

Aider les concessionnaires à transformer leurs bonnes pratiques en excellentes pratiques

KPI Solutions Concessionnaire apporte son expertise en matière de concession automobile afin d'améliorer le rendement et de favoriser l'adoption d'outils et de processus.



Michael Giguère et Benoit Deguire de KPI Solutions Concessionnaire



Roxane Filiatreault de KPI Solutions Concessionnaire et Julie Leblanc, propriétaire de Hyundai Val-David

La mission de KPI Solutions Concessionnaire est d'aider les concessionnaires à optimiser leurs activités en collaborant directement avec les gestionnaires et le personnel. Elle offre une expertise afin de combler les lacunes en matière de processus et de rendement, de former les employés et d'exploiter pleinement les systèmes déjà en place, ou de mettre en œuvre de nouvelles technologies.

L'entreprise a été fondée il y a un peu plus de trois ans par les copropriétaires Benoit Deguire et Michael Giguère, tous deux anciens propriétaires d'entreprises du domaine automobile.

Depuis son lancement, KPI a soutenu plus de 160 concessionnaires, principalement au Québec, avec une présence croissante en Ontario, et prévoit étendre ses activités à l'échelle nationale. Ses activités se concentrent principalement sur les opérations fixes et la comptabilité, bien qu'elle apporte son aide pour les questions liées aux ventes le cas échéant.

UNE APPROCHE PRATIQUE

KPI Solutions Concessionnaire n'est pas un modèle de sous-traitance à long terme. Au contraire, l'entreprise commence par une vérification structurée des opérations, cerne les écarts de rendement et élabore un plan d'action avec les dirigeants des concessions.

Leurs experts se rendent ensuite sur place pour mettre en œuvre le plan aux côtés des dirigeants et du personnel, qu'il s'agisse de former un nouveau directeur du service, de renforcer les pratiques comptables ou d'aider les conseillers à adopter une fonctionnalité sous-utilisée du système DMS.

« Les concessionnaires n'ont pas besoin de théorie; il leur faut des personnes expérimentées qui puissent s'asseoir avec leurs équipes et mettre en œuvre les changements », a déclaré Benoit Deguire. « Nous sommes présents pour former, soutenir et améliorer le rendement, et non pour remplacer le personnel. »

FORMATION ET ADOPTION

Une grande partie du travail de KPI est axée sur l'exécution et l'adoption. Les experts accompagnent le personnel dans les domaines du service, des pièces ou de la comptabilité, démontrent les pratiques exemplaires et établissent des flux de travail avec l'équipe. Les améliorations sont évaluées par rapport à des repères établis à intervalles de trois et six mois afin de garantir la pérennité des changements.

M. Giguère décrit cela comme un moyen d'aider les gestionnaires à progresser : « Il se peut que vous ayez quelqu'un qui paraît bien en théorie, mais qui n'a pas une vision globale des processus et des systèmes. Notre rôle consiste à combler cet écart afin qu'il puisse réellement atteindre le niveau de rendement attendu par le concessionnaire. »

SOUTIEN TECHNOLOGIQUE ET PROGRAMMES DES CONSTRUCTEURS

KPI assiste également les concessionnaires dans la mise en œuvre de technologies et la gestion des initiatives lancées par les constructeurs. Les concessionnaires se retrouvent devant de nouveaux systèmes ou de nouvelles exigences en matière de programmes, mais manquent de temps pour les configurer, former leur personnel

et les déployer efficacement. KPI se charge de cette tâche afin que les concessions puissent constater plus rapidement les avantages.

Un bon exemple est l'automatisation des comptes fournisseurs avec YOOZ, un système fondé sur l'intelligence artificielle pour la saisie et le codage des factures. KPI Solutions Concessionnaire gère le déploiement, valide les publications dans le système DMS et forme le personnel à l'intégration du nouveau flux de travail.

« Les constructeurs continuent de proposer des outils et des programmes axés sur l'expérience client, mais les concessionnaires sont déjà très sollicités », a souligné M. Giguère. « Nous comblons le fossé en prenant en charge les tâches complexes liées à la mise en œuvre afin que les concessions puissent se concentrer sur leurs clients. »

RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

À mesure que l'entreprise se développe, KPI continue de mettre l'accent sur son rôle de partenaire actif qui aide les équipes des concessionnaires à tirer le meilleur parti de leur personnel, de leurs processus et de leurs systèmes. Ses experts apportent leur expérience quotidienne dans le domaine de la concession automobile, et leur approche collaborative vise à garantir que les nouveaux gestionnaires et employés disposent des outils et de la formation nécessaires pour réussir.

« Au final, nous aidons les gestionnaires et les équipes à atteindre le niveau de rendement qu'ils souhaitent », a déclaré M. Deguire. « Nous mettons la technologie à leur service et nous rendons les résultats tangibles. »