

FoxTrac : la nouvelle façon de faire

Votre concessionnaire BMW Laval est fier de vous annoncer l'intégration officielle d'une technologie qui révolutionnera son service à la clientèle. Mesdames et Messieurs, accueillez FoxTrac!

Depuis quelques années, Marco Lisi, président de FoxTrac et directeur des technologies de l'information chez BMW Laval, cherchait une solution pour accroître l'efficacité de son service à la clientèle au département des rendez-vous, tout en améliorant l'expérience client.

En mai 2014, il commence à élaborer le design de la technologie FoxTrac, un système automatisé basé sur des points de contrôle dans les aires de service des clients. Le processus de développement a débuté en octobre dernier, pour mener au lancement officiel du nouveau système en début d'année 2015.

FoxTrac, c'est...

FoxTrac est une solution automatisée d'identification par Radiofréquence (RFID), qui permet tant à l'équipe du service à la clientèle qu'au client de suivre l'évolution en temps réel de votre véhicule au travers des différentes étapes du processus. Par exemple, vous apportez votre BMW au garage pour un changement d'huile. Dès que la voiture entre dans la concession, une puce est fixée au retroviseur. Grâce à un système d'identification par radio fréquence (RFID) qu'utilise FoxTrac, la puce permet de localiser votre véhicule tout au long du processus.



Marco Lisi, président de FoxTrac et directeur des technologies de l'information / President of FoxTrac and I.T manager.

FoxTrac : A new way of doing things

Your BMW Laval dealership is proud to announce the official integration of a technology that is going to revolutionize its customer service experience. Ladies and Gentlemen, please welcome FoxTrac!

Over the last few years, Marco Lisi, president of FoxTrac and I.T manager at BMW Laval, has been looking for a solution to enhance the efficiency of the service department, while at the same time improving the overall customer experience.

In May 2014, Mr. Lisi began designing the FoxTrac technology, an automated RFID system based on check points throughout the dealership's service area. In October, the development stage of the system began, which then led to its official launch in early 2015.

FoxTrac is...

FoxTrac is an automated Radio Frequency Identification (RFID) check point system, which allows both our service team and customers to track the real-time status of



Pour vous tenir informé en temps réel, vous devez fournir auprès d'un conseiller au service votre numéro de téléphone cellulaire ainsi que votre adresse courriel. Dès l'instant où votre BMW est connectée via la puce, vous recevez un message d'accueil vous informant du début des opérations et vous indiquant un lien où suivre le cheminement en direct. Un autre message SMS ou courriel est envoyé à la fin du service pour vous prévenir que votre véhicule est prêt pour son retour à la maison.

Économie de temps considérable!

FoxTrac permet non seulement d'améliorer l'efficacité des conseillers au service en leur épargnant le temps anciennement consacré au suivi des rendez-vous, il vous offre également l'avantage d'être alerté au moment même où le travail sur votre véhicule se termine. Dorénavant, nos conseillers consacrent toutes leurs énergies à rendre votre expérience client encore meilleure.

Le nouveau système vous averti de l'évolution du service en temps réel et en toute transparence. Avec FoxTrac, gardez vos yeux sur votre précieuse BMW en tout temps! ■



Psst!

FoxTrac est non seulement efficace, il est aussi écolo! Toutes les puces utilisées pour le suivi des véhicules sont réutilisables. On aime!

FoxTrac isn't just efficient, it's eco-friendly! All of the chips that are used to track the vehicles are reusable. We like it!

their vehicle throughout the entire service process. For example, you bring your vehicle to your BMW service center for an oil change, as soon as the vehicle enters the dealership; an electronic tag is attached to the rear view mirror, using a RFID antenna, the electronic tag is then scanned.

In order to stay informed on the status of your vehicle, your BMW Service Advisor will confirm both your cell phone number and e-mail address. From the moment your BMW is connected via the RFID tagging system, you will receive a "Welcome Message" informing you that service operations have begun, providing a link allowing you to keep track of your vehicle in real time. At the final stage of the service appointment, a second notification will be sent, advising that your vehicle is ready for pick-up.

A huge time-saver!

With FoxTrac, service advisors now spend less time on customer follow-ups and more time concentrating on delivering the ultimate service experience. This allows service advisors to be more productive in their everyday tasks. FoxTrac has brought communication in a dealership to the next level!

FoxTrac offers total transparency to customers. With FoxTrac, you can keep an eye on your cherished BMW at all times! ■

