

Toyota Financial Services s'appuie sur la Customer Data Platform imagino pour améliorer l'expérience de ses clients

Filiale financière du groupe Toyota, Toyota Financial Services (TFS) met, depuis plus de 25 ans, son expertise de la banque et de l'automobile au service de ses clients. En lien avec le constructeur et son réseau d'experts en concession Toyota et Lexus, TFS conçoit des offres de financement variées et compétitives qui s'adaptent aux besoins et au budget de chacun de ses clients afin de leur permettre de gérer les dépenses automobiles et leur mobilité en toute sérénité. « Pour TFS, l'ambition nourrie avec la CDP imagino est de développer et mutualiser la connaissance clients pour améliorer les performances commerciales, garantir l'excellence de la relation client et entretenir la préférence du groupe Toyota à long terme », indique Aliette de Varenne, directrice expérience client de TFS France.

Remettre le client au cœur du dispositif

Le constat de départ a montré des difficultés dans l'identification des clients, un volume de données considérable et des données dispersées dans plusieurs bases de données. L'élaboration d'une CX Map très détaillée a permis de mettre en évidence les momentum de la vie du client et du prospect financé à travers six parcours différents. La problématique de TFS France était entière : quelle solution facile à maîtriser par le métier marketing pourrait s'imbriquer dans l'écosystème CRM du constructeur par une approche client forte ? « Chez imagino, nous pensons que le client est bien plus qu'un numéro de contrat et nous avons à cœur de le placer au centre de nos réflexions. », rappelle Stéphane Dehoche, président d'imagino, pour qui l'approche opérationnelle doit accompagner le traitement vertueux du client.

Activer un nouveau programme de marketing relationnel ultra-personnalisé

La mise en place de la CDP imagino permet à TFS de poursuivre ses multiples objectifs de satisfaction et de fidélisation de ses clients à travers l'envoi de campagnes automatisées dans le strict respect des réglementations RPGD et bancaires. « En connaissant les attentes et principaux irritants de nos clients, nous avons travaillé sur des messages très personnalisés apportant plus de considération, de pédagogie et de nouveaux services afin de leur faciliter l'usage de leur contrat tout au long du parcours. C'est pour nous également l'occasion de gagner en notoriété, de mettre en avant la chaîne de valeur Toyota et la qualité de nos offres et nos services en lien étroit avec nos concessionnaires » précise Aliette de Varenne. « Le grand défi de ce déploiement est avant tout de coordonner les différents acteurs, notamment IT et les prestataires. Alors que l'activité de TFS est historiquement très centrée produit, imagino désilote en proposant une traduction de la CX Map initiale adaptée aux profils des clients » souligne Stéphane Dehoche.

TOYOTA FRANCE

20, boulevard de la République
92423 Vaucresson Cedex, France
Tél. : +33 1 47 10 81 00
Fax : +33 1 47 10 81 81

Des premiers résultats encourageants six mois seulement après le démarrage projet

« Après quelques mois et des dizaines de milliers d'emails envoyés via la CDP, force est de constater que les chiffres de délivrabilité, d'ouverture et de clic sont très prometteurs et trois fois supérieurs aux standards observés dans le secteur bancaire » souligne Déborah Truong, manager CRM chez TFS, et de rajouter que l'utilisation de la CDP est assez simple à gérer de façon autonome par le métier CX.

À terme, ce dispositif va permettre de mieux reconnaître la fidélité des clients TFS, de promouvoir encore plus de services personnalisés et innovants, de répondre à des nouveaux besoins de mobilité tout en attirant de nouveaux clients. À date, le projet fonctionne et recueille également un avis très favorable de la part du constructeur et du réseau de concessionnaire avec qui TFS mutualise ces actions de CRM.

« L'efficacité de la solution nous a permis certes d'accélérer dans le data management, mais aussi de repenser totalement la cohérence de nos parcours et la relation avec nos clients » conclut Aliette de Varenne. « Nous sommes très satisfaits de l'outil incroyable que TFS a entre les mains en termes de d'expérience client et fier d'y avoir contribué ! » conclut Stéphane Dehoche.

À propos d'imagino

imagino permet aux entreprises de reprendre le contrôle de leurs données client et de rendre cette donnée compréhensible et accessible aux départements marketing, finance, service client. Par un procédé automatique de découverte des données, la possibilité de lier des bases distinctes entre elles, imagino simplifie la création de vos clients à la demande pour enrichir la donnée, et activer les clients à partir d'informations « first party » pertinentes. www.imagino.com

À propos de Toyota Financial Services

Société financière du groupe Toyota, Toyota France Financement a été créée en 1997 pour offrir aux clients Toyota et Lexus toute une gamme de financements et de services associés à travers son réseau de concessionnaires partenaires. Particuliers et entreprises peuvent profiter de solutions tout compris : Easy Plus ou Location Longue Durée, mais aussi de formules plus classiques : Crédit ou Location avec Option d'Achat.

<http://media.toyota.fr>

Mathieu Cusin
Chef du Département Communication
Corporate et Business Planning
01 47 10 81 10
mathieu.cusin@toyota-europe.com

Coralie Pinault
Responsable Communication
Corporate
01 47 10 81 70
coralie.pinault@toyota-europe.com

Clémentine Pinon
Assistante chef de projet
Communication Corporate
01 47 10 86 38
clementine.pinon@toyota-europe.com