soft-nrg
automobile business solutions

Du service client à l'expérience client

better planning. smarter working.

Le futur se prépare très en amont.

L’expérience client détermine votre résultat.

Les dirigeants de concessions automobiles savent que leur activité repose entièrement sur la satisfaction des clients. Un client satisfait est un client fidèle, qui n’hésite pas à les recommander.

En parallèle, nous constatons que les clients sont de plus en plus exigeants et qu’ils font preuve de davantage d’initiatives. Ils n’hésitent pas à faire des recherches sur le web et à comparer les performances, pour en avoir toujours plus pour son argent. Désormais, la relation et le service client se concentrent sur un aspect « feel good » qui va bien au-delà de la pure satisfaction.

Il s’agit d’intégrer vos clients dans tous vos processus, en leur proposant des interactions, en valorisant leurs contributions, en améliorant la communication et la transparence pendant leur passage à l’atelier. Cette approche ne nécessite pas plus d’efforts, mais surtout des process affinés et des relations clients mieux gérées, deux domaines dans lesquels nous sommes à même de vous aider grâce à notre longue expérience.

En 25 ans, notre fructueuse PME a acquis une solide réputation de développeur de solutions logicielles intégrées et de prestataire de services auprès des concessionnaires et des constructeurs. Nous sommes fiers de nos SOFT-SOLUTIONS compatibles DMS utilisées par plus de 54 000 personnes, convaincues que l'efficacité et l'orientation client sont la clé d'une croissance durable : mieux planifier pour travailler plus intelligemment.

SOFT-SOLUTIONS : Plus de temps à accorder à votre client

Améliorer l’efficacité des processus

Si chaque constructeur a ses propres méthodes et utilise des libellés différents, tous les process récurrents possèdent un point commun : tous sont l’occasion d’améliorer les services et de susciter l’enthousiasme des clients.

Le rendez-vous en tant que tel détermine la manière dont le concessionnaire répond aux demandes croissantes de ses clients - et la manière dont le personnel de service peut s'adapter aux attentes du client jusqu'au retour du véhicule et au suivi.

LES SOFT-SOLUTIONS sont intégrées à l'ensemble de la chaîne de process et améliorent de manière significative tous les aspects d’évaluation de l’entretien. Rapidité, engagement, fiabilité et prix sont transparents. Toutes les fonctionnalités et la documentation sont disponibles, au bureau et en déplacement.

Le conseiller du service après-vente peut, par exemple, remplir le carnet d’entretien et la liste de contrôle à réception du véhicule en enregistrant les dommages à l'aide de la caméra intégrée et en les documentant devant le client. Les services sélectionnés peuvent éventuellement être initiés dans le système de gestion du concessionnaire. Il en résulte un gain de temps, mais aussi moins de doubles saisies et une réduction des coûts.

Pendant les opérations d'entretien du véhicule, le client et le personnel peuvent consulter à tout moment le statut et la progression de l’intervention.

Les SOFT-SOLUTIONS transforment le process d’entretien en flux intelligent....

Votre process d'entretien

Rendez-vous

Votre client peut prendre rendez-vous à sa convenance pour l'entretien de son véhicule service : par téléphone, par e-mail ou confortablement en ligne via votre site web. Vous pouvez mieux planifier les capacités de l'atelier d'entretien et de mécanique pour optimiser le rendement. Les rapports de statut après chaque passage de véhicule et chaque étape de réparation sont garants de transparence, de rationalisation et de respect des délais.

LES SOFT-SOLUTIONS intègrent plusieurs modules prenant en charge les différentes étapes :

soft-planning
Planification des rendez-vous et de la capacité tenant compte des délais de validation par les consultants et des capacités de l'atelier.

soft-net
Rendez-vous en ligne, avec comparaison en ligne entre les demandes de rendez-vous des clients et les capacités de l'atelier pour une meilleure organisation.

soft-agent
Renfort ponctuel de la main d'œuvre en fonction des rendez-vous planifiés.

soft-communicator
Intégrées au standard téléphonique, l'application SOFT-SOLUTIONS s'ouvre à chaque appel entrant.

soft-expert
Planification et contrôle complets des opérations spécialisées d'entretien et de maintenance.

soft-fleet
Gestion du parc de véhicules internes / externes loués ou prêtés pendant les entretien ou les essais de conduite (y compris toutes les voitures de démonstration et les véhicules de société / parcs automobiles).

soft-rent
Planification des véhicules handicapés.

soft-wheeler
Organisation des transformations saisonnières (toit, pneus et roues) avec stockage et évaluation, calcul des prix et établissement des devis.

