



CRM - VanPro

Données CRM pour Utilitaires



Table des matières

1.	INTRODUCTION	3
1.1	Objectif	3
1.2	Contexte	3
2.	VUE D'ENSEMBLE DES DONNÉES CRM LIÉES AU VUL ET SUIVI DES CLIENTS	4
2.1	Qualité des données	4
2.2	Qualité des données par vendeur (QD- <i>login</i>)	5
2.3	Synthèse de l'utilisation	5
2.4	Activité par vendeur	6
2.5	Détail des actions par vendeur	6
2.6	Liste Clients	7
2.7	Potentiel d'acquisition	7
3.	DESCRIPTION DES FEUILLES EXCEL	8
3.1	Qualité des données / Qualité des données par vendeur (QD- <i>login</i>)	8
3.2	Synthèse d'utilisation	10
3.3	Activité Vendeur	11
3.4	Détail Actions	13
3.5	Liste Clients	14
3.6	Potentiel d'acquisition	16
4.	RAPPORTS DISPONIBLES	17
4.1	Version Exportation Excel	17
4.2	Version Affichage	17
5.	FONCTIONNEMENT DES RAPPORTS.....	17
5.1	Version Exportation Excel	18
5.2	Version Affichage	19

1. INTRODUCTION

1.1 Objectif

Ce manuel de formation couvre les notions de **Qualité des données** et **suivi des clients Utilitaires** via :

- la présentation des différentes données **VanPro & Autoline**
- le lancement des rapports **Autoline** alimentant ces données

1.2 Contexte

- ❑ **marque** : Mercedes
- ❑ **version** : 9304E30
- ❑ **niveau** : minimum 7
- ❑ **fonctionnalités** : extraction CRM pour le suivi des clients Utilitaires.

2. VUE D'ENSEMBLE DES DONNÉES CRM LIÉES AU VUL ET SUIVI DES CLIENTS

La connaissance des clients/prospects et le bon suivi des clients sont essentiels pour obtenir des résultats au niveau des ventes.

VanPro fournit des chiffres et des données importants concernant les véhicules utilitaires.

Pour le département Véhicule Utilitaire, la qualité des données et du service clientèle est basée sur 6 catégories différentes :

- Qualité des données** (rapports V3E et V3A)
- Synthèse de l'utilisation**
- Activité Vendeurs** (rapport V5E)
- Détail des actions par vendeur** (rapport V6E)
- Liste Clients** (rapports V2E et V2A)
- Potentiel d'acquisition** (rapports V1E et V1A)

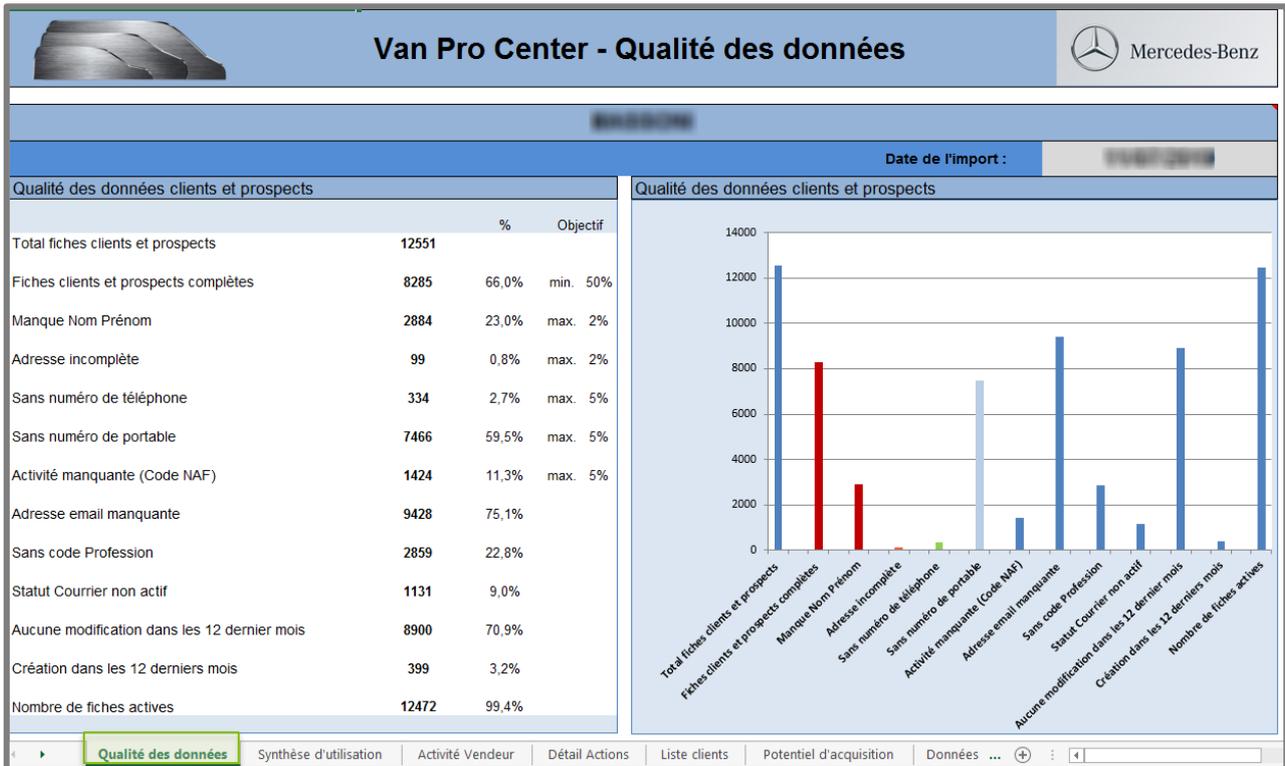


REMARQUE : au lancement du premier rapport (V1E), les autres rapports s'enchaînent et complètent l'ensemble du fichier, en reprenant les données renseignées dans le premier rapport.

2.1 Qualité des données

Ce tableau de synthèse est issu du contenu de l'onglet **Données**.

L'onglet **Données** est alimenté par le rapport **V3E - Qualité des données**.



Cette vue d'ensemble vous donne un aperçu de la qualité de vos fiches Clients ou Prospects à l'instant T sur l'ensemble de la base de données.

