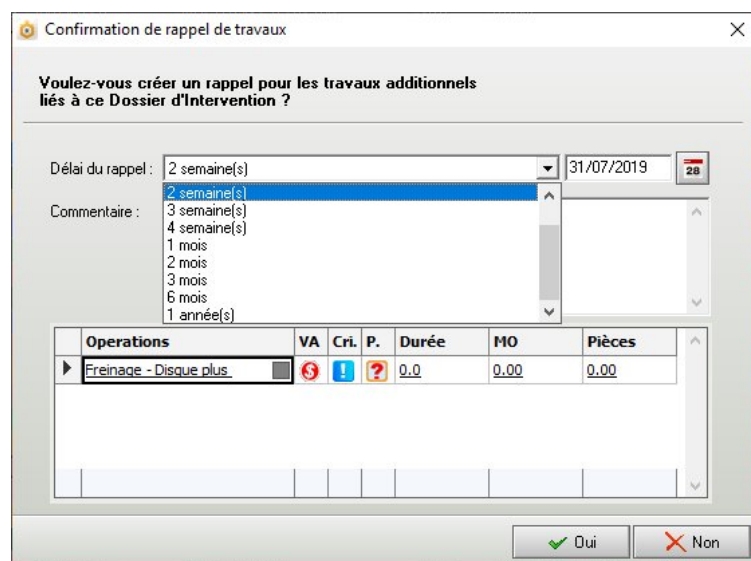


La nouvelle fonctionnalité permet d’attribuer une même tâche à plusieurs compagnons. L’ensemble des tâches peuvent être déplacées d’un simple cliqué-glissé. Le créateur de la tâche peut en verrouiller certaines afin de laisser aux autres compagnons le seul choix d’en renseigner l’état (effectuée, en attente, etc.). Et au moment de la validation d’une nouvelle tâche, donc, MecaPlanning demande désormais au compagnon s’il y a des travaux additionnels à prévoir sur le véhicule.

Et en cliquant sur “oui”, le collaborateur peut accéder aux différentes prestations possibles, de l’entretien courant à la climatisation en passant par le diagnostic, le freinage, les pneus ou la suspension, la visibilité, ou des opérations concernant la direction, la transmission, la boîte de vitesse ou le moteur.

Le compagnon doit aussi indiquer le niveau d’importance : critique, recommandée, maintenance. Au moment-même de la restitution du véhicule, ou en amont de celle-ci, si besoin, le réceptionnaire peut proposer directement un nouveau rendez-vous à son client pour effectuer les tâches additionnelles prévues. Dès lors, une nouvelle tâche est créée dans l’agenda à la date choisie par le client. Les pièces concernées par la prestation passent également automatiquement dans la ligne de commande.

Communication avec le client renforcée



«Renseigner la “ToDo list” pour chaque

véhicule va permettre à l'atelier de réaliser des ventes additionnelles plus facilement», confirme Richard Bogatzky, directeur général de 3DSoft. Dès lors, plus de surbooking dans l'agenda de l'atelier, risque que fait généralement courir la vente additionnelle dans les ateliers constructeurs français.

La vente additionnelle ne se fera donc plus au détriment de la sacro-sainte productivité/remplissage de l'atelier puisque l'agenda de celui-ci va mécaniquement se remplir en fonction des disponibilités futures, sans que le responsable d'atelier se trouve forcé de jongler au risque de retarder ou décaler le planning déjà rempli.

Lorsqu'une prestation supplémentaire doit être effectuée sur le véhicule, au moment d'envoyer le SMS à son client, le compagnon peut y adjoindre automatiquement une vidéo d'information relative au fonctionnement du système ou de l'équipement concerné par l'opération et aux risques encourus par le véhicule au cas où la prestation n'était pas effectuée. Un argument supplémentaire pour convaincre le client que son concessionnaire veut son bien et pour le concessionnaire de tenir la promesse client, *«primordiale dans les réseaux primaires et ce, dès la prise de rendez-vous»*, selon Alexandre Rodrigues.

MecaPlanning pour digitaliser l'intégralité du parcours client

Car cette promesse client peut être sérieusement brouillée par les ventes additionnelles si celles-ci ne sont pas bien conduites et ne sont pas proposées suffisamment tôt au cours de la réception du véhicule ou en amont de sa restitution. *«Avec cette nouvelle fonctionnalité, MecaPlanning permet de différer les prestations sans pour autant rater les ventes additionnelles»*, souligne le directeur technique. L'envoi de SMS au client pour lui proposer une prestation supplémentaire peut également être utilisé pour récupérer l'adresse e-mail de celui-ci, implémentée directement dans MecaPlanning, afin d'enrichir le fichier clients de la concession.

Avec MecaPlanning et sa "ToDo list" boostant les ventes additionnelles, c'est désormais tout le parcours client qui peut être digitalisé. L'ensemble des autres partenaires et fournisseurs de la concession pourront être interfacés, à un moment ou à un autre du parcours client, à MecaPlanning, qu'il s'agisse des services de rendez-vous en ligne, des call centers, des fournisseurs de matériels de garage, de tablettes de réception active, etc. Avec cette version 7.0, MecaPlanning peut donc proposer aux concessionnaires de passer du physique au digital en fonction des étapes dudit parcours ou d'en digitaliser l'intégralité.

The screenshot displays the MecaPlanning software interface. At the top, it shows the title 'MecaPlanning - To Do List de la semaine 29' and a menu bar with options like 'Dossier d'intervention', 'Affichage', 'Tables', 'Administration', 'Planifier', 'Services', 'Outils', and 'Aide'. Below the menu, there are navigation icons and a site selection dropdown set to 'T. GARAGE GAUDIN - VW - AUDI'. A status bar indicates 'Charge = 91% (6:45/72:00)' and 'Reste 0 véhicule(s) sur 8'. The main area is a calendar grid for the week of July 15-21, 2019. Each day's column contains a list of tasks with icons and brief descriptions. For example, on Monday (17/07), tasks include 'Devis BLAISE Pascal - LECOMTE...' and 'Appel Contact BOGATZKY Richard - BLAI...'. On Tuesday (18/07), tasks include 'Rappel travaux à prévoir BLAISE Pascal - BAYOT Da...' and 'Document AYACHE Julien - BLAISE Pa...'. The right sidebar shows a calendar for July 2019, a task list for 'Mercredi 17 Juillet' with '2 Tâches / 2 Retards', and a detailed view of a task titled 'Rappelle les points relevés...' with a status of 'Non effectué'.

Les tâches renseignées dans la "ToDo list" viennent enrichir l'agenda de l'atelier.