Votre process d'entretien

Préparation des consultations

Des rappels automatiques sont envoyés en temps utiles à vos clients par SMS ou par email, selon leurs préférences. Vos collaborateurs du service après-vente ont toujours accès aux dossiers à jour - les données et le statut du dossier peuvent être consultés à tout moment.

LES SOFT-SOLUTIONS intègrent plusieurs modules prenant en charge les différentes étapes :

soft-messenger
Informations clients relatives aux rendez-vous ou au statut du véhicule, envoyées par SMS et par email.

soft-planning
Planification des rendez-vous et de la capacité tenant compte des délais de validation par les consultants et des capacités de l'atelier.

soft-expert
Planification et contrôle complets des opérations spécialisées d'entretien et de maintenance.

soft-fleet
Gestion du parc de véhicules internes / externes loués ou prêtés pendant les entretien ou les essais de conduite (y compris toutes les voitures de démonstration et les véhicules de société / parcs automobiles).

soft-rent
Planification des véhicules handicapés.

soft-wheeler
Organisation des transformations saisonnières (toit, pneus et roues) avec stockage et évaluation, calcul des prix et établissement des devis.

soft-forum
Système d'information et de messagerie inter-service pour le suivi des informations et des étapes de traitement.

soft-confirm
Application Web pour avertir vos clients en cas d'extension nécessaire de l'ordre de réparation.

Votre process d'entretien

Réception

Grâce à la planification serrée des capacités, particulièrement fiable, la réception est fluide. Soft-pad permet également une gestion à distance. La reconnaissance des plaques d'immatriculation garantit une efficacité et une transparence accrues. Une synergie idéale de tous les facteurs relatifs à l'entretien, en mode juste à temps !

LES SOFT-SOLUTIONS intègrent plusieurs modules prenant en charge les différentes étapes :

soft-pad
Prise de possession des véhicules mobiles sur tablette, avec toutes les informations pertinentes provenant de soft-planning et de soft-expert.

soft-planning
Planification des rendez-vous et de la capacité en tenant compte des délais de réception et des capacités de l'atelier.

soft-expert
Planification et contrôle complets des opérations spécialisées d'entretien et de maintenance.

soft-welcome
Présentations clients professionnelles et visualisation des campagnes marketing.

soft-fleet
Gestion du parc de véhicules internes / externes loués ou prêtés pendant les entretien ou les essais de conduite (y compris toutes les voitures de démonstration et les véhicules de société / parcs automobiles).

soft-rent
Planification des véhicules handicapés.

soft-wheeler
Organisation des transformations saisonnières (toit, pneus et roues) avec stockage et évaluation, calcul des prix et établissement des devis.

soft-confirm
Application Web pour avertir vos clients en cas d'extension nécessaire de l'ordre de réparation.

Votre process d'entretien

Traitement des commandes

Les informations détaillées sur l'atelier facilitent la communication et les process avec un accès direct aux rendez-vous et aux commandes pour affiner les services en atelier ! L'inventaire et les contrôles sont ainsi facilités, pour la plus grande satisfaction de vos collaborateurs !

LES SOFT-SOLUTIONS intègrent plusieurs modules prenant en charge les différentes étapes :

soft-workshop
Planification de l'atelier avec accès aux rendez-vous / commandes pour un parfait pilotage de l'étape « Atelier ».

soft-clock
Module de contrôle interne par horodatage pour l'enregistrement et l'identification de toutes les données relatives au personnel, aux performances et aux mouvements.

soft-planning
Planification des rendez-vous et de la capacité en tenant compte des délais de réception et des capacités de l'atelier.

soft-expert
Planification et contrôle complets des opérations spécialisées d'entretien et de maintenance.

soft-confirm
Application Web pour avertir vos clients en cas d'extension nécessaire de l'ordre de réparation.

Votre process d'entretien

Contrôle du rendement et établissement de rapports

Les règles d'information sont clairement définies, avec un contrôle automatisé des données manquantes pour garantir la fluidité des flux internes dans la concession. Dites adieu aux malentendus et limitez les incertitudes. Le système inter-service compare l'objectif et le statut et communique avec votre client en ligne via soft-net jusqu'à la notification d'enlèvement.