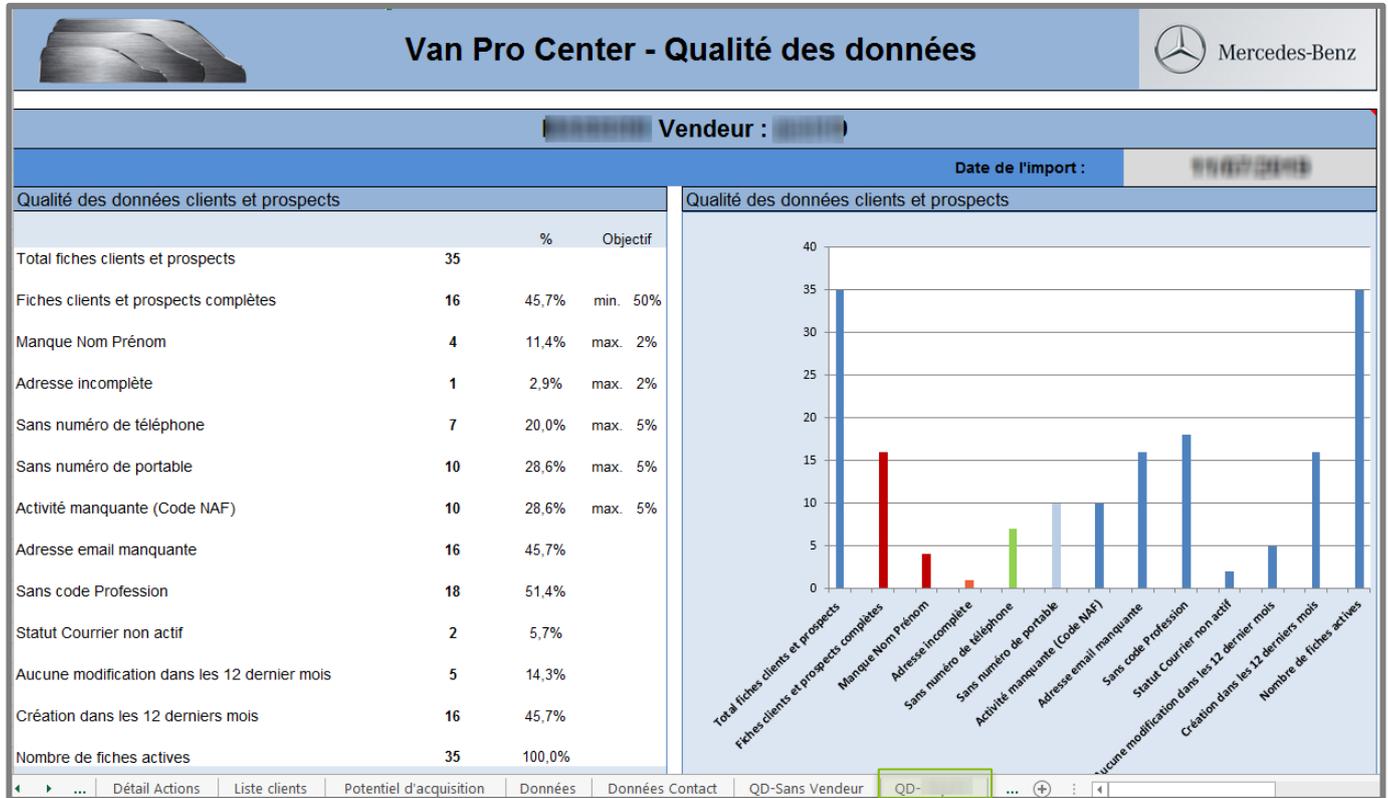
Comparez ces résultats à vos objectifs de qualité de la Base de données et vous pourrez cibler rapidement les actions correctrices à mettre en place afin d'atteindre vos objectifs qualitatifs.



2.2 Qualité des données par vendeur (QD-Login)

Un onglet **Qualité des données** est généré automatiquement pour chacun des vendeurs de la base et son contenu est issu du contenu de l'onglet **Données**.

L'onglet **Données** est alimenté par le rapport **V3E - Qualité des données**.



Explications page [8](#).

2.3 Synthèse de l'utilisation

Ce tableau de synthèse est issu du contenu de l'onglet **Liste Clients**.

Vendeur	Prospects Utilitaire	Clients Utilitaire	Clients Réguliers Utilitaire	Total	Nombre de Clients/prospects avec dernier contact < 12 mois	Nombre de Clients/prospects avec dernier contact entre 12 et 24 mois	Nombre de Clients/prospects avec dernier contact > 24 mois	Nombre de Clients/prospects sans contact
(vide)	0	0	0	0	0	0	0	0
L	1793	1352	343	3488	3232	25	69	162
B	1113	313	204	1630	1375	13	24	218
C	4	22	9	35	9	0	5	21
D	216	42	20	278	272	0	1	5
B	834	278	142	1254	1048	17	22	167
B	17	13	14	44	35	0	1	8
N	1394	533	105	2032	1958	0	18	56
C	1131	663	275	2069	1933	5	38	93
G	1255	282	164	1701	1656	6	10	29
P	10	0	0	10	0	0	0	10
D	9	0	0	9	0	1	1	7
G	1	0	0	1	0	0	0	1
Total général	7777	3498	1276	12551	11518	67	189	777

Explications page [10](#).

2.4 Activité par vendeur

Cette liste est alimentée par le rapport **V5E - Activité Vendeurs**.

Van Pro Center - Synthèse de l'activité par vendeur										Mercedes-Benz
										Date de l'import :
Nom du vendeur	Nombre de fiches complétées sur l'année passée (glissante)	Nombre de fiches complétées sur le mois passé	Nombre d'actions complétées sur le mois passé	Nombre de fiches complétées sur la semaine passée	Nombre d'actions complétées sur la semaine passée	Nombre de fiches programmées sur la semaine à venir	Nombre de fiches programmées sur le mois à venir	Nombre de fiches programmées sur l'année à venir (glissante)	Nombre de fiches programmées à plus de 365j	Nombre de fiches en retard
B	31	1	8	0	0	1181	1181	1351	4	429
B	0	0	0	0	0	0	0	3	0	40
B	21	0	0	0	0	625	633	1065	3	493
Cl	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Cl	4	1	3	0	0	118	118	1756	3	950
D	37	0	24	0	0	100	100	365	8	65
D	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
G	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
G	94	29	75	13	26	7	17	249	13	518
L	36	0	42	0	42	513	513	3182	0	1644
N	53	6	46	4	0	168	168	1804	4	363

Explications page [11](#).

