



 AutoSync

 xtime
by Cox Automotive

1

AutoSync

AutoSync, une division d'AutroHebdo.ca, offre une suite intégrée de solutions logicielles automobiles qui regroupent la publicité numérique, la conversion en ligne et les opérations en concession afin d'optimiser la performance globale des concessionnaires. En améliorant l'efficacité des processus et la performance des équipes de vente, AutoSync aide les concessionnaires à être plus rentables.

2

Xtime: une solution entièrement intégrée, une référence dans l'expérience client au service

La rétention au service demeure l'un des plus grands défis des départements de service.

54%

des personnes possédant un véhicule âgé de deux ans ou moins sont retournées au concessionnaire où elles l'avaient acheté pour l'entretien.¹

Xtime enlève ce poids des épaules des concessions en bonifiant les opérations de service grâce à une expérience technologique avancée. Résultat : une meilleure réponse aux exigences des propriétaires de véhicules, et la stimulation des taux de rétention et de rentabilité.

Chaque année, Xtime planifie 48 millions de rendez-vous de service et traite plus de 120 millions bons de travail.

Xtime est une solution numérique moderne conçue pour offrir l'expérience que recherchent les consommateurs : valeur, simplicité et confiance. Xtime est devenu le plus important fournisseur de technologies de prise de rendez-vous et de voies de service pour les concessionnaires franchisés.

¹Source: Cox Automotive, Une nouvelle étude de Cox Automotive révèle que les concessionnaires ont perdu 12 % des visites au service au profit de la concurrence depuis 2018, décembre 2025.

3

Pourquoi Xtime se distingue

Xtime permet:

- Une meilleure expérience client grâce à une prise de rendez-vous axée sur le mobile
- Une collaboration plus efficace entre les employés grâce à des communications pertinentes et opportunes
- Une meilleure gestion des opérations fixes grâce à des indicateurs clés comme le taux de présence, les revenus par bon de travail, le taux de visites sans rendez-vous, les sources de rendez-vous, et plus encore

PLUS DE 7.500

**concessionnaires font
confiance à Xtime
pour soutenir leurs
départements de service.**

4

Les modules de Xtime

SCHEDULE - Une solution éprouvée pour mieux gérer la capacité de l'atelier

Jusqu'à **77** bons de travail
de plus par mois

Schedule est la solution de planification de pointe de Xtime, offrant des capacités multicanales : réservation en ligne, centre d'appels, visites sans rendez-vous et véhicules connectés par Blue Link. Les concessions obtiennent ainsi toutes les informations nécessaires pour optimiser la gestion de la capacité de l'atelier.

La nouvelle interface permet à tous les employés de répondre aux appels, de planifier les bons de travail et de maximiser l'utilisation de l'atelier. Schedule intègre le DMS, les menus constructeur, les recommandations, les rappels, l'historique des réparations, la tarification, les promotions et le statut des bons de travail.



Mercredi 10 Nov.

27
RV

2017 SUBARU CROSSTREK
Émile Lavallée

Chang. d'huile
8:00 A.M.

2016 SUBARU OUTBACK
Patrick Bédard

Chnag. de pneus
8:15 A.M.

2014 SUBARU OUTBACK
Justine Gaudet

Courroies du moteur
8:45 A.M.

2013 SUBARU TRIBECA
Mathieu Chalifou

Filtre d'habitacle
9:00 A.M.

2023 SUBARU OUTLANDER
Élodie Michaud

Chang. d'huile
9:15 A.M.

ENGAGE - Une prise en charge simple et efficace du véhicule

+12\$
par bon de travail

Engage offre aux clients une inspection numérique professionnelle à chaque visite. Les informations du véhicule, l'historique et les recommandations spécifiques sont accessibles en temps réel, de façon claire et transparente.

Accessible sur appareils iOS et Android, Engage permet aux conseillers de service d'effectuer une prise en charge rapide, de proposer des recommandations d'entretien selon le NIV, de vendre des pneus intégrés, de réaliser des inspections visuelles et de relancer les services reportés.

