



COMMUNIQUE DE PRESSE

## **D'ETEREN MET LE TURBO DANS SON CYCLE DE VENTE, AVEC L'AIDE DE SELLIGENT**

**Gosselies, le 12 mai 2009 – D'Ieteren, le leader de l'importation et de la distribution automobile en Belgique, a choisi la solution de Selligent pour piloter les différentes phases de son cycle de vente (marketing, avant-vente, vente et service client). Actuellement en déploiement dans l'ensemble du réseau D'Ieteren (soit 350 concessionnaires), la solution Selligent offrira à un millier d'utilisateurs un accès direct à une base de données centralisant plus de 2 millions de consommateurs, indépendants, sociétés et gestionnaires de flottes, tout en assurant la confidentialité nécessaire. Selligent permet également aux vendeurs d'optimiser le suivi de leurs offres ainsi que des demandes de plus en plus nombreuses formulées via Internet ou à l'occasion des journées portes ouvertes et salons automobiles.**

D'Ieteren en Belgique c'est près de 21% de parts de marché ; la distribution des marques VW, Audi, Skoda, Seat, Bentley, Porsche, Lamborghini, Bugatti et Yamaha ; un parc auto de 960.000 unités sur les 5.500.000 véhicules en circulation ; et un peu moins d'un million de clients actifs.

Au travers de ce projet d'automatisation du cycle de vente, D'Ieteren se devait de relever 3 défis majeurs :

- gérer au sein d'une même application des spécificités et des processus pour 5 marques majeures (Volkswagen, Audi, Seat, Skoda et CVI) ;
- motiver 350 concessionnaires et 1000 utilisateurs et les convaincre de la nécessité de gérer efficacement la relation client ;
- intégrer à son cycle de vente la prise en compte de phénomènes nouveaux comme l'émergence de l'utilisation de l'Internet par les consommateurs ou acheteurs professionnels.

*« Après avoir expérimenté une solution CRM sur mesure développée en interne, nous avons opté pour un progiciel hautement paramétrable », explique Jean-Louis Brancart, Directeur Research & Marketing Logistics de D'Ieteren Belgique. « La capacité d'intégration de Selligent avec les autres applications de D'Ieteren et son adoption par nos concessionnaires nous confortent dans notre choix. »*

*« Ce contrat avec D'Ieteren Belgique est une fantastique démonstration de l'agilité et du pragmatisme de nos solutions. Deux atouts qui attirent aujourd'hui bien des entreprises jusqu'ici adeptes des logiciels développés en interne, à l'instar de D'Ieteren », précise André Lejeune, CEO de Selligent. « Après leur première expérience CRM, ces entreprises se tournent vers Selligent parce qu'elles*

*recherchent une solution conviviale, fonctionnellement complète, hautement paramétrable et exploitant les technologies les plus récentes. Ceci afin de garantir une parfaite intégration au sein du système d'information et une adoption naturelle par leurs utilisateurs. »*

### **Une gestion de la relation client structurée**

D'leteren a opté pour la solution agile de Selligent afin de structurer les différentes phases de son cycle complet de relations avec ses clients et prospects : de la communication promotionnelle au suivi des signes d'insatisfaction, en passant par la génération de leads, la conversion d'intention d'achat en commande ferme, la fidélisation à l'atelier et le suivi des plaintes.

Pour chacune de ces étapes du cycle de relations, Selligent propose les canaux de communication appropriés (téléphone, e-mail, SMS, etc.), pour un dialogue toujours plus personnalisé avec chaque client. L'ensemble participe à une meilleure connaissance du client, tous canaux confondus, et permet de développer des stratégies de fidélisation.

Cette structuration facilite également le suivi et les analyses. Chaque marque impose en effet aux concessions et vendeurs un reporting commercial détaillé. Auparavant, ce reporting s'effectuait sur papier et le vendeur devait le retranscrire de façon hebdomadaire dans un fichier Excel à l'intention de la hiérarchie commerciale. Aujourd'hui, grâce à la solution Selligent, l'intégralité de ce cycle de vente est informatisée.

### **Une base de données centralisée**

D'leteren a également choisi la solution Selligent afin de mettre à disposition de ses 350 concessionnaires un accès direct, convivial et sécurisé à une base de données centralisée. Régulièrement mise à jour par les concessions elles-mêmes, cette base de données contient les coordonnées des quelque 2 millions de prospects, propriétaires et conducteurs d'un véhicule D'leteren Belgique.

Même si la base de données est centralisée, chaque concessionnaire ne voit que ses propres données, au travers d'une application respectueuse des éléments d'identité qui sont la fierté de chacune des marques distribuées par le groupe. D'leteren maximise ainsi les synergies informatiques tout en respectant l'univers et les spécificités de chaque marque.

### ***A propos de Selligent***

Selligent édite des solutions de marketing interactif et de CRM (Customer Relationship Management).

Depuis sa création en 1990, Selligent s'impose comme le spécialiste des solutions collaboratives qui dynamisent l'organisation, l'action et les dialogues interactifs des équipes en contact direct avec les clients, prospects et relations d'affaires.

Ces solutions permettent aux départements marketing, vente, service et conseil de développer des relations résolument interactives, performantes et durables avec l'ensemble de leurs interlocuteurs et écosystèmes.

Selligent propose une démarche unique qui allie agilité, pragmatisme et implication en support de la réussite des projets CRM de ses clients.

Implanté en France, Belgique, Allemagne et Italie, Selligent couvre la plupart des pays européens via un réseau de franchisés, partenaires distributeurs ou intégrateurs.

Pour plus d'information, consultez notre site web [www.selligent.com/fr](http://www.selligent.com/fr).

## ***A propos de D'leteren***

Coté en bourse (DIE - Euronext Bruxelles), établi en Belgique, D'leteren est un groupe international au service de l'automobiliste. Ses origines datent de 1805.

Les activités de D'leteren occupent – ou sont capables d'occuper à terme – une position de leader sur leur marché respectif. Bien que possédant des empreintes géographiques très différentes, elles possèdent ensemble un potentiel important de croissance organique et externe.

Ses activités sont :

- la distribution en Belgique de Volkswagen, Audi, Seat, Skoda, Bentley, Lamborghini, Bugatti, Porsche et Yamaha ;
- la location automobile à court terme en Europe, en Afrique, au Moyen-Orient et en Asie via Avis Europe plc et ses enseignes Avis et Budget ;
- la réparation et le remplacement de vitrage de véhicules en Europe, en Amérique du Nord et du Sud, en Australie et en Nouvelle-Zélande via Belron s.a. et notamment ses marques CARGLASS®, AUTOGLASS®, SAFELITE®, AUTO GLASS, SPEEDY®, LEBEAU®, SMITH&SMITH® et O'BRIEN®.

La stratégie du Groupe est d'être le meilleur « parent » pour ses activités et d'y jouer un rôle d'actionnaire majoritaire actif. Si les modes d'interaction du Groupe avec ses activités sont différents et spécifiques à chacune d'elles, le Groupe apporte toujours sa connaissance approfondie du secteur de l'automobile, ses capacités d'anticipation et d'adaptation, sa vision portée sur le long terme et sa volonté d'entreprendre et d'investir judicieusement.

La force du Groupe repose sur une organisation décentralisée, flexible et proche des clients, combinée à une capacité de dialogue et de partage des expériences les plus avancées, par exemple en matière de logistique, de gestion de marques, de réseaux de distribution ou de management des performances.

Aujourd'hui, D'leteren et ses activités sont présents dans 120 pays répartis sur 5 continents où ils servent plus de 18 millions de clients par an.

Selligent est actif dans la première activité, la distribution automobile.