2.5 Détail des actions par vendeur

Ce tableau de synthèse est issu du contenu de l'onglet **Données Contact**.

Cette liste est alimentée par le rapport **V6E - Détail Actions**.

Van Pro Center - Synthèse des actions par vendeur										Mercedes-Benz
										Date de l'import :
Libellé Contact										Total général
Appel de requalification				1		7	1			9
Appel entrant					2	1		2		5
Appel RDV livraison					1	1				11
Appel suivi livraison			2		9		6	4		21
Appel tél. de suivi / Relance	14	5	2	1	39	137	36			234
Autre				1	21		54	3		79
Autre mailing commercial	2936	30	1047	1928	262	14	3239	1946		11402
Confirmation du RDV livraison							3			3
Essai VN	21		1		17	16		41		96
Fin				8	1	5				14
Livraison					10		4	10		24
Offre VN	2		3	7	36	19	21	48		136
Offre VO	1							2		3
Présentation Véhicule	15					10				25

Explications page [13](#).

2.6 Liste Clients

Cette liste est alimentée par le rapport **V2E - Liste clients**.

Van Pro Center - Détail de la base de données													Mercedes-Benz	
Date de l'import : 04/04/2019														
N° MAGIC	Prénom et Nom	Adresse Client	Société	Adresse Société	Prospect Utilitaire	Client Utilitaire	Client Régulier Utilitaire	Client/prospect avec dernier contact < 12 mois	Client/prospect avec dernier contact entre 12 et 24 mois	Client/prospect avec dernier contact > 24 mois	Client/prospect sans contact	Catégorie Client Utilitaire	Vendeur du département VUL	Dernier contact du service VUL
10000	C				X			X				C		11/04/2019
10002	J					X		X				C		11/04/2019
10003	J					X		X				C		11/04/2019
10004	L				X			X				C		11/04/2019
10006	S					X		X				D		11/04/2019
10008	N					X					X	D		Pas de contact
10009	I					X		X				C		11/04/2019
10010	J					X		X				C		11/04/2019
10011	L				X			X				C		11/04/2019
10012	S					X		X				C		11/04/2019
10013	J					X		X				B		11/04/2019
10015	A					X				X		D		30/10/2012
10016	A					X		X				C		11/04/2019
10017	C					X		X				C		11/04/2019
10019	J					X		X				C		11/04/2019
10021	E				X			X				C		11/04/2019
10022	N					X		X				C		11/04/2019
10023	F					X				X		D		21/07/2014
10024	J					X			X			D		30/04/2018
10025	J				X			X				D		30/03/2018
10026	L					X						D		24/06/2013
10029	E					X					X	D		Pas de contact

Explications page [14](#).

2.7 Potentiel d'acquisition

Cette liste est alimentée par le rapport **V1E - Clients Potentiels**.

VanPro - Potentiel d'acquisition											Mercedes-Benz		
Date de l'import : 04/04/2019													
N° MAGIC	Prénom et Nom	Adresse	Code postal	Ville	Société	Adresse Société	Code postal sté	Ville Sté	Nombre d'utilitaires				
10018	CI												5
10616	G												1
10641	A												1
10695	PI												1
10788	M												1
11156	CI												1
11912	T												1
11927	PI												1
12253	Jé												1
12410	R												1
12557	L												1
12883	H												2
12894	F												9
20013	E												4
20317	A												1
20332	Jé												2
20403	D												3
20406	D												10
20426	C												7
20433	E												6
20441	M												2
20442	E												85
20457	R												1
20508	Ju												2
20543	M												3

Explications page [16](#).

3. DESCRIPTION DES FEUILLES EXCEL

Les rapports **Autoline** vont exporter les données dans différentes feuilles du fichier Excel évoqué [page 18](#).

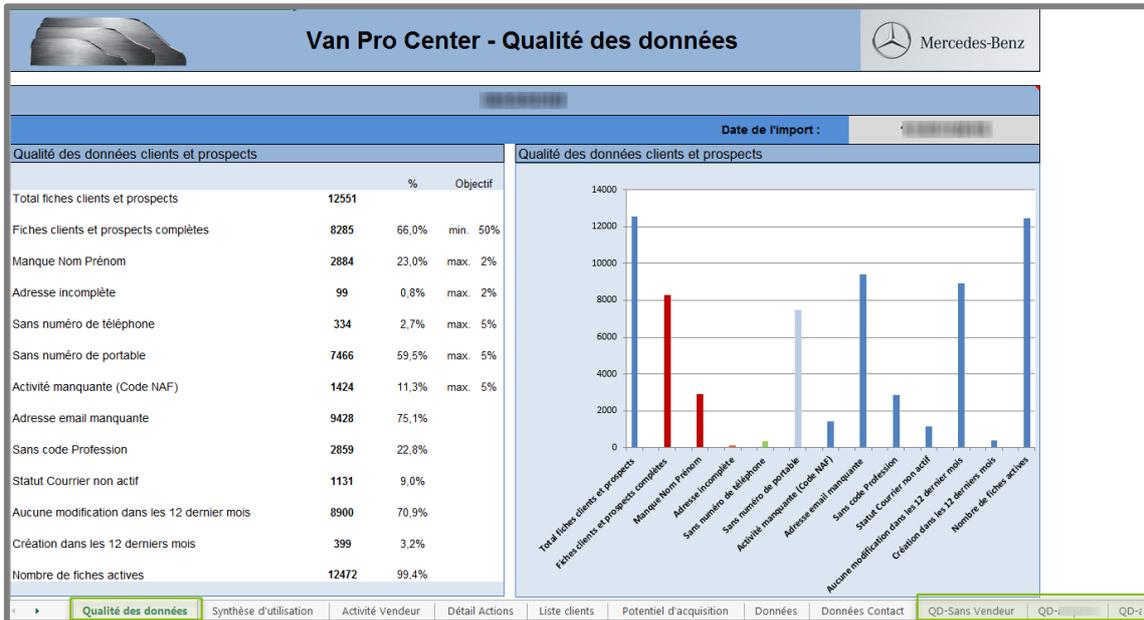
3.1 Qualité des données / Qualité des données par vendeur (QD-login)

Le modèle Excel comporte un certain nombre de chiffres clés liés à la qualité des données Clients.

