

QUESTIONNAIRE

CarHistory

Mode d'emploi

SOMMAIRE

1. Objectif
2. Accès
3. Procédure pour les Appels
4. Présentation & Prise en Main
 - a. Informations client (nom, prénom, adresse, e-mail...).
 - b. Informations véhicule (marque, num châssis, ...).
 - c. Informations sur la notification envoyée.
 - d. Gestionnaire d'appel, 1^{er} onglet
 - e. Gestionnaire d'appel, 2^{ème} onglet
 - f. Gestionnaire d'appel, 3^{ème} onglet
 - g. Gestionnaire d'appel, 4^{ème} onglet
 - h. Motif clôture questionnaire
 - i. Sauvegarde, Clôture et Impression Questionnaire

1. Objectif

CarHistory, « l'Avenir de Votre Historique » vous permet de fidéliser vos clients après-vente par l'envoi automatique de messages (**Notifications**).

Mais que faire si le client ne se présente pas ?

Nous avons donc mis au point, à l'aide d'une professionnelle des appels et en fonction des remontés de nos clients, une fiche de rappel simple vous permettant de requalifier certaines données dans votre DMS. Cette fiche est appelée **Questionnaire**.

Pour une meilleure performance, l'utilisation du questionnaire doit se faire quotidiennement par un centre d'appel ou un collaborateur dédié. Ce questionnaire permet d'avoir toutes les infos primordiales pour épurer votre base DMS ainsi que pour définir la raison de la « non présentation » du client.

2. Accès

Comment trouver le questionnaire dans CarHistory ?

Cliquez sur la page Relance



Tableau de bord Accueil **Relance** Direction Recherche

Liste relance envoyée

Ensuite aller dans Relance rappel :

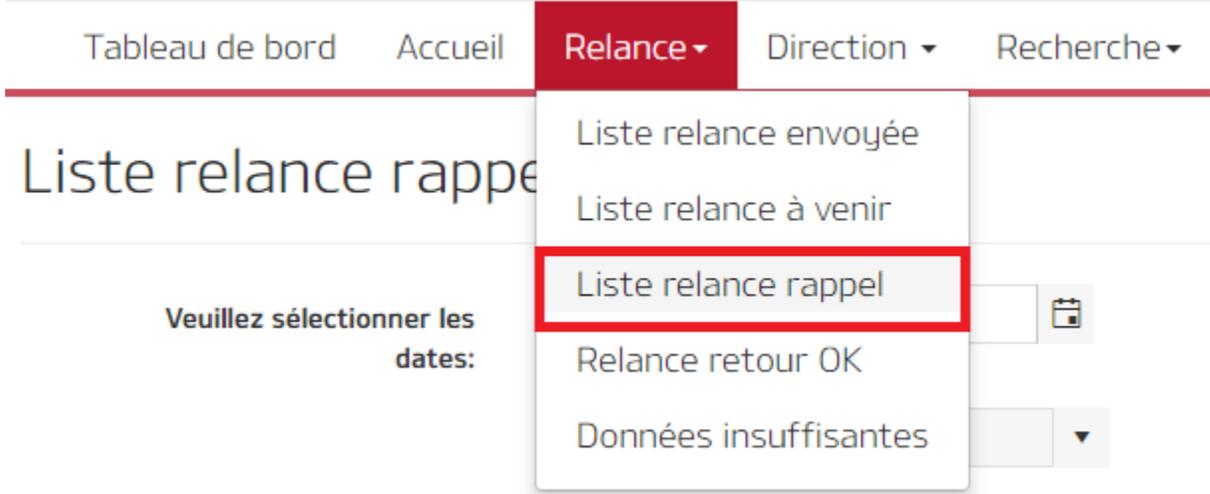


Tableau de bord Accueil **Relance** Direction Recherche

Liste relance rappel

Veillez sélectionner les dates:

Liste relance envoyée

Liste relance à venir

Liste relance rappel

Relance retour OK

Données insuffisantes

Vous trouverez sur cette page que nous appellerons « Listing » tous les questionnaires. Vous pouvez trier les questionnaires par date, type de notification, etc... en cliquant sur les colonnes (date d'envoi, type de notification,...).

De plus, lorsqu'un client vous rappelle, vous pouvez saisir son numéro de téléphone (ou le N° de châssis du véhicule) dans le champ adapté et l'application vous trouvera le client en question.

Toutes les recherches s'effectuent entre 2 dates (date à laquelle les notifications sont envoyées).

