

FIDapv introduit avec succès le 'SMS conversationnel' dans les concessions automobiles abonnées (+Vidéo)

En introduisant le 'SMS conversationnel' dans le processus commercial, FIDapv améliore significativement (jusqu'à +20%) le taux de prise de rendez-vous à l'atelier, en renforçant l'interactivité '100% digitale' entre l'automobiliste et la concession.

En complément du SMS classique dit 'monodirectionnel', le SMS conversationnel apporte de nouvelles possibilités d'échanges simples et pratiques, avec des avantages multiples en phase avec les usages du Smartphone :

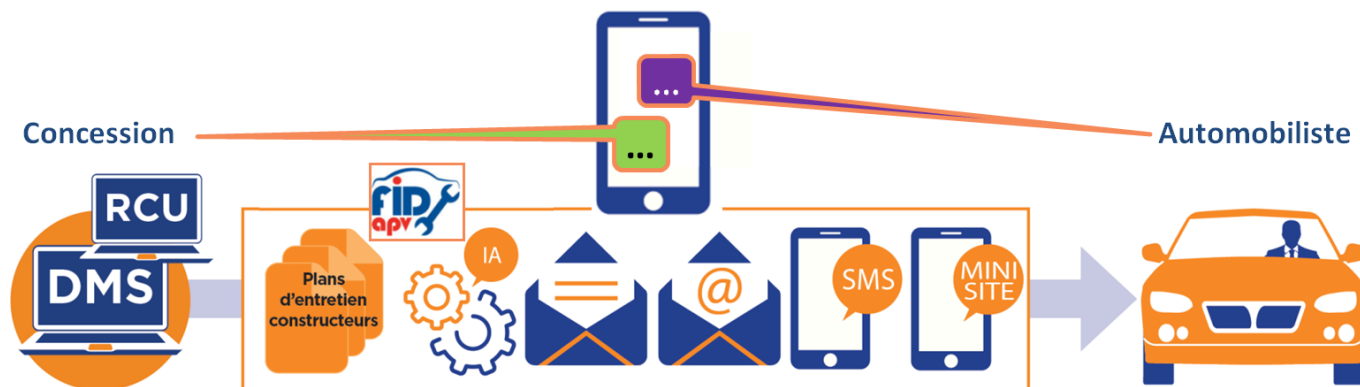
- « Mobile first » : pour une réservation ou achat en ligne, le Smartphone a détrôné l'ordinateur, selon les chiffres de l'Arcep.
- Délivrabilité maximum : plus de 95 % des messages sont lus dans les 4 minutes après réception, selon Orange-Pro
- Simplicité d'utilisation : à travers la « boîte de dialogue » le SMS conversationnel ne nécessite pas l'usage d'une application.

Avec le SMS conversationnel, **FIDapv** promet un parcours digital 'sans ruptures' pour la mise au planning atelier, car toutes les interactions avec l'automobiliste sont gérées en automatique sur la plateforme interfacée du partenaire **Business Lead**.

Au sein de la concession abonnée à FIDapv, l'accueil clientèle après-vente est donc assuré que :

- 1- Une réponse SMS est systématiquement adressée à l'automobiliste (y compris après un appel téléphonique non abouti).
- 2- Une boîte de dialogue 'SMS conversationnel' se met en place à chaque appel téléphonique non abouti
- 3- Les dialogues par SMS sont simplifiés avec la concession pour faire aboutir la prise de rendez-vous à l'atelier.
- 4- Tous les échanges SMS et appels téléphoniques (aboutis ou non) sont mémorisés pour une gestion efficace de leur suivi.

Après un test convaincant de plusieurs mois réalisé en 2023 sur des sites abonnés en marque PEUGEOT, **FIDapv** a déployé la fonctionnalité de SMS conversationnel sur des groupes de distribution en marques : VW, SEAT, SKODA, KIA, MAZDA et SUZUKI



Outil 'proactif' de fidélisation, destiné à augmenter le nombre d'entrées à l'atelier des concessions automobiles, **FIDapv** utilise des méthodes de marketing prédictif et relationnel (éprouvées depuis 20 ans, notamment auprès de 43 groupes de distribution), et se caractérise notamment par :

- Un **gain moyen de +12% de CA atelier** sur les 6 premiers mois d'abonnement
- L'utilisation de techniques avancées de '**machine learning**' au sein des algorithmes de ciblage des actions.
- La **génération de flux réguliers de « leads entrants »** pour l'atelier avec une interactivité « **100% digitale** ».
- Une **rentabilité moyenne de 4 euros HT de marge brute additionnelle en 30 jours, pour 1 euro HT investi**.



<https://youtu.be/JCpGmlby1S4>