Cette feuille se nomme **Qualité des données** et est constituée de la consolidation des valeurs extraites dans la feuille **Données** de ce même fichier.

Les onglets **Qualité des données par vendeur**, nommés **QD-login** sont générés automatiquement pour chacun des vendeurs identifiés dans le département VUL de la base Client.

Ces onglets sont alimentés par la feuille **Données**.



La synthèse ci-dessus est basée sur les critères de qualité définis. Ces données sont calculées par un rapport **Autoline** et exportées dans la feuille **Données** :

Total fiches Client et Prospect	fiches Client et Prospect complètes	Manque Nom Prénom	Adresse incomplète	Adresse email manquante	sans numéro de téléphone	sans numéro de portable	Activité manquante	Sans code Profession	Statut Courrier non actif	Aucune modification dans les 12 derniers mois	Création dans les 12 derniers mois	Nombre de fiches actives	Date d'import	Nom du site	Vendeur
60	27	16	3	23	6	29	15	43	22	45	0	0			Sans Vendeur
19	7	0	0	9	2	8	1	8	2	9	1	0			
277	232	13	7	119	0	81	34	235	9	198	48	277			
1241	970	142	19	776	37	559	120	629	173	730	29	1241			
2051	1380	507	8	1661	52	1383	172	497	165	1898	15	2051			
35	16	4	1	16	7	10	10	18	2	5	16	35			
9	3	2	0	6	2	6	4	5	1	4	1	0			
1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1			
43	15	11	0	16	4	12	17	21	10	10	12	43			
2022	1457	457	5	1753	20	1460	116	341	109	1886	72	2022			
1615	993	501	11	1216	100	983	244	288	278	1412	44	1615			
1697	1146	421	11	1350	40	1113	149	137	174	1400	125	1697			
3480	2132	803	34	2453	64	1822	542	636	186	1302	36	3480			

Nous allons exposer ci-dessous, sur quels critères sont calculés les chiffres qui ressortent dans cette feuille.

Explication des données :

Sont concernées uniquement les fiches Client ayant un département VUL (U par défaut).

➤ Total fiches Clients et prospects

Définition : total des clients et des prospects actifs.

Définition Autoline : fiches Client avec un département VUL et dont le type client est différent de X.

➤ Fiches Clients et prospects complètes

Définition : clients et prospects avec coordonnées complètes et code Activité renseigné.

Définition Autoline : fiches Client avec prénom et nom, adresse complète (rue, code postal et ville) avec au minimum un numéro de téléphone et un code Activité.

Si le client est lié à une société, la fiche Société doit répondre aux mêmes critères (nom, adresse complète, un numéro de téléphone et le code Activité).

➤ Manque Nom Prénom

Définition : clients et prospects avec le champ Prénom ou Nom absent.

Définition Autoline : fiches Client avec champ **Prénom** ou **Nom** vide.

➤ Adresse incomplète

Définition : clients et prospects avec coordonnées incomplètes.

Définition Autoline : fiches Client et/ou Société avec les 3 champs d'adresse (**Bâtiment, Service / N° et voie et Boîte postale, Zone**) ou **Ville** ou **Code postal** vides.

Pour rappel : si le client est lié à une société, la fiche Société doit répondre aux mêmes critères de qualité que la fiche Client.

➤ Adresse email manquante

Définition : clients et prospects sans adresse mail.

Définition Autoline : fiches Client sans " @ " et "." dans le champ de l'adresse mail.

➤ Sans numéro de téléphone

Définition : clients ou prospects sans numéro de téléphone.

Définition Autoline : fiches Client sans aucun champ **Téléphones** renseigné.

➤ Sans numéro de portable

Définition : clients ou prospects sans numéro de téléphone portable.

Définition Autoline : fiches Client sans numéro de mobile (champ **PHONE(4)**).

➤ Activité manquante

Définition : clients et prospects sans code Activité.

Définition Autoline : fiches Client reliées à une société dont le champ **Activité** est vide sur la fiche Client et sur la fiche Société.

➤ Sans la position professionnelle

Définition : clients et prospects sans code Profession.

Définition Autoline : fiches Client liées à une société et dont le champ **Profession** est vide.

➤ Sans statut Courrier actif

Définition : clients et prospects avec un statut Courrier non actif (la protection des données pour les campagnes Marketing n'est pas prise en compte).

Définition Autoline : Fiches Client avec un champ Statut différent de **L**.

➤ Aucune modification dans les 12 derniers mois

Définition : clients ou prospects sans changement de données depuis 365 jours

Définition Autoline : fiches Client et Fiches Société dont la date de création est inférieure ou égale à J -365 ou la date de modification inférieure ou égale à J-365.

➤ Création dans les 12 derniers mois

Définition : clients ou prospects créés dans les 365 derniers jours.

Définition Autoline : fiches Client dont la date de création est supérieure ou égale à J-365.

➤ Nombre de fiches actives

Définition : fiches dont le login appartient à un profil Vendeur.

Définition Autoline : fiches dont le login est marqué Vendeur dans le profil Utilisateur.

3.2 Synthèse d'utilisation

La synthèse d'utilisation de la base de données contient le nombre de clients et prospects ayant un département VUL. Elle est triée par vendeur.

Elle comporte un résumé du nombre de clients/prospects par vendeur et de la périodicité des contacts, ainsi qu'une répartition du nombre de clients catégorisés, par vendeur et par catégorie (A, B, C, D ou Autre).

Ces données sont une synthèse des données exportées par un rapport **Autoline** dans l'onglet **Liste clients**.