3. Procédure pour les Appels

Avant d'appeler le client, il faut observer le questionnaire en détail pour avoir toutes les informations nécessaires sur le client concerné.

- En ouvrant le questionnaire la première chose à vérifier c'est de voir si le client est désactivé (il est possible qu'un client ai été désactivé entre l'envoi de la notification et l'ouverture du questionnaire), si oui alors ne pas l'appeler.
*voir p.7 « client désactivé »
- Ensuite, quel est le type de notification envoyé donc la raison de votre appel.
 - Servicing (Entretien), TechnicalIntervention (Contrôle Technique), ...
- Vérifier si vous n'avez pas déjà un message sauvegardé dans le *Gestionnaire d'Appels* pour cette notification.
*voir p.5 « *Suivi des Appels* »
- Si le client a des futures notifications alors le prévenir pour toutes les notifications qui vont bientôt être envoyées pour ne pas l'appeler plusieurs fois sur une courte période de temps.
*voir p.6 « *notifications récentes* »
- Vous pouvez de même vérifier les dernières factures du client pour savoir quand est-ce que le client est venu la dernière fois dans votre service et s'il est client régulier pour les entretiens.
*voir p.6 « *historique factures* »
- Enfin, appeler.

Pour plus de détails lire le mode d'emploi détaillé suivant.

4- Présentation & Prise en Main

Le Questionnaire se présente en plusieurs parties distinctes.

a. Informations du client (nom, prénom, adresse, e-mail...)

The screenshot shows a web interface titled 'Forme du Questionnaire'. At the top right, there are navigation links for 'Accueil', 'Administrateur', and 'Natacha'. The main content area is a light blue box titled 'Informations du Client'. It contains several input fields arranged in a grid:

Société	N° Client	Prénom	Nom
Téléphone	Mobile	Email	Adresse
City	CP	Type d'utilisation	

b. Informations du véhicule (marque, num châssis, immatriculation...)

The screenshot shows a light green box titled 'Informations du Vehicule'. It contains several input fields arranged in a grid:

Marque	Modèle:	N° Véhicule	Numéro de châssis	MEC
Immatriculation	Kilométrage	Carburant		

Ces informations peuvent être modifiées si vous recevez, par exemple, le nouveau kilométrage du véhicule ou le nouvel e-mail du client, etc... Lorsque vous procédez au changement, lors de la sauvegarde du questionnaire, une fenêtre apparaîtra avec les données modifiées :

The screenshot shows a dialog box titled 'Sauvegarder' with a close button (X). The text inside the dialog asks: 'Etes-vous sûr de vouloir sauvegarder ?'. Below this, it lists the modified data: 'Kilométrage: 44710' and 'Email: [redacted]'. At the bottom, there are two buttons: 'Oui' (Yes) and 'No'.

Vous pourrez vérifier les données que vous avez entré et cliquer sur **OUI** si vous êtes sûr du changement, NON si vous voulez revenir sur le questionnaire et modifier les données.

c. Informations sur la notification envoyée

- type de notification : révision, anti-corrosion (Kia), contrôle technique, ...
- la date d'envoi de la notification.
- la date anniversaire pour l'intervention prévue (entretien ou autre).
- Vous verrez de même sur cette partie si la notification SMS ou e-mail a bien été envoyée.

Notification - RDV données

Type de notification	Envoi	Prévision entretien	SMS Envoyé	Email Envoyé
Contrôle technique	18/09/2017	17/10/2017	OUI	NON

d. Gestionnaire d'appel, 1^{er} onglet.

Suivi des Appels. A chaque appel vous avez la possibilité d'écrire un commentaire et de visualiser les commentaires des appels précédents.

Appels questionnaire actuel | Historique des questionnaires | Notifications Récentes | Historique des factures

Date et heure	Commentaire
22/12/2017 12:14:17	
21/11/2017 16:39	messagerie

e. Gestionnaire d'appel, 2^{ème} onglet.

Historique des questionnaires. Visualisation des questionnaires en rapport avec les anciennes notifications. En cliquant sur [lien](#) vous pouvez ouvrir le questionnaire (il s'ouvrira sur une nouvelle page).

Appels questionnaire actuel | Historique des questionnaires | Notifications Récentes | Historique des factures

Société	N° Client	N° Véhicule	Marque	Modèle	Prénom	Nom	Dernière MAJ	questionnaire
								Lien

Ci-dessous, l'exemple d'un client qui a déménagé.

