



starterre.fr
CENTRE AUTOMOBILE MULTIMARQUE

Parcours B2C

Reprise ESTV

1. Demande d'estimation en ligne

À la suite d'une demande d'estimation en ligne (sur starterre.fr/reprise + [/landing-reprise](http://starterre.fr/landing-reprise)), nous mettons en place un parcours qui va de la prise en compte de la demande à la prise de RDV. Le but est de rassurer le client dans un premier temps sur la prise en compte de sa demande puis de lui fournir le plus rapidement possible une fourchette de prix pour son véhicule. Cela nous permet également de faire le tri entre ceux qui souhaitent véritablement vendre leur véhicule de ceux qui attendent uniquement une estimation.

La fourchette de prix est envoyée en temps réel (dans la minute) grâce à un formulaire ELOQUA (ID 42) alimenté par le WEB → VEGA (calcul de la fourchette) → WEB → ELOQUA. À la soumission du formulaire, un processus ELOQUA prend le relais pour créer une entrée dans l'objet Reprise ESTV (tampon) et alimenter la campagne B2C > Reprise ESTV > Fourchette (ID 976).

Email Address *

Type contact

MARCHAND

Marque

Modèle

Valeur Min

Valeur Max

Identifiant CRM

Statut Fourchette

En cours

Submit

Design

FORM > Reprise ESTV > Fourchette

Search

+

Update Custom Data Object - With...

Double-click to add description.

Add to Campaign

Double-click to add description.

1.1 Fourchette - dispo

Type : Prise en compte de la demande + fourchette dispo

Canal : EMAIL

Contenu : Prise en compte / Merci / Fourchette de prix / Demande de callback / Avantages de la reprise par un pro / Lien vers la vidéo / Coordonnées du pôle reprise

ELOQUA (ID 1998) :

- lien vers starterre.fr
- fourchette de prix. Mise en place d'un contenu dynamique
- intérêt pour la fourchette. Mise en place d'un callback pour créer les entrées CRM
 - si oui, remonte en CRM immédiatement (bleu)
 - si non, remonte en CRM en traité (vert + e-mail auto à J+2)
 - si vide, remonte en CRM au bout d'une heure le lead (violet)
- avantages de faire reprendre son véhicule par un pro
 - arguments
 - [lien vers la vidéo](#)

Si le client est intéressé par la fourchette, il lui suffit de cliquer sur OUI pour que sa demande remonte en priorité dans VEGA (en bleu CRM + listing EstimAuto-Part).

Liste des EstimAutos Particulier

Commercial

<Tous>

M T N

	R1	R2	Reception	Projet Achat	Civilisé	Société/Nom	Prénom	Téléphone	Mail	Dép.
☐	☐	☐	17/05/2022	NON	mr	MEREU	Christophe	0619380097	christophe.mereu@gmail	69
☒	☐	☐	14/05/2022	VO	mr					69
☒	☐	☐	14/05/2022	NON	mr					38
☒	☐	☐	14/05/2022	VO	mr					71
☒	☐	☐	14/05/2022	VO	mr					14
☒	☐	☐	14/05/2022	NON	mr					69
☒	☐	☐	14/05/2022	VN	mr					38
☒	☐	☐	14/05/2022	VO	mr					01
☒	☐	☐	14/05/2022	VO	mr					73
☒	☐	☐	14/05/2022	VN	mr					42
☒	☐	☐	14/05/2022	VO	mr					73
☒	☐	☐	14/05/2022	NON	mr					48
☒	☐	☐	14/05/2022	VO	mr					71
☒	☐	☐	14/05/2022	VO	mr					42