Van Pro Center - Synthèse de l'utilisation de la base de données									Mercedes-Benz	
Vendeur	Prospects Utilitaire	Clients Utilitaire	Clients Réguliers Utilitaire	Total	Nombre de Clients/prospects avec dernier contact < 12 mois	Nombre de Clients/prospects avec dernier contact entre 12 et 24 mois	Nombre de Clients/prospects avec dernier contact > 24 mois	Nombre de Clients/prospects sans contact	Vendeur	Total Clients par vendeur et par catégorie
(vide)	0	0	0	0	0	0	0	0	(vide)	0
L	1793	1352	343	3488	3232	25	69	162	(vide)	0
B	1113	313	204	1630	1375	13	24	218	B	3488
C	4	22	9	35	9	0	5	21	(vide)	24
D	216	42	20	278	272	0	1	5	C	522
B	834	278	142	1254	1048	17	22	167	B	2651
B	17	13	14	44	35	0	1	8	D	212
N	1394	533	105	2032	1958	0	18	56	A	79
C	1131	663	275	2069	1933	5	38	93	B	1630
C	1255	282	164	1701	1656	6	10	29	(vide)	22
P	10	0	0	10	0	0	0	10	C	1186
D	9	0	0	9	0	1	1	7	B	139
C	1	0	0	1	0	0	0	1	D	246
Total général	7777	3498	1276	12551	11518	67	189	777	A	35

Explications des données :

Synthèse type client et périodicité des contacts :

- **Prospects Utilitaire**
Définition : nombre de prospects VUL.
Définition Autoline : Fiches Client avec un département VUL dont le type de client est **P** (Prospect).
- **Clients Utilitaire**
Définition : nombre de clients VUL.
Définition Autoline : Fiches Client avec un département VUL dont le type de client est **C** (Client).
- **Clients Réguliers Utilitaire**
Définition : nombre de clients réguliers VUL (au moins 2 facturations)
Définition Autoline : Fiches Client avec un département VUL dont le type de client est **R** (Client régulier).
- **Total**
Définition : total des clients et prospects VUL.
Définition Autoline : nombre total des fiches Client, prospects et autre type de client VUL (3 zones précédentes).
- **Client/Prospect avec dernier contact < 12 mois**
Définition : nombre de clients/prospects VUL dont le dernier contact est inférieur à 12 mois
Définition Autoline : contacts VUL avec date du dernier contact supérieure à J- 365.
- **Client/Prospect avec dernier contact entre 12 et 24 mois**
Définition : nombre de clients/prospects VUL dont le dernier contact est compris entre 12 et 24 mois.
Définition Autoline : contacts VUL avec une date du dernier contact comprise entre J- 365 et J-730.

➤ **Client/Prospect avec dernier contact > 24 mois**

Définition : nombre de clients/prospects VUL avec une date de contact supérieure à 24 mois.

Définition Autoline : contacts VUL avec date du dernier contact inférieure à J-730

➤ **Client/Prospect sans contact**

Définition : nombre de clients/prospects VUL sans contact.

Définition Autoline : contacts VUL sans contact.

Synthèse des clients catégorisés :

➤ **Catégorie client**

Définition : catégorie à laquelle le client est rattaché (A, B, C ou D)

Définition Autoline : information renseignée dans le champ **Équipement** de la fiche Client.

Si une autre information (autre que A, B, C ou D) est renseignée dans ce champ, le client est comptabilisé dans une catégorie Autre.

3.3 Activité Vendeur

Ces informations résument les actions liées aux fiches et aux activités de chaque vendeur VUL.

Ces données sont calculées par un rapport **Autoline** et exportées dans la feuille **Activité Vendeur**.

Van Pro Center - Synthèse de l'activité par vendeur										Mercedes-Benz	
										Date de l'import :	
Nom du vendeur	Nombre de fiches complétées sur l'année passée (glissante)	Nombre de fiches complétées sur le mois passé	Nombre d'actions complétées sur le mois passé	Nombre de fiches complétées sur la semaine passée	Nombre d'actions complétées sur la semaine passée	Nombre de fiches programmées sur la semaine à venir	Nombre de fiches programmées sur le mois à venir	Nombre de fiches programmées sur l'année à venir (glissante)	Nombre de fiches programmées à plus de 365j	Nombre de fiches en retard	
B	31	1	8	0	0	1181	1181	1351	4	429	
B	0	0	0	0	0	0	0	3	0	40	
B	21	0	0	0	0	625	633	1065	3	493	
C	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
C	4	1	3	0	0	118	118	1756	3	950	
D	37	0	24	0	0	100	100	365	8	65	
D	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
G	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
G	94	29	75	13	26	7	17	249	13	518	
L	36	0	42	0	42	513	513	3182	0	1644	
N	53	6	46	4	0	168	168	1804	4	363	

Explications des données : (J = date d'export)

➤ **Nombre de fiches complétées sur l'année passée**

Définition : clients ou prospects du département VUL avec un changement de données compris entre aujourd'hui et les derniers 365 jours.

Définition Autoline : fiches Client dont la dernière modification a été réalisée par le vendeur et comprise entre J et J-365.

➤ **Nombre de fiches complétées sur le mois passé**

Définition : clients ou prospects du département VUL avec un changement de données compris entre aujourd'hui et les derniers 30 jours.

Définition Autoline : fiches Client dont la dernière modification a été réalisée par le vendeur et comprise entre J et J-30.

➤ **Nombre d'actions complétées sur le mois passé**

Définition : nombre de contacts clôturés entre aujourd'hui et les derniers 30 jours

Définition Autoline : nombre de contacts clôturés entre J et J-30 sur les fiches Client du vendeur et ayant un type de contact différent de XXX.

➤ **Nombre de fiches complétées sur la semaine passée**

Définition : clients ou prospects du département VUL avec un changement de données compris entre aujourd'hui et les derniers 7 jours.

Définition Autoline : fiches Client dont la dernière modification a été réalisée par le vendeur et comprise entre J et J-7.

➤ **Nombre d'actions complétées sur la semaine passée**

Définition : nombre de contacts clôturés entre aujourd'hui et les derniers 7 jours.

Définition Autoline : nombre de contacts clôturés entre J et J-7 sur les fiches Client du vendeur et ayant un type de contact différent de **XXX**.

➤ **Nombre de fiches programmées sur la semaine à venir**

Définition : nombre de contacts à suivre entre aujourd'hui et les prochains 7 jours.

Définition Autoline : nombre de contacts non clôturés sur les fiches Client du vendeur avec une date de suivi comprise entre J et J+7.

➤ **Nombre de fiches programmées sur le mois à venir**

Définition : nombre de contacts à suivre entre aujourd'hui et les prochains 30 jours.

Définition Autoline : nombre de contacts non clôturés sur les fiches Client du vendeur avec une date de suivi comprise entre J et J+30.