MOTIF CLOTURE RELANCE (En rouge plusieurs réponses possibles)

<input type="checkbox"/> RDV – Le client a pris RDV	<input type="checkbox"/> TARIF – Ne fait pas l'entretien chez nous TARIF TROP ÉLEVÉ
<input checked="" type="checkbox"/> DEM – a déménagé ou n'habite plus la région	<input type="checkbox"/> NOK – Ne fait pas l'entretien chez nous INSATISFAIT SERVICE
<input type="checkbox"/> VEH – N'a plus le véhicule	<input type="checkbox"/> SELF – Ne fait pas l'entretien du tout ou lui-même
<input type="checkbox"/> MSG - Messagerie	
<input type="checkbox"/> AUT – Autre	

Client désactivé CH NON

Vehicule désactivé CH NON

Dans cette partie, plusieurs réponses sont possibles

TARIF : le client ne revient plus car les tarifs sont trop élevés.

NOK : le client n'est pas satisfait du service.

SELF : le client fait ses entretiens lui-même ou ne le fait pas du tout.

Si le client est insatisfait des services et des prix :

MOTIF CLOTURE RELANCE (En rouge plusieurs réponses possibles)

<input type="checkbox"/> RDV – Le client a pris RDV	<input checked="" type="checkbox"/> TARIF – Ne fait pas l'entretien chez nous TARIF TROP ÉLEVÉ
<input type="checkbox"/> DEM – a déménagé ou n'habite plus la région	<input checked="" type="checkbox"/> NOK – Ne fait pas l'entretien chez nous INSATISFAIT SERVICE
<input type="checkbox"/> VEH – N'a plus le véhicule	<input type="checkbox"/> SELF – Ne fait pas l'entretien du tout ou lui-même
<input type="checkbox"/> MSG - Messagerie	
<input type="checkbox"/> AUT – Autre	

Client désactivé CH OUI

Vehicule désactivé CH OUI

*si vous n'avez pas réussi à joindre le client et que vous avez laissé un message sur le répondeur, alors cochez la case « MESSAGERIE » et cliquez sur SAUVEGARDER, sans clôturer le questionnaire (pour pouvoir, si le client rappelle, ouvrir le questionnaire et faire les changements nécessaires).

En fonction des réponses de votre client et de votre mode de fonctionnement en interne, vous avez le choix de le désactiver ou non de CarHistory.

Au cas où le client aurait changé de marque et aurait vendu son véhicule sans savoir à qui, ni où il se trouve, cliquez sur la case *Client désactivé CH* pour que la case se change en **OUI**, mais ne faites pas de même pour le véhicule au cas où le nouveau propriétaire reviendrait.

Votre Base de Données est votre DMS. Il est important de valider ce dernier en fonction de votre mode de fonctionnement.

Si le client a plusieurs véhicules il aura plusieurs questionnaires.

Par exemple, si le client a vendu un de ces véhicules, vous devrez cliquer sur *véhicule désactivé* et ne pas désactiver le client car il a d'autres véhicules qu'il entretient dans votre service (vois ci-dessous).

MOTIF CLOTURE RELANCE (En rouge plusieurs réponses possibles)

<input type="checkbox"/> RDV – Le client a pris RDV	<input type="checkbox"/> TARIF – Ne fait pas l'entretien chez nous TARIF TROP ÉLEVÉ
<input type="checkbox"/> DEM – a déménagé ou n'habite plus la région	<input type="checkbox"/> NOK – Ne fait pas l'entretien chez nous INSATISFAIT SERVICE
<input checked="" type="checkbox"/> VEH – N'a plus le véhicule	<input type="checkbox"/> SELF – Ne fait pas l'entretien du tout ou lui-même
<input type="checkbox"/> ERR – Erreur prédictif	

Client désactivé CH NON OUI

Vehicule désactivé CH NON OUI

Clôturer le Questionnaire

Sauvegarder

Dans quasiment tous les cas, la désactivation du client ou du véhicule dans votre DMS ; désactivera le client ou le véhicule dans CarHistory. (Peut varier en fonction des DMS et de son mode de désactivation).

i. Sauvegarde, Clôture et Impression Questionnaire.

La **Sauvegarde** permet de **Valider** votre appel et les commentaires

Clôturer le Questionnaire

Sauvegarder

Imprimer

Pour la recherche d'un client déjà appelé, à partir du « Listing » vous devez cocher la case « Client appelé »

Tableau de bord Accueil **Relance** Direction Recherche

Liste relance rappel

Veillez sélectionner les dates: du 06/01/2019 au 07/03/2019

Société: -Toutes- Marque: -Toutes-

Saisir N° Téléphone: Numéro de châssis:

Client appelé Clôturé

Pour que les clients appelés n'apparaissent plus dans votre cession il faut « rafraichir » la page. (Relancer une recherche).