LES SOFT-SOLUTIONS intègrent plusieurs modules prenant en charge les différentes étapes :

soft-net
Rendez-vous en ligne, avec comparaison en ligne entre les demandes de rendez-vous des clients et les capacités de l'atelier pour une meilleure organisation.

soft-planning
Planification des rendez-vous et de la capacité en tenant compte des délais de réception et des capacités de l'atelier.

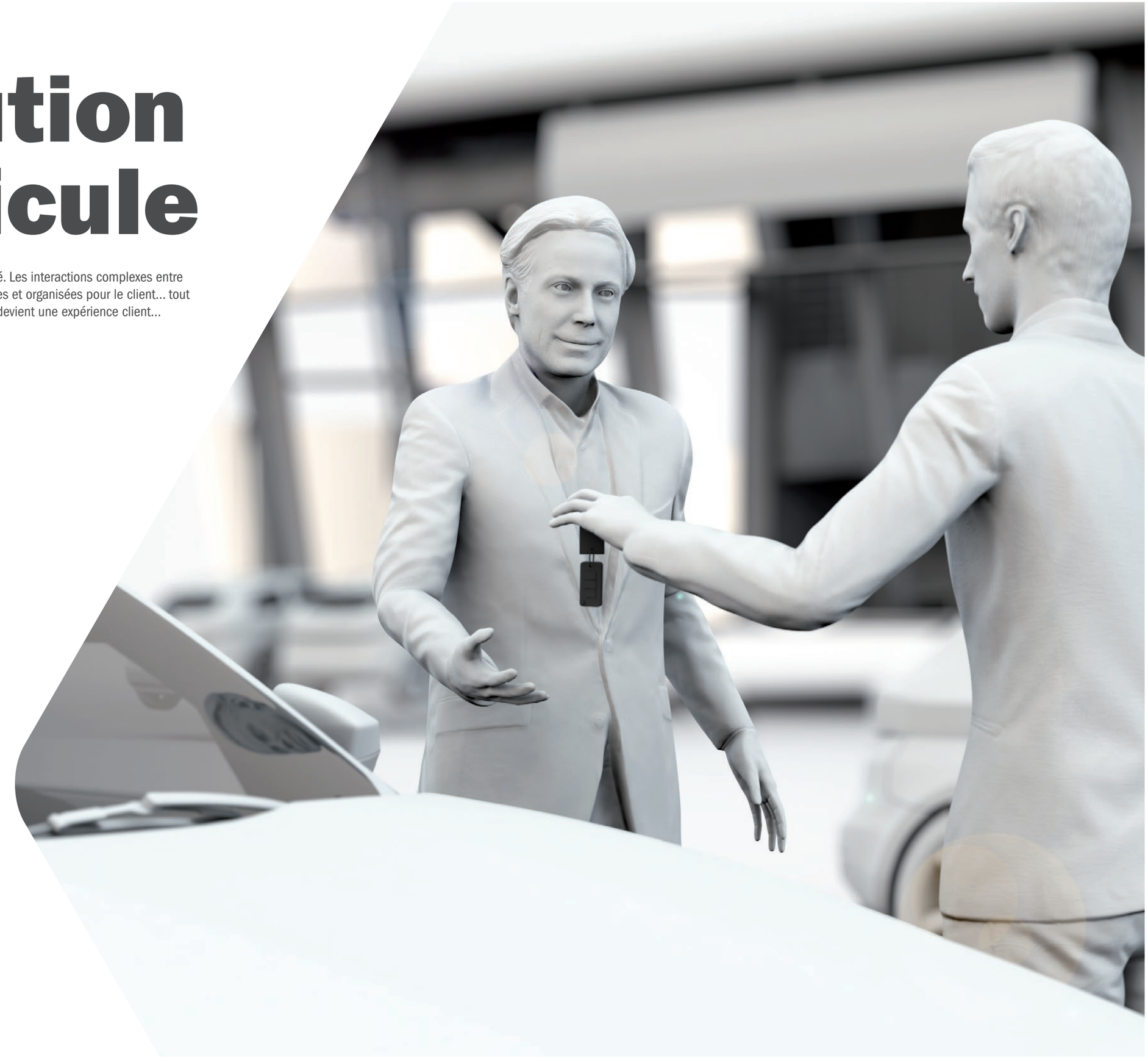
soft-expert
Planification et contrôle complets des opérations spécialisées d'entretien et de maintenance.

soft-messenger
Informations clients relatives aux rendez-vous ou au statut du véhicule, envoyées par SMS et par email.