➤ **Nombre de fiches programmées sur l'année à venir**

Définition : nombre de contacts à suivre entre aujourd'hui et les prochains 365 jours.

Définition Autoline : nombre de contacts non clôturés sur les fiches Client du vendeur avec une date de suivi comprise entre J et J+365

➤ **Nombre de fiches programmées à plus de 365 jours**

Définition : nombre de contacts à suivre après 365 jours

Définition Autoline : nombre de contacts non clôturés sur les fiches Client du vendeur avec une date de suivi supérieure à J+365

➤ **Nombre de fiches en retard**

Définition : nombre de contacts à suivre dont la date est passée.

Définition Autoline : nombre de contacts non clôturés sur les fiches Client du vendeur avec une date de suivi inférieure à J.

3.4 Détail Actions

Ces informations résument les actions réalisées sur les fiches des clients et prospects ayant un département VUL. Ces données sont exportées par un rapport **Autoline** dans l'onglet **Données Contacts** et synthétisées dans un tableau croisé dynamique Excel dans la feuille **Détail Actions**.

Van Pro Center - Synthèse des actions par vendeur										Mercedes-Benz
Date de l'import : 01/01/2018										
Libellé Contact	Libellé Vendeur									Total général
Appel de requalification				1		7		1		9
Appel entrant					2	1		2		5
Appel RDV livraison					1	1		9		11
Appel suivi livraison			2		9			6	4	21
Appel tél. de suivi / Relance	14		5	2	1	39	137	36		234
Autre				1	21			54	3	79
Autre mailing commercial	2936		30	1047	1928	262	14	3239	1946	11402
Confirmation du RDV livraison								3		3
Essai VN	21			1		17	16		41	96
Fin				8		1	5			14
Livraison					10			4	10	24
Offre VN	2			3	7	36	19	21	48	136
Offre VO	1								2	3
Présentation Véhicule	15						10			25
Prise de la commande	1			1	2	18	1	5	12	40
RDV Essai VN fixé					8	6			5	19
Relance fin de financement	1		2		3	7	1	3		17
Suivi commande neuf						13			7	20
Suivi Lead							2			2
V. perdue VN/Autre						1		2		3
V. perdue VN/Dispo. Modèle							1			1
V. perdue VN/Financement							1			1
V. perdue VN/Ford	1									1
V. perdue VN/Iveco							1			1
V. perdue VN/Peugeot									1	1
V. perdue VN/Renault	1									1
V. perdue VN/Sans suite						3				3
V. perdue VN/Tarif						1				1
V. perdue VN/Volkswagen	2								1	3
Visite chez le client				1		7	62		9	79
Visite Showroom				2		8			3	13
(vide)										
Total général	2995	37	1059	1951	464	287	3381	2094		12268

Explications des données :

➤ Libellé Contact

Définition : Type de contact réalisé par le vendeur

Définition Autoline : libellé correspondant au code Contact utilisé dans les contacts réalisés sur les fiches des clients et prospects ayant un département VUL.

➤ Libellé Vendeur

Définition : prénom et nom du vendeur

Définition Autoline : description du profil Utilisateur Autoline ayant réalisé les contacts.

➤ Nombre de contacts

Définition : nombre de contacts effectués par type de contact et par vendeur.

Définition Autoline : nombre de contacts réalisés sur les fiches Client ayant un département VUL, par code Contact et par utilisateur.

3.5 Liste Clients

Cette feuille contient le nombre de clients et de prospects ainsi que les actions réalisées sur leurs fiches.

Ces données sont calculées par un rapport **Autoline** et exportées dans la feuille **Liste clients**.

Van Pro Center - Détail de la base de données												Mercedes-Benz		
N° MAGIC	Prénom et Nom	Adresse Client	Société	Adresse Société	Prospect Utilitaire	Client Utilitaire	Client Régulier Utilitaire	Client/prospect avec dernier contact < 12 mois	Client/prospect avec dernier contact entre 12 et 24 mois	Client/prospect avec dernier contact > 24 mois	Client/prospect sans contact	Catégorie Client Utilitaire	Vendeur du département VUL	Dernier contact du service VUL
10000	C	LI			X			X				C	LI	11/04/2019
10002	J	LI				X		X				C	LI	11/04/2019
10003	J	LI				X		X				C	LI	11/04/2019
10004	F	LI			X			X				C	LI	11/04/2019
10006	S	LI				X		X				B	LI	11/04/2019
10008	N	LI				X		X			X	D	LI	Pas de contact
10009	J	FC				X		X				C	LI	11/04/2019
10010	J	LI				X		X				C	LI	11/04/2019
10011	F	LI			X			X				C	LI	11/04/2019
10012	S	LI				X		X				C	LI	11/04/2019
10013	S	LI				X		X				B	LI	11/04/2019
10015	F	LI				X		X			X	D	LI	30/10/2012
10016	F	LI				X		X				C	LI	11/04/2019
10017	C	LI				X		X				C	LI	11/04/2019
10019	J	LI				X		X				C	LI	11/04/2019
10021	F	LI			X			X				C	LI	11/04/2019
10022	N	LI				X		X				C	LI	11/04/2019
10023	F	LI				X		X			X	D	LI	21/07/2014
10024	A	LI				X		X				D	LI	30/04/2018
10025	F	LI			X			X				D	LI	30/03/2018
10026	F	LI				X		X			X	D	LI	24/06/2013
10029	E	LI				X		X			X	D	LI	Pas de contact

Explications des données :

Sont concernées uniquement les fiches Clients ayant un département VUL (U par défaut).

- **N° MAGIC**
Définition : numéro Autoline des fiches Clients et Prospects.
Définition Autoline : N° de Magic des fiches Client.
- **Prénom et Nom**
Définition : prénom et nom des clients et prospects.
Définition Autoline : prénom et nom des fiches Client.
- **Adresse Client**
Définition : adresse des clients et prospects.
Définition Autoline : adresse et code postal des fiches Client.
- **Société**
Définition : nom et adresse de la société liée au client ou prospect.
Définition Autoline : nom de la société avec l'adresse et le code postal lié au client par le champ **Numéro de fiche Société**.
- **Prospect Utilitaire**
Définition : les clients repérés par une " X ".
Définition Autoline : fiches Client avec un type de client en **P** dans le département VUL.
- **Client Utilitaire**
Définition : les clients repérés par une " X ".
Définition Autoline : fiches Clients avec un type de client en **C** dans le département VUL.
- **Client Régulier Utilitaire**
Définition : les clients repérés par une " X ".
Définition Autoline : fiches Clients avec un type de client en **R** dans le département VUL.

