



Améliorez votre efficacité  
en toute simplicité

## FRANKSTON TOYOTA

### Étude de cas

#### EN UN COUP D'ŒIL

##### Secteur Automobile

##### Produits Canon utilisés

Solutions multifonctions  
Canon avec Therefore

##### Avantages

- La fonction de recherche intuitive permet aux utilisateurs de retrouver rapidement les documents.
- L'automatisation du traitement des factures a nettement réduit les délais de gestion.
- Le stockage sécurisé des documents dans Therefore garantit leur confidentialité, avec un accès réservé aux personnes autorisées.

Dans le secteur automobile, la concurrence est féroce et seuls les concessionnaires les plus remarquables arrivent à se démarquer durablement. Depuis plus de vingt ans, Frankston Toyota, la plus grande concession Toyota d'occasion d'Australie, détenue par une famille, propose aux habitants du sud-est de Melbourne une expérience d'achat exceptionnelle, qui fidélise ses clients année après année. En 2015, Frankston Toyota a décidé d'élever ses standards en matière de gestion documentaire et d'expérience client, confiant la mission à Richard Rhodes, Responsable des Systèmes d'Information, de mener ce projet à bien.

#### Le défi

« Notre salle d'exposition est très moderne, pourtant nos constructeurs effectuent leurs audits uniquement sur des copies papier de presque tous les documents relatifs à la vente de véhicules », détaille Rhodes. « Gérer un système basé sur le papier est extrêmement chronophage. Rédiger, classer, stocker et retrouver les documents est non seulement dépassé, mais cela nous détourne de notre cœur de métier : vendre des voitures et offrir à nos clients un service de qualité supérieure. Et bien sûr, il y a aussi

de nombreuses questions juridiques et de confidentialité liées au traitement de documents papier. » Le manque d'intégration entre les services constituait également un défi, poursuit Rhodes. « Il n'existait aucun lien entre les différentes interactions qu'un client pouvait avoir avec notre entreprise ; aucune trace historique à consulter ou référencer facilement. Nous n'avions pas de dossier centralisé pour chaque client qui nous permettrait d'avoir une vue d'ensemble et d'accéder à des données précieuses. Les informations concernant les contrats de prêt, les essais routiers et l'historique d'entretien étaient toutes

**Canon**

*achieve more.  
beyond technology.*

“Nos attentes ont été largement dépassées. Et c’est avant tout grâce à l’implication authentique de Canon auprès de notre entreprise.”

Richard Rhodes, Directeur des systèmes d’information, Frankston Toyota

dans différents endroits, souvent difficiles, voire impossibles, d’accès. C’était vraiment dépassé.” L’un des principes fondamentaux de la philosophie « Toyota pour la vie » est la recherche constante d’innovation et d’amélioration. Gérer manuellement jusqu’à 1400 documents distincts chaque mois allait à l’encontre de cette valeur essentielle, et Rhodes souhaitait avancer. “Ce point de vente est très tourné vers l’avenir et nous visons une démarche durable. Pour nous, tout tourne autour de l’expérience client et c’est pourquoi nous avons choisi de tester Canon, convaincus qu’ils sauraient nous accompagner vers nos objectifs. Il était indispensable de placer la relation client au cœur de nos priorités et, si nos changements vont à contre-courant, tant mieux.”

### La solution

La mise en place de la solution de gestion de l’information de Canon a marqué la première étape, essentielle, vers la vision de Frankston Toyota d’un environnement 100 % sans papier. Rhodes a été séduit par les possibilités immédiates et futures de Therefore, reconnaissant sa valeur dès le départ. “Nous avons vite compris que l’aspect modulaire de Therefore ne répondait pas seulement à nos besoins initiaux, mais évoluerait à nos côtés au fil des transformations de l’entreprise. Il existe de nombreux systèmes sur le marché qui

n’offrent qu’une seule fonctionnalité ; ce ne sont pas de véritables systèmes de gestion documentaire. La solution de gestion d’informations Therefore de Canon nous a fourni dès le départ un contrôle documentaire complet et efficace. Grâce à sa structure évolutive, Therefore permet de personnaliser facilement le système selon les besoins spécifiques de chaque entreprise. « Nous l’utilisons comme base pour des améliorations futures, » poursuit Rhodes. « La première étape a été de sortir nos dossiers et documents des cartons pour tout passer en format numérique ; l’archivage digital est bien avancé. » Au départ, Therefore a été installé avec le matériel existant de Frankston Toyota. Mais il est vite apparu qu’il existait une meilleure solution. « Il n’y avait pas de problème immédiat, car le matériel fonctionnait très bien et c’était déjà une nette amélioration par rapport à notre ancien système, » explique Rhodes. « Mais dès que nous avons compris que les scanners et multifonctions Canon pouvaient rendre tout le processus encore plus fluide et performant, nous avons adopté ces équipements sans hésiter. » Les dossiers de vente et les historiques de service sont désormais scannés directement dans le système, ce qui crée une empreinte numérique instantanée, réduit considérablement les risques de fraude et protège la confidentialité. Plus important encore, cela pose les bases de toutes les interactions futures avec chaque client. Rhodes précise : « Les standards de professionnalisme et

l’engagement client sont essentiels pour nous ; ils font partie de notre ADN. Mais si vous ne trouvez pas une information à cause d’un mauvais classement, vous risquez de perdre la confiance que vous avez mis tant d’efforts à construire. La solution de gestion documentaire Canon nous donne les moyens de maintenir et d’améliorer ces standards. »

### Le Résultat

Rhodes se montre très enthousiaste concernant l’expérience globale avec Canon. « Cela a largement dépassé nos attentes. Et c’est vraiment grâce à l’implication authentique de Canon dans notre activité. Vous les appelez, ils décrochent, ils vous accompagnent. Leur produit est excellent, mais la relation est tout aussi importante. Canon n’était pas l’option la moins chère, mais en considérant tous les aspects immatériels, c’est devenu le meilleur choix pour nous. Leur façon de travailler reflète celle avec laquelle nous aimons traiter nos clients, et c’est cette synergie qui nous attire – nous privilégions les fournisseurs qui partagent cette volonté. » L’avenir réserve encore de belles évolutions à Frankston Toyota, conclut Rhodes. « Ce projet transforme entièrement nos processus et nous sommes désormais tout près de mettre en place un parcours d’essai automobile 100% digital. À terme, notre objectif est de devenir un environnement sans papier ; c’est un peu le Graal du secteur automobile et il est grand temps d’y parvenir. Nous avons la ferme intention que Frankston Toyota soit le concessionnaire qui y arrivera. »

[canon.com.au/business](http://canon.com.au/business)

Suivez-nous sur Twitter @CanonBusinessAU

1800 444 199

**Canon**

*achieve more.  
beyond technology.*