The mobile phone screen displays a messaging application. The top bar is dark blue with a car icon, the number '+1 514 825-1777', and a back arrow. The first message is from 'Concessionnaire' in orange text, containing a text message about a car filter replacement. Below this message is a photograph of two car air filters. The second message is from 'Client' in blue text, responding with 'Oui, vous pouvez le changer.' A text input field at the bottom says 'Message texte...' and has a blue send button with a white upward arrow.

Concessionnaire

Bonjour John, lors de l'inspection de votre véhicule, nous avons remarqué que votre filtre à air du moteur doit être changé! Voici votre filtre à côté d'un nouveau. Souhaitez-vous que nous nous en occupions? Cela vous coûterait 68 \$.



Client

Oui, vous pouvez le changer.

Message texte... 

INSPECT - Identifier et recommander des réparations additionnelles

+70% de revenus par bon de travail

Jusqu'à **110\$** supplémentaires par bon de travail

Inspect est conçu pour maximiser les revenus et la rentabilité des opérations fixes de la concession en repérant, identifiant et recommandant des services additionnels. La solution permet aussi de faire le suivi des services déclinés et de simplifier la communication à l'interne comme à l'externe, afin d'améliorer la satisfaction de la clientèle et la rétention au service.

Feuille d'inspection

			Filtre à air moteur	<button>Service ajouté</button>
			Tuyaux évacuation	<button>Ajouter service</button>
			Noyau radiateur	<button>Ajouter service</button>
			Fluides	<button>Ajouter service</button>
			Filtre d'habitacle	<button>Service refusé</button>
			Condition batterie	<button>Ajouter service</button>
			Soufflets / liaisons	<button>Ajouter service</button>
			Écrous / boulons	<button>Ajouter service</button>
			Freins avant	<button>Ajouter service</button>

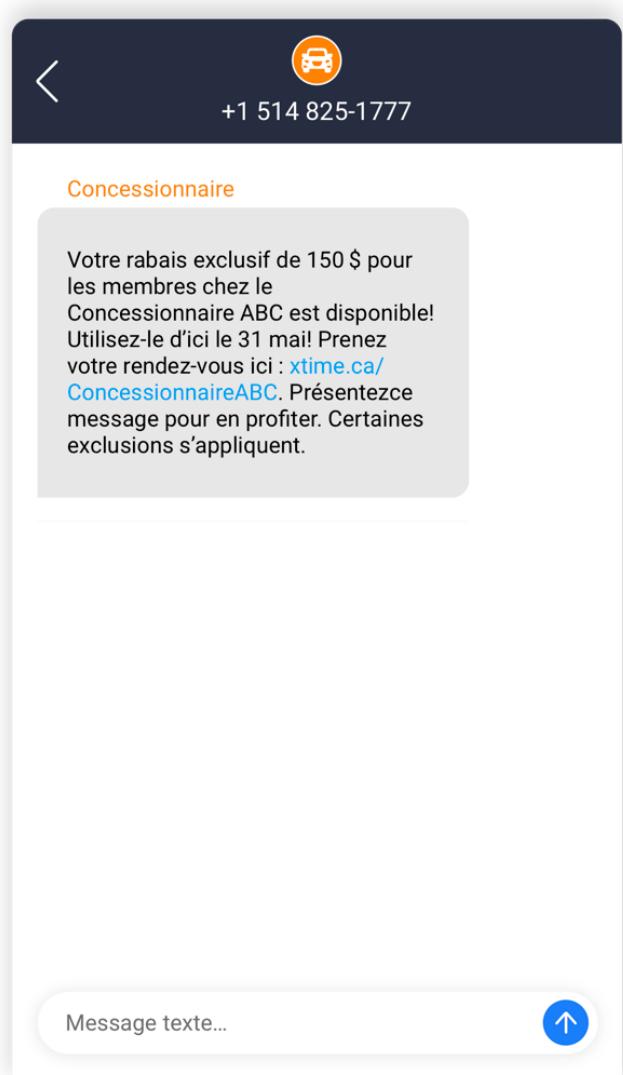
INVITE - Mettre en valeur la capacité inutilisée de l'atelier