Votre process d'entretien

Restitution du véhicule

Tout est parfaitement fait, tout est enregistré, rien n'est oublié. Les interactions complexes entre les différentes étapes en arrière-plan sont parfaitement claires et organisées pour le client... tout se déroule comme prévu et convenu. L'entretien automobile devient une expérience client...



LES SOFT-SOLUTIONS intègrent plusieurs modules prenant en charge les différentes étapes :

soft-planning
Planification des rendez-vous et de la capacité en tenant compte des délais de réception et des capacités de l'atelier.

soft-expert
Planification et contrôle complets des opérations spécialisées d'entretien et de maintenance.

soft-fleet
Gestion du parc de véhicules internes / externes loués ou prêtés pendant les entretien ou les essais de conduite (y compris toutes les voitures de démonstration et les véhicules de société / parcs automobiles).

soft-rent
Planification des véhicules handicapés.

Votre process d'entretien

Suivi

Une fois l'entretien terminé, vous pouvez déjà organiser le suivant en apprenant de votre expérience à des fins d'optimisation. Si la satisfaction du client est votre priorité, SOFT-SOLUTIONS est fait pour vous. Des enquêtes détaillées suivies d'actions marketing ciblées amélioreront encore vos performances.

LES SOFT-SOLUTIONS intègrent plusieurs modules prenant en charge les différentes étapes :

soft-troubleizer
Enregistrement, traitement et contrôle de tous les process de réclamation.

soft-marketing
Conception, organisation et mise en œuvre de campagnes marketing après-vente individualisées.

soft-planning
Planification des rendez-vous et de la capacité en tenant compte des délais de réception et des capacités de l'atelier.

Avant, pendant et après l'entretien pour une continuité de bout en bout

Évaluation et analyse

En tant que dirigeant d'une concession automobile, certains chiffres sont essentiels à vos yeux. SOFT-SOLUTIONS offre une vue d'ensemble en ligne, évolutive et conviviale. Toutes les données sélectionnées peuvent être consultées en un coup d'œil pour faciliter la prise de décision. Toutes les données de SOFT-SOLUTIONS sont présentées sous forme de graphiques offrant une vue exhaustive et détaillée en temps réel.

LES SOLUTIONS SOFT intègrent plusieurs modules répondant à toutes vos exigences :

soft-analytics
Application web pour la présentation des données SOFT-SOLUTIONS sous forme de graphiques offrant des analyses et évaluations complètes.

soft-statistics
Évaluations statistiques des données SOFT-SOLUTIONS à des fins de comparaison et de contrôle.

Pour de plus amples informations sur nos différentes solutions logicielles, rendez-vous sur **www.soft-nrg.de**

SOFT-SERVICES : seul un service adapté transforme un produit en solution

assistance, formation, logiciel personnalisé ? Nous nous adaptons à vous

La quasi-totalité des collaborateurs de soft-nrg justifient d'une expérience dans le commerce et les services. Nous savons que les projets système ne doivent pas se contenter de cartographier les process des concessions. Ils doivent les améliorer de manière significative, les planifier et les mettre en œuvre en faisant appel à des compétences commerciales et techniques spécifiques à l'industrie automobile. Il est surtout important de ne pas perdre de vue la structure organisationnelle de chaque concession. Même si toutes les concessions d'une marque automobile partagent certaines caractéristiques, elles possèdent chacune leurs particularités.

On dit que c'est le vendeur qui vend le premier véhicule, mais le service après-vente qui vend la deuxième. C'est la même chose chez nous. Nous proposons une assistance complète, du conseil à la mise en œuvre en passant par la formation aux applications, pour tous nos projets de SOLUTIONS SOFT.

Nous accordons une attention particulière aux utilisateurs, à leurs points forts et à leurs parcours individuels. Notre soft-academy propose des formations générales et individuelles aux différents produits, des ateliers et séminaires en ligne qui vous aident à optimiser l'implémentation et l'utilisation de nos solutions. Ces formations peuvent être adaptées sur mesure aux process et exigences de votre entreprise.

Nous sommes également en mesure de développer des solutions logicielles ou applications sur mesure. Vous trouverez chez nous l'expertise, l'expérience et l'écoute pour vous guider et vous conseiller.

