



Chasseneuil du Poitou, le 17 novembre 2021,

Emil Frey France dote l'intégralité de ses ateliers et de ses centres de reconditionnement VO des outils 3Dsoft

Le Groupe Emil Frey France, 1er groupe de distribution automobile français, repense son organisation après-vente et digitalise ses processus internes après-vente en s'appuyant sur l'expérience de l'éditeur de logiciels 3Dsoft, leader des logiciels d'optimisation des ateliers.

Pour faire face aux nouveaux enjeux du commerce après-vente et VO, et dans la continuité des actions menées pour apporter plus de simplicité à ses clients via Autosphere, Emil Frey France, après une phase pilote, lance le déploiement national des 3 logiciels phares de l'éditeur : MecaPlanning, Kairos LS et MecaPlanning Factory.

Lorsque digitalisation à l'APV rime avec satisfaction client et efficience.

Emil Frey France a fait appel à l'éditeur 3Dsoft pour accompagner la transformation du parcours Client Après-Vente en mécanique et en carrosserie mais également la structuration des process internes de ses Centres de Rénovation de Véhicules d'Occasion (CRVO).

Le premier outil, MecaPlanning assure un pilotage digital de l'activité après-vente en mécanique. MecaPlanning® représente aujourd'hui 21 ans d'expérience acquises dans les ateliers et réceptions des concessions équipées. Il permet de gérer le cycle après-vente de la prise de rendez-vous omnicanale (téléphone, Internet, call-center ou comptoir) jusqu'à la restitution du véhicule au client. Une simplification rendue possible par une organisation interne optimisée au plus juste, basée sur des méthodes Kaizen de réduction des temps morts.

Kairos LS optimise quant à lui les flux de carrosserie et fonctionne selon les mêmes principes et le même objectif : augmentation de la productivité par la planification, la réduction du lead time et la communication en temps réel. 3Dsoft en apportant MecaPlanning et Kairos LS permet au Groupe Emil Frey France d'accroître la satisfaction Client par un parcours modernisé et simplifié, d'affiner le pilotage de la charge de ses ateliers et d'améliorer ainsi la productivité tout en optimisant le confort de travail des chefs atelier.

MecaPlanning Factory, développé sur mesure pour les besoins des CRVO, assure quant à lui la coordination automatisée des flux et outils d'un centre de préparation de véhicules d'occasion. En contribuant au succès du premier CRVO du Groupe à Ingrandes (86), il est voué à devenir le système de gestion des 4 autres centres CRVO successivement prévus à horizon 2024.

Déjà installés dans 90 concessions du Groupe pour des marques telles que Renault, Mercedes et Ford et également indispensables au bon fonctionnement des call-centers, les outils MecaPlanning et Kairos LS seront rapidement déployés au niveau national pour équiper 100% du réseau Emil Frey France d'ici 2022.

Alexandre Rodrigues, Directeur Général de la marque 3Dsoft : « *MecaPlanning intègre l'ensemble des composantes du service après-vente pour lisser au mieux le taux de remplissage des ateliers, en automatisant les prises de rendez-vous par Internet ou par QR code, en orientant le client vers le bon créneau horaire, ou en l'informant automatiquement de la disponibilité de son véhicule* ».

« *Nous avons fait le choix stratégique de MecaPlanning principalement pour la digitalisation de nos activités après-vente et l'autonomie de nos Call Centers. Le gain de productivité, aussi important soit-il, n'était qu'un critère secondaire, la satisfaction clients, le parcours omnicanal et la simplicité offerte à nos clients ont été les variables essentielles dans ce choix pour le Groupe Emil Frey France* » souligne Hervé Miralles, Président du Groupe Emil Frey France et Belgique.

À propos du groupe Emil Frey France

Emil Frey France est la filiale française du groupe Emil Frey. Emil Frey France est le premier groupe de distribution automobile français avec 250 concessions distribuant 29 marques automobiles et sa marque autosphere. Le Groupe Emil Frey France poursuit également des activités de prestations de services et de financements liés au domaine de l'automobile et est l'importateur officiel des marques Mitsubishi, Subaru et SsangYong sur le marché français.

Il a vendu en France en 2020 un peu plus de 223 000 véhicules neufs et d'occasions pour un chiffre d'affaires consolidé (retail)(IFRS) de 4,3 Md€ en 2020.

À propos de 3Dsoft

Avec une présence dans 37 pays, 2 000 points de vente déployés et plus de 40 000 utilisateurs quotidiens dans le monde, 3Dsoft se place comme le leader des solutions logicielles pour l'organisation, la gestion de production et le pilotage des activités de réparation pour les concessions automobiles. Les logiciels proposés par 3Dsoft permettent d'optimiser les organisations par la digitalisation de tout le parcours après-vente.

Créée en 1994, l'entreprise 3Dsoft fait partie du groupe bee2link depuis fin 2019.