- **Client/Prospect avec dernier contact inférieur à 12 mois**
Définition : repéré par une " x " si le dernier contact est inférieur à 12 mois.
Définition Autoline : fiche Client dont la date du dernier contact est supérieure à J-365.
- **Client/prospect avec un dernier contact compris entre 12 et 24 mois**
Définition : repéré par une " x " si le dernier contact est compris entre 12 et 24 mois.
Définition Autoline : fiche Client dont la date du dernier contact est comprise entre J-365 et J-730.
- **Client/prospect avec un dernier contact supérieur à 24 mois**
Définition : repéré par une " x " si le dernier contact est supérieur à 24 mois.
Définition Autoline : fiche Client dont la date du dernier contact est inférieure à J-730.
- **Client/Prospect sans contact**
Définition : repéré par une " x " si le client/prospect n'a jamais été contacté.
Définition Autoline : fiche Client sans contact.
- **Catégorie Client Utilitaire**
Définition : extraction de la catégorie A, B, C ou D du client.
Définition Autoline : extraction de la catégorie renseignée dans le champ **Equipement(s)** de la fiche Client. Si une autre information (autre que A, B, C ou D) est renseignée dans ce champ, la mention Autre est indiquée lors de l'extraction.
- **Vendeur du département VUL**
Définition : nom du vendeur responsable du client.
Définition Autoline : nom du vendeur présent dans le département VUL de la fiche Client.
- **Dernier contact du département VUL**
Définition : date du dernier contact avec le client.
Définition Autoline : date du dernier contact sur la fiche Client. Si la fiche Client n'a aucun contact, la mention « Pas de contact » apparaît.

3.6 Potentiel d'acquisition

Cette feuille contient les noms et adresses des clients et prospects qui sont propriétaires d'au moins un véhicule utilitaire et qui n'ont pas de département VUL sur leur fiche Client.

Il s'agit donc de la liste des clients qui apparaissent dans aucun portefeuille Vendeur VUL.

Ces données sont calculées par un rapport **Autoline** et exportées dans la feuille **Potentiel d'acquisition**.

VanPro - Potentiel d'acquisition										Mercedes-Benz
										Date de l'import :
N° MAGIC	Prénom et Nom	Adresse	Code postal	Ville	Société	Adresse Société	Code postal sté	Ville Sté	Nombre d'utilitaires	
10018	Cl								5	
10616	G								1	
10641	A								1	
10695	Pl								1	
10788	M								1	
11156	Cl								1	
11912	T								1	
11927	Pa								1	
12253	Jc								1	
12410	F								1	
12557	L								1	
12883	H								2	
12894	F								9	
20013	E								4	
20317	A								1	
20332	Je								2	
20403	D								3	
20406	D								10	
20426	C								7	
20433	E								6	
20441	N								2	
20442	E								85	
20457	R								1	
20508	Ju								2	
20543	H								3	

Explications des données :

Sont concernées uniquement les fiches Client n'ayant pas de département VUL (U par défaut).

➤ N° MAGIC

Définition : numéro de client des clients et prospects Autoline.

Définition Autoline : N° de Magic des fiches Client.

➤ Prénom et Nom

Définition : prénom et nom des clients et prospects.

Définition Autoline : prénom et nom des fiches Client.

➤ Adresse, Code postal, Ville

Définition : adresse des clients et prospects.

Définition Autoline : adresse et code postal des fiches Client.

➤ Société, Adresse Société, Code postal Sté, Ville Sté

Définition : nom et adresse de la société liée au client ou prospect.

Définition Autoline : nom de la société avec l'adresse et le code postal, liée au client par le champ **Numéro de fiche société**.

➤ Nombre d'utilitaires

Définition : nombre de véhicules utilitaires liés au client ou prospect.

Définition Autoline : nombre de véhicules utilitaires de marque VUL liés à une fiche Client sans département VUL.

4. RAPPORTS DISPONIBLES

VanPro est alimenté par des rapports Autoline qui alimentent un fichier Excel dont certains sont disponibles en Affichage.

Ces rapports sont présents dans le module CRM d'Autoline.

4.1 Version Exportation Excel

- V1E : Clients Potentiels (Export)
- V2E : Liste contacts (Export)
- V3E : Qualité des données (Export)
- V5E : Activité Vendeurs (Export)
- V6E : Détail Actions (Export)

4.2 Version Affichage

- V1A : Clients Potentiels (Affichage)
- V2A : Liste contacts (Affichage)
- V3A : Qualité données (Affichage)

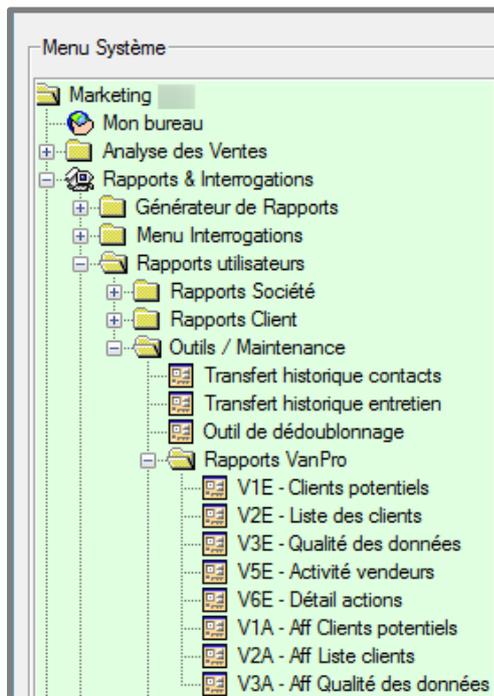
5. FONCTIONNEMENT DES RAPPORTS

Les rapports liés à VanPro sont disponibles dans un menu Autoline nommé **Rapports VanPro**.