Tiers n° 152432

M. MEREU Christophe / 69005 - LYON 05 / 0619380097

Traité

Créer tiers

Affecter gestionnaire

Dev

Post-it

Commentaire

Comma

Type	Sous type	Date de création	Date / Heure de rappel	Commentaire / Question
PAR ESTIMAUTO	ESTIMAUTO_69	17/05/22 15:08		Nouvelle Estimation Particulier Code Postal : 69005 Marque : PEUGEOT Model : 308 (04/2011-11/2013) Version : 308 1.6 e-HDi 112ch FAP Allure (5 portes) Mise en Circulation : 12/2011 Kilométrage : 200000 Immatriculation : DG400BA Energie : Diesel Boîte de vitesses : Boîte manuelle Nb portes : 5 Nb places : 5 Couleur : Gris Projet achat : NON Le client a répondu OUI au Mail

Le commercial Starterre doit alors effectuer un clic-droit pour créer l'EstimAuto avant de pouvoir poursuivre et accéder aux boutons d'actions supplémentaires comme par exemple Décision du client ou encore Décision de Starterre.

Liste des EstimAuto Particulier

Commercial

<Tous>

M T N

R1	R2	Reception	Projet Achat	Civilite	Societe/Nom	Prénom	Téléphone	Mail	Dép.
☐	☐	17/05/2022	NON	mr	MEREU	Christophe	06.19380097	christophe.mereu@gmail	69
☒	☐	14/05/2022	VO	mr					69
☒	☐	14/05/2022	NON	mr					38
☒	☐	14/05/2022	VO	mme					71
☒	☐	14/05/2022	VO	mr					14
☒	☐	14/05/2022	NON	mme					69
☒	☐	14/05/2022	VN	mme					38
☒	☐	14/05/2022	VO	mme					01
☒	☐	14/05/2022	VO	mr					73
☒	☐	14/05/2022	VN	mr					42
☒	☐	14/05/2022	VO	mr					73
☒	☐	14/05/2022	NON	mr					48
☒	☐	14/05/2022	VO	mr					71
☒	☐	14/05/2022	VO	mr					42
☒	☐	14/05/2022	VO	mr					69
☒	☐	14/05/2022	VO	mr					26
☒	☐	14/05/2022	NON	mme					74
☒	☐	14/05/2022	NON	mr					69
☒	☐	14/05/2022	NON	mr					73
☒	☐	14/05/2022	VN	mme					74
☒	☐	14/05/2022	NON	mme					69
☒	☐	14/05/2022	NON	mr					74

Tiers n° 152432

M. MEREU Christophe / 69005 - LYON 05 / 0619380097

Traité

Créer tiers

Affecter gestionnaire

Post-it

Commentaire

Commande

Type	Sous type	Date de création	Date / Heure de rappel	Commentaire / Question
PAR ESTIMAUTO	ESTIMAUTO_69	17/05/22 15:08		Nouvelle Estimation Particulier Code Postal : 69005 Marque : PEUGEOT Modèle : 308 (04/2011-11/2013) Finition : 308 1.6+HD 112ch FAP Allure (5 portes) Mise en Circulation : 12/2011 Kilométrage : 200000 Immatriculation : DG400BA Energie : Diesel
PAR ESTIMAUTO	ESTIMAUTO_69	17/05/22 15:08		

Passer les lignes sélectionnées au statut 'Traité'

Passer les lignes sélectionnées au statut 'Non traité'

Affecter à un autre gestionnaire...

Affecter à un autre tiers...

Organiser un rendez-vous commerciaux

Ouvrir le commentaire pour sélection

Ouvrir la vie du Tiers

Créer l'EstimAuto

Afficher les valeurs de reprise (fourchette)

Radar

Organiser un rendez-vous EstimAuto

Si le client n'est pas intéressé par la fourchette, et qu'il clique sur NON, sa demande remonte en CRM et passe en traité. Le commercial ne voit pas apparaître cette demande. Aucune relance n'est prévue.

Si le client ne se manifeste pas (aucune action dans l'e-mail (1.1)), sa demande reste en stand-by. Elle remontera automatiquement dans la CRM au bout d'1h ou s'il n'y a plus de leads en cours (en violet). Comme pour les demandes qui remontent en bleu, le commercial devra alors créer l'EstimAuto (clic droit) pour pouvoir avancer dans le traitement de la demande.