**AUGMENTATION DE
13.3% du volume de BT**

**JUSQU'À 113 BT de
plus par mois.**

Invite est une plateforme de marketing de service unique. Il s'agit de la première et seule solution de l'industrie qui permet aux concessions de visualiser la valeur de leur capacité de service inutilisée, de lancer rapidement des promotions ciblant ces plages horaires disponibles, d'offrir aux clients la possibilité de passer à l'action en un clic, et de suivre les résultats des offres en temps réel.

Invite s'appuie sur la plateforme infonuagique Xtime pour exploiter la base de données clients et services la plus complète et la mieux structurée de l'industrie. Avec un accès à plus de 100 millions de clients et à plus de 750 millions de bons de travail, Invite permet aux concessionnaires de créer et de diffuser des recommandations et des promotions hautement ciblées, et de les activer sur l'ensemble des canaux Xtime : en ligne, mobile, courriel, texto, conseillers et centre d'appels.



5 | Fonctionnalités clés

Photos et vidéos HD annotées envoyées par texto ou courriel

- Photos et vidéos capturées lors des inspections ou des réparations
- Envoyées par texto ou par courriel pour plus de transparence et de confiance
- Améliore l'indice de satisfaction client (CSI) et la compréhension des réparations
- Design rapide et optimisé pour le mobile, favorisant un meilleur taux de conversion

Messagerie bidirectionnelle entre conseillers et clients

- Communications personnalisées envoyées par SMS et via le web
- Mises à jour automatisées du statut des visites pour plus de transparence
- Prend en charge la traduction en français (FR) pour assurer la conformité

Approbations numériques rapides et sécurisées

- Accélère l'autorisation des bons de travail grâce à des flux de travail numériques
- Réduit les occasions de ventes additionnelles manquées au service
- Suivi et rapports sécurisés accessibles via le tableau de bord du concessionnaire

Plateforme mobile et infonuagique accessible en tout temps

- Prend en charge les mises à jour en temps réel sur tous les appareils
- Permet la prise en charge mobile, les approbations et la messagerie
- Hébergé dans le nuage sur AWS pour une disponibilité et une sécurité maximales

Utilisation des données et conformité aux ententes GM et concessionnaires

- Les données des clients et des concessionnaires sont utilisées uniquement pour les fonctionnalités DTT autorisées
- Respect rigoureux des protocoles de confidentialité, de sécurité et de limitation des usages
- Soutient les analyses et les rapports de GM dans le respect de l'intégrité des données

5 | Fonctionnalités clés

Inspection multipoints électronique avec des rapports conviviaux pour les clients

- Résultats d'inspection codés par couleur (vert / jaune / rouge)
- Les techniciens saisissent leurs observations à partir d'une tablette ou d'un ordinateur
- Rapports transmis par texto ou par courriel pour plus de transparence

Gestion des rendez-vous multicanale

- Prise de rendez-vous multicanale (en ligne, mobile, téléphone, sans rendez-vous)
- Rappels et confirmations de rendez-vous automatisés
- Intégration en temps réel avec les calendriers du concessionnaire et la capacité de l'atelier

Marketing de service avec des campagnes ciblées sur mobile, texto, courriel et web

- Mise en valeur en temps réel de la capacité inutilisée de l'atelier
- Suivi de la performance des campagnes à l'aide de tableaux de bord analytiques

Paiement en ligne sur appareil mobile ou ordinateur

- Intégration avec les systèmes de bons de travail et de facturation du concessionnaire
- Réduction des temps d'attente et amélioration de la satisfaction client

Rapports avancés pour les concessionnaires et les manufacturiers

- Tableaux de bord personnalisés pour suivre les indicateurs clés et les tendances au service
- Analyses de performance par conseiller, département et opération
- Exportation des données pour intégration avec GM et Shift Digital

6

Excellence du déploiement

Une équipe d'implantation dédiée est assignée au déploiement de Xtime, incluant un gestionnaire de projet d'implantation. Des ressources spécialisées s'assurent que les concessions GM sont correctement configurées avec les menus de service, les capacités, la tarification et le personnel appropriés. Des experts systèmes travaillent avec chaque point de vente afin d'assurer une personnalisation adéquate.

