

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

DAF Conseil enrichit son outil de CRM Cap Services et facilite l'expérience utilisateur

Equip Auto (Hall 1, Stand K117), le 17 octobre 2017 – DAF Conseil, acteur incontournable dans le domaine de la formation, de l'assistance technique automobile et des solutions web et mobiles, enrichit son offre Cap Services de nouvelles fonctionnalités. Outil de CRM très complet, utilisé par plus de 2500 réparateurs issus d'importants réseaux de la réparation indépendante, Cap Services permet de rivaliser avec les méthodes marketing et communication des concessionnaires grâce à des outils performants, personnalisables et simples d'utilisation.


Une expérience utilisateur simplifiée

Dans cette nouvelle version, c'est d'abord l'aspect visuel du logiciel qui a été revu : plus modernes et ergonomiques, les menus ont été pensés pour être plus intuitifs grâce à l'utilisation de widgets faciles à lire. Afin d'accompagner au plus près les réparateurs dans l'utilisation de Cap Services, le logiciel a également été renforcé d'une fonctionnalité « Pas-à-pas ». Celle-ci guide le nouvel utilisateur étape par étape dans les différentes démarches proposées : ajout de client, import de base clients, envoi de relances ou de campagnes clients, création de rendez-vous... Si toutefois l'utilisateur rencontrait encore des difficultés, le site dispose à présent d'un formulaire web d'aide en ligne.

Améliorer sa relation client

Un suivi efficace des contacts clients et une mise à jour fréquente de sa base de données sont indispensables pour entretenir la relation clients, les fidéliser, générer du trafic et augmenter son CA. Il est donc primordial pour les réparateurs de disposer d'une base de données fiable. Pour cela la nouvelle version de Cap Services permet à ses utilisateurs une gestion simplifiée de sa base de contacts : l'import de fichier dispose désormais d'une fonctionnalité de « glisser / déposer » directement sur le logiciel qui indique avant l'import si le fichier source comporte des erreurs. Une fois le fichier source importé, il est automatiquement mis en correspondance avec les champs de la base de données du logiciel. Il est ensuite possible de visualiser et de modifier directement les adresses mails et téléphones erronés dans les historiques et rapports de campagnes. De plus, pour une lecture simplifiée l'affichage des listes clients ou véhicules se présente sous forme de tableau et bénéficie de fonction de recherche, tri ou filtrage.

La création de campagnes de communication, diffusées via sms, email ou courrier à l'occasion de promotions par exemple, permet de booster les entrées ateliers. Grâce à l'éditeur graphique plus riche, la nouvelle version de Cap Services dispose de possibilités de conception de campagne élargies. La fonction relance, permettant de rappeler aux clients les interventions à venir via sms, email ou courrier a également été optimisée. Elle permet maintenant de visualiser les relances



effectuées, le canal de communication choisi, mais également de pouvoir annuler des relances programmées.

Toujours dans l'optique de simplifier la gestion des campagnes marketing, Cap Services a développé un partenariat avec La Poste pour faciliter l'envoi de courriers publipostés : une fois la campagne personnalisée, les fichiers sont envoyés directement à La Poste, via la plateforme Cap Services, qui se charge du reste : plus de mise sous pli, plus de timbrage, plus de dépôt à la poste cela représente un gain de temps considérable pour le client !

Mesurer la satisfaction client

La satisfaction client est essentielle pour le faire revenir dans l'atelier et optimiser son pouvoir de recommandation. La nouvelle version Cap Services permet d'envoyer une enquête de satisfaction à chaud, juste après une intervention en atelier. En quelques clics, grâce aux enquêtes réseau standard, le questionnaire de satisfaction est adressé au client par mail ou sms. L'enquête permet de mesurer concrètement ses forces et ses faiblesses et d'envisager en cas de retour négatif, des actions correctrices. Les ateliers peuvent également comparer les résultats avec ceux des autres ateliers du réseau.

Enfin, il est possible d'intégrer l'application Cap Services dans « my Network Management Center » outil complet pour la gestion et l'administration de réseaux.

Téléchargement des visuels et du dossier de presse :

<http://bit.ly/DAFConseilEquipAuto2017>

	<p>Le CRM Cap Services : Gérer la relation client</p>
	<p>Le CRM Cap Services : Diffuser des campagnes</p>

	<p>Le CRM Cap Services : Rapport de suivi clients</p>
	<p>Le CRM Cap Services : Gérer le planning des rendez-vous</p>
	<p>Le CRM Cap Services : Gérer les relances clients</p>

A propos de DAF Conseil

Créée en août 2006, DAF Conseil est aujourd’hui un acteur incontournable dans le domaine des services auprès des acteurs de la rechange et de la réparation. La société présidée par Jacques de Leissègues poursuit sa croissance avec un chiffre d’affaires de 5 millions d’euros. DAF Conseil intervient, entre autres, dans les domaines des services - formation, assistance technique téléphonique et via la réalité augmentée, Conseil & Ingénierie, solutions web et mobiles - pour les acteurs de la réparation automobile. Daf Conseil est un des coactionnaires de la société eXponentia Srl, créée en septembre 2017 par Daf Conseil et Tekné Consulting.