La **Clôture** permet d'**Archiver** votre Questionnaire, vous ne **pourrez plus le modifier**.

Clôturer le Questionnaire

Sauvegarder

Imprimer

Pour la recherche d'un client déjà appelé et clôturé, à partir du « Listing » vous devez cocher sur la case « Clôturé » (*client appelé* se cochera automatiquement car pour les questionnaires clôturés le client doit être appelé) :

Tableau de bord Accueil **Relance** Direction Recherche

Liste relance rappel

Veillez sélectionner les dates: du 06/01/2019 au 07/03/2019

Société: -Toutes- Marque: -Toutes-

Saisir N° Téléphone: Numéro de châssis:

Client appelé Clôturé

L'impression permet de **visualiser** l'ensemble des informations et surtout **les changements apportés au client ou au véhicule**.

 Imprimer

Exemple d'impression ci-dessous, pour les informations du client qui ont été changées (un astérisque apparait à côté des données changées).

Car History Questionnaire

Informations du Client	
Société	INRS
Num Client	48022
Prénom	WILLIAM
Nom	CLARK
Téléphone	
Mobile	0800/767677
* E-mail	mail
Adresse	88 CITADINE RUE
Ville	SEVRES
* CP	76200
Type d'utilisation	PROF

Sur cette même page « Listing » vous pouvez exporter vos questionnaires dans un fichier Excel, en cliquant sur « *Export to Excel* ».

Voici à quoi ressemble le fichier Excel exporté :

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	ServiceName	SendDate	PlannedToServiceDate	FirstName	LastName	Tel	Brand	CarName	NrSerie	Fuel	NotificationType
2	SAVO	2017-08-08T11:00:00	2017-08-08T11:00:00	CHRISTIANE	LEFEBVRE	0320331206	SAVO	SAVO	12774881120000000000	Essence	Service
3	SAVO	2017-08-08T11:00:00	2017-08-08T11:00:00	CHRISTIANE	LEFEBVRE	0320331206	SAVO	SAVO	12774881120000000000	Essence	Service
4	SAVO	2017-08-08T11:00:00	2017-08-08T11:00:00	CHRISTIANE	LEFEBVRE	0320331206	SAVO	SAVO	12774881120000000000	Essence	Service
5	SAVO	2017-08-08T11:00:00	2017-08-08T11:00:00	CHRISTIANE	LEFEBVRE	0320331206	SAVO	SAVO	12774881120000000000	Essence	Service
6	SAVO	2017-08-08T11:00:00	2017-08-08T11:00:00	CHRISTIANE	LEFEBVRE	0320331206	SAVO	SAVO	12774881120000000000	Essence	Service
7	SAVO	2017-08-08T11:00:00	2017-08-08T11:00:00	CHRISTIANE	LEFEBVRE	0320331206	SAVO	SAVO	12774881120000000000	Essence	Service
8	SAVO	2017-08-08T11:00:00	2017-08-08T11:00:00	CHRISTIANE	LEFEBVRE	0320331206	SAVO	SAVO	12774881120000000000	Essence	Service
9	SAVO	2017-08-08T11:00:00	2017-08-08T11:00:00	CHRISTIANE	LEFEBVRE	0320331206	SAVO	SAVO	12774881120000000000	Essence	Service
10	SAVO	2017-08-08T11:00:00	2017-08-08T11:00:00	CHRISTIANE	LEFEBVRE	0320331206	SAVO	SAVO	12774881120000000000	Essence	Service
11	SAVO	2017-08-08T11:00:00	2017-08-08T11:00:00	CHRISTIANE	LEFEBVRE	0320331206	SAVO	SAVO	12774881120000000000	Essence	Service
12	SAVO	2017-08-08T11:00:00	2017-08-08T11:00:00	CHRISTIANE	LEFEBVRE	0320331206	SAVO	SAVO	12774881120000000000	Essence	Service
13	SAVO	2017-08-08T11:00:00	2017-08-08T11:00:00	CHRISTIANE	LEFEBVRE	0320331206	SAVO	SAVO	12774881120000000000	Essence	Service
14	SAVO	2017-08-08T11:00:00	2017-08-08T11:00:00	CHRISTIANE	LEFEBVRE	0320331206	SAVO	SAVO	12774881120000000000	Essence	Service