

## Autoline au Garage Bastien



### Nos clients témoignent

Le Garage Opel Bastien à Renaix est depuis quelques mois le pilote des migrations EVA vers Autoline. Nous avons eu un entretien avec Jean-Paul Bastien, Administrateur, au sujet de son trajet de migration vers Autoline.

#### La décision pour Autoline :

“La décision pour Autoline a été prise en octobre 2007 suite à des sérieuses discussions avec ADP et avec la claire intention de réaliser ce pilotage de la meilleure façon possible. J'étais convaincu que du bon travail avait été effectué avec EVA. Si nous pouvions donc maintenant continuer dans la même voie avec Autoline, nous allions obtenir de bons résultats. Notre but était de réellement introduire des accents Opel et de focaliser notre attention sur ce qui doit être présent afin de faire tourner notre concession de façon efficace et fluide.”

#### La préparation :

“Après la formation en classe des utilisateurs effectuée en février 2008, nous avons planifié une phase d'acceptation de 2 à 3 mois avant le démarrage réel avec Autoline. Durant cette période, nous avons travaillé avec un système test d'Autoline à côté du système opérationnel EVA. Nous avons défini des scénarios nous permettant d'envisager le plus grand nombre possible de cas qui se présentent dans la pratique afin de vérifier que le système fonctionne effectivement tel qu'il le devrait.”

#### Go-Live :

“Fin avril fut une autre étape importante avec le passage en 'live' sur Autoline en remplacement d'EVA. La migration s'est faite en deux journées avec le support sur site d'une équipe de cinq collaborateurs d'ADP qui ont assisté tous les utilisateurs pendant la première semaine. Nous avons ensuite travaillé par spécialité avec un accompagnement spécifique afin de réaliser le 'fine-tuning'. Sur base de ces quelques mois d'expérience, nous pouvons maintenant dire que nous fonctionnons de façon fluide avec Autoline.”

*“Nous avons maintenant un set dont le paramétrage est clairement défini et qui devrait permettre à un dealer de pouvoir travailler immédiatement avec le produit.”*

Jean-Paul Bastien  
Administrateur Garage Bastien



## Définition d'un set de base Opel :

"Le but du pilotage était aussi de définir un set de base qui serait construit de façon telle que tous les paramètres soient réglés le mieux possible afin de pouvoir convenir à n'importe quel dealer Opel en Belgique. Nous avons maintenant un set dont le paramétrage est clairement défini et qui devrait permettre à un dealer de pouvoir travailler immédiatement avec le produit. Chaque dealer peut bien entendu effectuer quelques changements en fonction de ses besoins spécifiques.

Techniquement, il est actuellement possible pour un autre dealer de démarrer et avec l'accompagnement nécessaire d'être opérationnel avec le système endéans la semaine.

Tous les utilisateurs travaillent efficacement avec Autoline et jugent leur expérience avec Autoline comme positive."

## Les atouts d'Autoline :

"Un grand changement est le fait que EVA est centré sur le véhicule alors que Autoline démarre du CRM et du client.

Autoline fournit beaucoup plus d'information au niveau du management, de la stratégie et du contrôle. Le rapportage dans Autoline est fantastique et nous sommes même encore occupé à en améliorer un aspect.

Avec l'intégration de GMExchange et les données disponibles dans Auto-Dialogue, le CRM va certainement nous aider à progresser. Nous allons optimiser l'emploi du CRM dans une seconde phase, en tenant compte des informations dont nous disposerons via les outils Opel.

Comme de nombreux autres dealers Opel, nous commercialisons également la marque Chevrolet. Ici aussi, Autoline réalise un score nettement meilleur que celui de EVA en ce qui concerne le support d'un environnement multimarques et nous bénéficions d'une excellente intégration des deux marques."

## Project Management d'ADP :

"Je dois aussi dire que je suis extrêmement satisfait de l'excellent travail des consultants ADP et de notre project manager Nico Claes."

## ...et Jean-Paul Bastien de conclure :

"Autoline est un bon programme. Tous les outils sont présents afin de fonctionner efficacement. En tant que patron d'entreprise, je dispose d'un contrôle bien meilleur et largement plus rapide et aisé. En une dizaine de secondes, j'ai une vue de ce qui se passe chaque jour ou périodiquement à la réception ou dans mon magasin. En appuyant sur une touche, je vois l'état des pièces de rechange, des fournisseurs et des clients : cela est pour moi important !"



*"En appuyant sur une touche, je vois l'état des pièces de rechange, des fournisseurs et des clients : cela est pour moi important !"*

*Jean-Paul Bastien  
Administrateur Garage Bastien*