Aide rapide

Où se situe le problème ? Voici la solution

Parce qu'aucune question ne doit rester sans réponse, notre service d'assistance est facilement accessible pour répondre à toutes vos interrogations. Si vous n'utilisez pas votre propre solution de télémaintenance ou de support, téléchargez notre programme sous licence sur notre site Web. Une réponse à toutes vos questions soumises en ligne dans l'heure…

Seul le service transforme un produit en solution

soft-support
LES UTILISATEURS DE soft-solutions ont accès à l'assistance à distance en ligne ainsi qu'à Smart Data Transfer, sur notre portail, où ils trouveront facilement et rapidement la réponse à toutes leurs questions.

Aide et soutien

La planification ouvre la voie. Le conseil montre l’objectif

Vous envisagez la mise à niveau de votre environnement logiciel actuel ? Vous planifiez des mesures d’optimisation de vos process de service de votre organisation ? Nous définissons avec vous votre cahier des charges, vous conseillons et vous accompagnons de A à Z de manière responsable. Outre une connaissance approfondie de l'informatique et des produits, nos consultants possèdent une expertise sectorielle spécifique et parlent la même langue que vous.

Et surtout : En tant qu’éditeur neutre et indépendant, nous veillons à l’intégration de toutes nos SOFT-SOLUTIONS dans tous les programmes et développements disponibles sur le marché. Des DMS les plus connus aux logiciels de niche des prestataires de services des concessions, nos SOFT-SOLUTIONS s’accompagnent de plus de 250 interfaces stables et fiables.

Nous avons développé des packs de solutions pour de nombreuses marques automobiles, que vous connaissez peut-être sous un autre nom. N’hésitez pas à nous demander nos références pour votre marque. Nous sommes partenaires de développement et de formation de nombreux constructeurs automobiles.

Seul le service transforme un produit en solution

soft-consult
Chaque concession automobile est une organisation complexe à multiples niveaux au fonctionnement unique. C’est la raison pour laquelle nos consultants s’adaptent à la réalité de votre situation. Nos services de conseil comprennent l'intégration de SOFT-SOLUTIONS dans votre environnement ainsi que la modification et l'adaptation de vos logiciels existants.

On n'en sait jamais trop

La formation continue fait école

Même si la plupart des gens savent désormais utiliser un ordinateur, la formation aux logiciels-outils utilisés pour vos process métiers reste indispensable. Nous proposons un large éventail de formations : Connaissances de base, formation spécifiques à un poste avec enseignements pratiques axés utilisateur, séminaires en ligne, formation dans vos locaux ou dans notre centre de formation à Aschheim, près de Munich.

Seul le service transforme un produit en solution

soft-academy
Intéressé par des séminaires conçus sur mesure pour votre concession ? Nos experts parfaitement au fait de votre secteur proposent diverses formules pour améliorer le professionnalisme et la motivation de vos collaborateurs. Nous proposons également des concepts de formation sur mesure ainsi que des formations sans lien direct avec nos produits logiciels.

Réussir la transition numérique

Nous vous aidons à concrétiser rapidement vos idées.

L'ère du tout-numérique met plus que jamais à l'épreuve la relation classique concession client. Pour la préserver, les enseignes doivent se doter d'une orientation stratégique et d'un équipement technologique adéquats. Nous vous aidons à vous démarquer de la concurrence en proposant des versions sur mesure de nos SOFT-SOLUTIONS éprouvées, mais aussi en développant des logiciels spécialement pour vous.

Seul le service transforme un produit en solution

soft-lab
Comme de nombreux constructeurs automobiles et plus de 54 000 utilisateurs à travers le monde, profitez vous aussi de notre savoir-faire et de notre expérience en développement de logiciels et en technologies de l'information. Depuis plus de 25 ans, nos experts travaillent en étroite collaboration avec nos clients pour développer des solutions logicielles sur mesure et évolutives qui permettent aux concessionnaires automobiles d'exploiter pleinement leur potentiel d'optimisation, en surpassant leurs attentes.

Pour de plus amples informations ou toute demande de renseignement, n'hésitez pas à nous contacter par téléphone au **+49 89 452280-0** ou par e-mail à l'adresse **info@soft-nrg.de**

© soft-nrg 2025

soft-nrg Development GmbH
Einsteinring 37
85609 Aschheim
ALLEMAGNE

www.soft-nrg.de
info@soft-nrg.de

soft-nrg (Schweiz) AG
Glattalstrasse 511
8153 Rümlang
SUISSE

www.soft-nrg.ch
info@soft-nrg.ch

soft-nrg France SARL
5 rue Juliette Récamier
69006 Lyon
FRANCE

www.soft-nrg.fr
info@soft-nrg.fr

soft-nrg
automobile business solutions