Exemple de calendrier d'implantation

SEMAINE 1

JOURS 1 À 7

- Appel de lancement
- Validation de la tarification et des codes d'opération
- Validation des données propres à la concession (liste des employés, heures d'atelier, capacité, etc.)
- Intégration DMS
- Confirmation des exigences liées au navigateur

SEMAINE 2

JOURS 8 À 14

- Début de la configuration du module Schedule
- Début de la création du catalogue
- Création des utilisateurs dans Xtime et Xtime University
- Début de la formation avant le déploiement
- Intégration DMS complétée

SEMAINE 3

JOURS 15 À 21

- Crédit du catalogue complétée
- Tests de préparation du système
- Configuration Web (web lining)
- Module Schedule - mise en production (Go Live)
- Utilisation active du système !
- Poursuite de la formation Xtime University avant le déploiement

7

Gestion de performance

Xtime offre l'implantation, la formation, le soutien et une gestion continue de la performance afin d'assurer le succès de tous ses clients. Cela comprend :

- Un gestionnaire de performance possédant une solide expérience de l'industrie pour identifier les leviers d'amélioration et les occasions à saisir
- Des ressources en gestion de programme pour soutenir l'exécution des opérations quotidiennes
- Des tableaux de bord conviviaux avec des analyses visuelles pour repérer les tendances et occasions clés au service
- Des données complètes pour mesurer la performance de la concession, des utilisateurs et des processus

8 | Support

Xtime offre un soutien de calibre mondial à ses partenaires concessionnaires par l'entremise de plusieurs canaux (décrits ci-dessous). Ce niveau de soutien est offert à General Motors Canada et à l'ensemble de ses concessionnaires.

Heures de soutien téléphonique pour les concessionnaires

- 7 h à 19 h (lundi au vendredi, HNC)
- 7 h à 17 h (samedi, HNC)
- Un fournisseur après les heures est disponible pour les demandes de base, comme le déverrouillage de comptes. Il peut également faire remonter les situations urgentes, telles que les pannes système, à l'équipe de gestion des incidents pour une prise en charge immédiate.

Options de support

Numéro sans frais: 1-866-984-6355

Courriel: support@xtime.com

Notre équipe de support possède une formation spécialisée et une expertise approfondie pour chacun des produits Xtime. Les clients peuvent être mis en relation directement avec un technicien spécialisé selon le produit concerné, assurant ainsi une prise en charge efficace et une compréhension complète de l'outil en question.

Cette approche évite le modèle de soutien traditionnel, où une seule personne prend l'appel, crée un billet et le transfère à un technicien. Résultat : un soutien plus efficace et une résolution plus rapide pour toutes les parties. Pour les enjeux plus complexes, l'équipe d'ingénierie est sollicitée afin d'assurer une résolution complète et appropriée.

