

■ Activité

CLARION France fait partie du groupe international CLARION, 10 000 employés et 11 sites de production. Notre groupe conçoit, fabrique et distribue des produits électroniques de haute technologie embarquée. Depuis 1940, nous inventons régulièrement en terme de technologie (auto-reverse par exemple) et de marché (Premier à offrir une Garantie par Echange Préalable en 2002). Nous travaillons avec les principaux constructeurs automobiles mondiaux GM, SAAB, RENAULT, PEUGEOT, CITROEN, NISSAN, ... ainsi que des groupes de distribution et des plateformes d'achat.

■ Descriptif de l'organisation et problématique

En 2000, s'appuyant sur l'expérience Française, le groupe a décidé de fédérer toute son activité Après-vente Europe sur la France et d'offrir de nouveaux services à ses clients. Pour mettre en place cette activité, nous devons pouvoir traiter plus de 70 000 dossiers par an, dans plus de 15 pays, tenir compte des contraintes de nos clients, des contraintes de délais de traitement des dossiers et enfin des contraintes de coût !

■ Moyens utilisés

Les outils dont nous disposions n'étaient pas adaptés à un tel contexte tant pour la gestion du SAV, que pour la relation client. Il nous fallait mettre en place un système permettant de travailler sur de multiples canaux, dans la langue de nos clients.

Plus globalement d'offrir à tous les utilisateurs du système un service souple, capable d'absorber et de restituer un grand volume d'informations pouvant à terme évoluer rapidement en fonction du marché.

La refonte de notre système d'information s'est fait avec la société e-Logiq, société avec qui nous sommes en relation depuis de nombreuses années pour ses compétences techniques et fonctionnelles notamment dans le secteur de l'automobile.

e-Logiq est aussi éditeur du logiciel de gestion de SAV Xelon, logiciel qui est interfacé avec le portail Web e-Xelon pour la relation client.

■ Bénéfices solutions

La solution technique que nous avons mis en place a permis de diminuer le temps et les moyens nécessaires au traitement de chaque dossier à toutes les étapes du process, d'améliorer notre relation client (diffusion d'information en temps réel, réduction des litiges, ..) tout en participant à une réduction des coûts.

Autre avantage, cette plate-forme nous permet d'absorber de forte augmentation de volume sans changer notre organisation.

■ Projets futurs

L'organisation et le système d'information que nous avons mis en place pour la gestion de notre Service Après Vente nous permet de nous ouvrir sur d'autres marchés que celui des produits Clarion.

Problématique

- Fédérer sur une même application l'ensemble des acteurs et informations
- Suivre un nombre important de demandes dans plusieurs langues
- Donner à nos clients un accès 24/7 au suivi de leurs dossiers

Moyens utilisés

- Portail Web de collecte et de diffusion d'information avec nos partenaires
- Un système souple et multilingues délivrant une information pertinente

Bénéfices solutions

- Forte réduction des coûts.
- Suivi étape par étape des différents process
- Plus d'information contextuelles et pertinentes pour les clients
- Plus de statistiques et d'analyses

Projet futurs

- Profiter de notre expérience pour nous développer sur d'autres marchés