4 sources :

1. Clients propice à l’achat
2. Clients en équité
3. Walk-out
4. Leads conquête généré (via BDC – est-ce que je peux avoir des exemples?)

Questions :

Segmentation :

* Même client peut se retrouver une deuxième fois dans le programme? (oui, à 6, 4, etc mois).
* Équité pour financement uniquement? (non, location aussi)
* Si équité pour location, les clients vont avoir un deuxième appel s’il ne renouvelé pas anticipé? (oui, même règle). Appel contact faite par Suly.
* Fréquence pour la segmentation quotidienne (clients propice à l’achat et équité la même fréquence?) : 1 fois par mois?
* Segmentations pour la catégorie 1 : manuelle? (oui Tacktic)
* Paramètres pour catégorie 1? Même paramètre comme Taktic? (oui, donner plus des flexibilités)
* On va avoir des évènements de vente privée aussi? (en théorie non)
* Si oui, comment on bloque/priorise les clients entre les 2 programmes? (à voir)

Envois :

* Autoveille : est-ce qu’on envoie la lettre/courriel d’équité ou seulement dépliant? (non, seulement dépliant)
* Invitations courriels et SMS + landing page : qui fait les envois? (voir slide 27) (Raid – attendre les données de Daniel)

Appels :

* Est-ce qu’il y a une limite sur le nombre des essaie? (non, 3 jours jusqu’au évènement)
* Résultantes  possible :
  + RDV
  + Plainte (à envoyer en concession)
  + Relance future
  + Désactivation
  + Autres?
* Si RDV, est-ce que le spécialiste des opportunités va marquer les résultats : no-show, walk-out ou vendu ? (oui, appele pour les 2)
* Si RDV et Walk-out le client va automatiquement rentrer dans la liste Walk-out pour un appel? (oui)
* Si no-show le spécialiste des opportunités va appeler le client? (oui)

Rapports/resultants :

* Doivent être Imprimables? (non)

Autres points discutés avec Denis le 29-12-2020 :

* Leads – attendre exemple de Daniel (reçu le 30 déc – en html uniquement)
* Appels RDV service (pouvoir les rentrer manuellement ou automatiquement)

Autres questions (discuté le 30 déc.) :

* Le dépliant pour équité doit être un mois avant ? (oui. le client en équité doit être appelé même si on a eu récemment un autre appel non-merci)

Ex : si le client n’est pas encore en équité, mais il est appelé via Taktic. Il ne renouvelle pas, donc il va être relancé après 6 mois par exemple. Il tombe en équité 1-2 mois après l’appel. Est-ce qu’on envoie le dépliant tout de suite? Est-ce qu’on veut envoyer le dépliant plus proche de son prochain appel?

* Location : on appelle le client 6 mois avant son fin de terme. Il ne renouvelle pas. est-ce qu’on veut l’appeler encore une fois? Normalement si les clients sont bloqués 6 mois, il ne va plus être appelé. Si on veut l’appeler est-ce qu’on doit avoir des critères de blocage différent pour les locations vs financement et service?

(Les clients en location ne doit être jamais bloqués)

* Pour les clients équité uniquement : le directeur d’évènement va pouvoir choisir appels dans 1,2,..,6 mois. On peut laisser la même chose pour les clients de servcie.

Autres questions :

* Liste des raisons de désactivation envoyées à Denis (le 30 déc)

Questions envloyés le 31 décembre :

* Est-ce que c’est possible d’avoir des concessionnaires qui vont utiliser juste une partie de programme (ex : appels des locations uniquement, ou financement seulement, etc)?
* Clients avec plusieurs véhicules (compagnie ou individus) : s’imagine qu’on va garder un seul véhicule par vente. Est-il nécessaire d’afficher sur la fiche du client une liste avec les autres véhicules qui se qualifient?
* Leads qualifiés par le BDC et les demandes via langing page : est-ce que le directeur d’évènement a besoin des alertes en temps réel (exemple courriel)?
* Est-ce qu’on va toujours connaitre la concession pour les leads qualifiés par le BDC?

Autres questions :

* Est-ce que le directeur des évènements a besoin d’un calendrier (comme outlook) pour les rdv?
* Nombre approximative des appels par ventes, nombre pour le dir. D’evenement et CA Suly. Priorités (pourcentage ventes vs servcie).
* Est-ce qu’on veut recalculer l’équité après 60%-70%? Est-il nécessaire d’adapter le pourcentage en fonctionne de marque-modèle.
* Autoveille : démarrage?

Revalider l’ordre des appels avec Denis:

* Autoveille loc (fin terme)
* Autoveille fin (equite) et location equite
* Landing page
* Walk out
* leads