Le chemin d'accès est le suivant :



Marketing > Rapports & Interrogations >> Rapports Utilisateurs > Outils / Maintenance > Rapports VanPro



Rappel : au lancement du premier rapport (V1E), les autres rapports s'enchaînent et complètent l'ensemble du fichier, en reprenant les données renseignées dans le premier rapport.

5.1 Version Exportation Excel

Avant d'exécuter les rapports, la matrice Excel (fichier *Dataquality_VanPro.xlsm* fourni par les équipes VanPro) doit être vide et présent dans le répertoire C:/Temp.

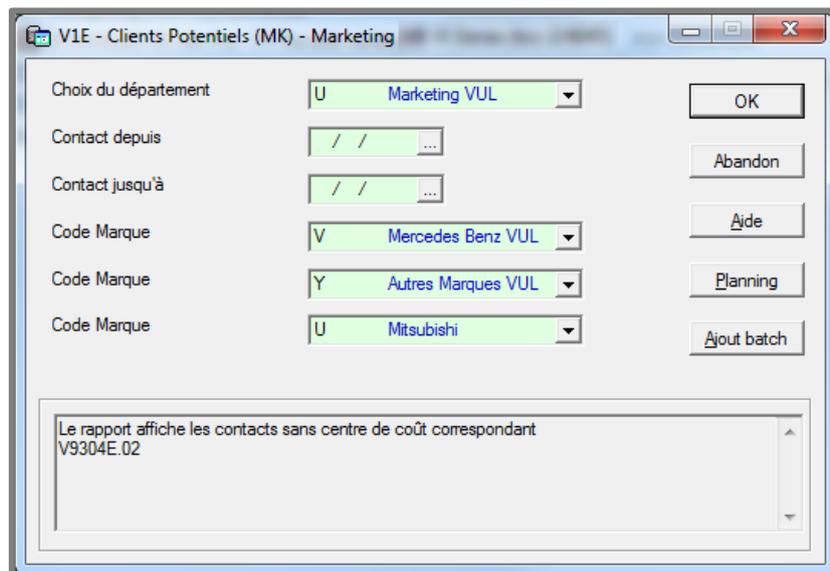


ASTUCE : faites une copie du modèle (en *Dataquality_VanPro_matrice.xlsm* par exemple) avant de lancer le premier rapport (V1E), ainsi, il vous suffira de copier/coller ce fichier et de le renommer en *Dataquality_VanPro.xlsm* pour faire une nouvelle extraction.

Déroulé de l'exportation

Pour démarrer l'exportation des données dans le fichier Excel, vous devez exécuter le rapport **V1E - Clients potentiels**.

- **Choix du département** : par défaut le département **U** correspondant au **Marketing VUL** est sélectionné. Si vous désirez un autre département, modifiez le code du département.
- **Contact depuis/jusqu'à** : renseignez la période de contact à prendre en compte pour l'extraction ou bien laissez à blanc pour tout extraire (dans ce cas, l'extraction pourra durer quelques minutes).
- **Code Marque** : les 3 marques VUL sont renseignées par défaut. Vous pouvez modifier les sélections et éventuellement exclure la prise en compte de la marque Mitsubishi (Canter) en supprimant la sélection.



Une fois ce rapport terminé, le rapport **V6E Détail actions** démarre automatiquement en reprenant les critères renseignés dans le rapport V1E.

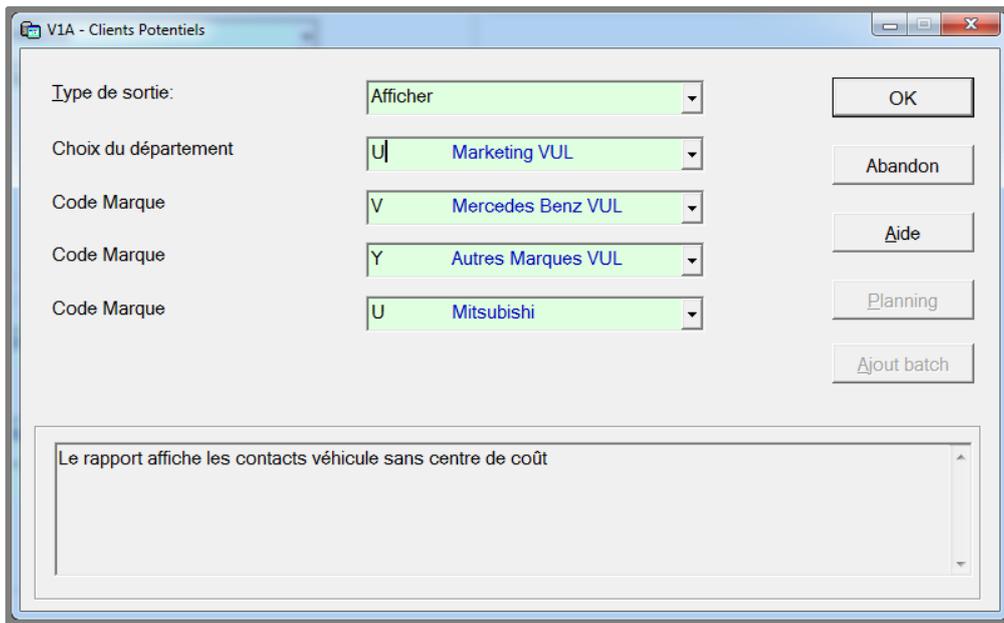
Les autres rapports s'enchaînent de la même manière :

-  **V2E** : Liste contacts
-  **V3E** : Qualité des données
-  **V5E** : Activité Vendeurs

Une fois le dernier rapport (V5E) terminé, cliquez sur le bouton **[OK]** pour revenir au menu : vous pouvez alors aller consulter les données extraites dans le fichier Excel.

5.2 Version Affichage

- ➔ Si vous souhaitez consulter les données avant exportation, il existe une version Affichage de certains rapports.
 - 🌐 V1A : Affichage Clients potentiels
 - 🌐 V2A : Affichage Liste contacts
 - 🌐 V3A : Affichage Qualité Données
- ➔ Même principe que les rapports d'export, vous pouvez modifier les sélections par défaut.
- ➔ En affichage, les rapports ne sont pas reliés entre eux. Il faut donc sélectionner chaque rapport un par un.





CDK GLOBAL VOUS REMERCIE DE VOTRE CONFIANCE

Pour toute demande de formation veuillez contacter :

CDK.frp.formation@cdk.com