1.2 Fourchette - pas dispo

Type : Prise en compte de la demande + fourchette pas dispo

Canal : EMAIL

Contenu : Prise en compte / Merci / Avantages de la reprise par un pro / Lien vers la vidéo / Coordonnées du pôle reprise

ELOQUA (ID 1998) :

- lien vers starterre.fr
- contenu dynamique
- avantages de faire reprendre son véhicule par un pro
 - arguments
 - [lien vers la vidéo](#)
- coordonnées du pôle Reprise

Si nous n'arrivons pas à fournir de fourchette, le contenu dynamique de l'e-mail diffère et indique que d'après les premiers éléments, nous n'avons pas été en mesure de proposer une fourchette de prix en automatiquement. Un expert prend alors le relais pour valoriser le véhicule. Le lead remonte en rouge dans VEGA et n'est visible que par les coteurs.

2. Décisions

Ce programme (ID 99) permet de clarifier la position du client ou de Starterre sur le véhicule. Il existe plusieurs cas de figure dans ce parcours qui peuvent tous être déclenchés très simplement (via un clic droit) depuis le listing VEGA > Tiers > EstimAuto-Part (voir ci-dessous).

The screenshot shows the VEGA Tiers listing on the left and the EstimAuto-Part detail view on the right. The detail view shows a tier with a right-click context menu open, highlighting the 'Afficher les valeurs de reprise (fourchette)' option.

- Décision du client
 - ● Fourchette trop basse
 - ● Ne souhaite pas donner suite (abandon)
 - ● Doit revenir vers nous
 - ● Véhicule vendu par le client
- Décision de Starterre
 - ● Faux numéro
 - ● Faux contact / e-mail
 - ● Véhicule en reprise
 - ● Injoignable
 - ● Véhicule non roulant / accidenté
 - ● Pas intéressant
 - ● Refusé

Si ● ou ●, on relance le contact

Si ●, on relance le contact via une entrée CRM (noir / jaune)

Si ●, on ne relance pas

1.3 Injoignable / Faux numéro

Type : Relance

Canal : EMAIL

Contenu : Prise en compte / Merci / Avantages de la reprise par un pro / Lien vers la vidéo / Coordonnées du pôle reprise

ELOQUA ([ID 2008](#)) :

- lien vers starterre.fr
- contenu dynamique
- rappel de la date de la demande
- coordonnées du pôle Reprise

1.4 Fourchette trop basse (relance)

Type : Relance

Canal : EMAIL

Contenu : Prise en compte / Merci / Avantages de la reprise par un pro / Lien vers la vidéo / Coordonnées du pôle reprise

ELOQUA ([ID 2007](#)) :

- lien vers starterre.fr
- contenu dynamique
- rappel de la date de la demande
- coordonnées du pôle Reprise

1.5 A cliqué sur Non à la réception de la fourchette (relance)

Type : Relance

Canal : EMAIL

Contenu : Prise en compte / Merci / Rappel des avantages de la reprise par un pro / Témoignages 5 étoiles / Coordonnées du pôle reprise

ELOQUA (ID 2070) :

- lien vers starterre.fr
- avantages
- témoignages clients 5 étoiles
- coordonnées du pôle Reprise

1.6 Doit revenir vers nous (STAND-BY)

Type : Relance

Canal : EMAIL

Contenu : Rappel J-7 / Marque du véhicule / Témoignages 5 étoiles / Coordonnées du pôle reprise

ELOQUA (ID 2300) :

- lien vers starterre.fr
- rappel du véhicule (marque)
- témoignages clients 5 étoiles
- coordonnées du pôle Reprise

Cet e-mail est en STAND-BY. Pour le moment, il y a juste une remontée CRM (noir/jaune)