Notre équipe de soutien vise les indicateurs de performance suivants

	OBJECTIF	PERFORMANCE ACTUELLE
Appels répondus en 20 sec. ou -	80%	91%
Tickets du support résolus en 72h ou -	80%	80%
Score Net Promoter (NPS) - Tickets du support	90%	89%
Réponses positives au sondage « facile de travailler avec »	90%	95%

Intégrations - avec des partenaires robustes

Xtime met à disposition une plateforme API tierce et de niveau entreprise afin de faciliter les intégrations de données, notamment :

- Intégrations DMS certifiées et bidirectionnelles avec les principaux fournisseurs, dont CDK et Reynolds & Reynolds
- Intégrations avancées avec l'écosystème AutoSync, incluant vAuto
- Intégrations OEM uniques intégrant les campagnes de service et les rappels, permettant aux clients de consulter et de planifier les réparations de rappel lors de la prise de rendez-vous en ligne, ainsi que via la télématique
- Partenariats avec des fournisseurs tiers, incluant les centres de développement des affaires (BDC), les solutions de clavardage web et les programmes de marketing de service
- L'intégration intelligente entre Hunter et Xtime permet aux conseillers de formuler des recommandations éclairées tout au long de la visite client, de réduire le travail manuel des techniciens lors des inspections et d'inclure numériquement des rapports accompagnés de recommandations supplémentaires

« J'ai vraiment apprécié notre transition de CDK Service vers Xtime. Le système est très convivial, les médias sont beaucoup plus faciles à télécharger et à envoyer, et les rapports sont fantastiques. Mais par-dessus tout, le service et le soutien que nous avons reçus d'Eric ont été ce qui m'a le plus impressionné ! Je recommanderais ce changement à tout concessionnaire souhaitant améliorer ses opérations fixes. »

Ashley-Rose Brown, Directrice générale des ventes, London Honda

« Nous utilisons Xtime depuis plusieurs années maintenant. Le programme est facile à apprendre et à utiliser, et il a été un véritable atout pour notre département de service. Le soutien de Xtime est inégalé et les délais de réponse lorsque des problèmes surviennent sont traités immédiatement. Nous attendons avec impatience une croissance continue de notre département grâce à Xtime. »

Peter Kosson, Responsable du service, Sherwood Park Hyundai

« L'assistance que nous recevons concernant le suivi de notre demande initiale est très complète. Le délai entre notre prise de contact et votre réponse est parfait. »

Ricco J.V Rodriguez, Responsable du service, Courtesy Chrysler Dodge Jeep Ram

« J'utilise Xtime depuis 2010, donc j'ai pu observer la croissance de l'entreprise et l'expansion des services proposés. Mon représentant de compte, Eric, est très compétent et c'est la principale raison pour laquelle je recommande Xtime à d'autres concessionnaires. Vous avez besoin d'un partenaire qui peut travailler avec vous et vous aider lorsque vous êtes bloqué. C'est le type de service qu'Eric offre. »

Allan Lin, Responsable du service, Waterloo Honda

« Étant nouveau dans mon rôle de responsable du service, j'ai été très reconnaissant du niveau de soutien fourni par Xtime, que ce soit par courriels ou par appels au support Xtime. Je n'ai jamais eu à attendre longtemps en ligne, et mes problèmes sont résolus rapidement. »

Paul Davies, Responsable du service, South London Infiniti Nissan

Prix et forfaits

Module	Description	Argent	Or	Platinum
Xtime Schedule	Outil de planification	X	X	X
Xtime Engage	Prise en charge sur tablette	X	X	X
Xtime Inspect	Inspection multipoints numérique (MPI)	X	X	X
Enhanced Multi-Media	Fonctionnalités avancées de photos et de vidéos		X	X
Xtime Invite	Marketing CRM et messagerie texte améliorée			X
Compliance	Conforme à toutes les exigences DTT	X	X	X
Autres exigences de conformité		-	4 fonctionnalités préférées sur 5 et médias enrichis	5 fonctionnalités préférées sur 5 et médias enrichis / marketing de service / marketing par texto
Price		2 912,00 \$	3 360,00 \$	4 424,00 \$

* Les frais d'installation, de formation et d'intégration DMS ne sont pas inclus.

12 | Compléments

Frais d'installation

Solution	Description	Frais de formation (en personne)	Facturé au concessionnaire
Xtime Schedule	Outil de planification	5 300\$	5 300\$
Xtime Engage	Prise en charge sur tablette	Inclus	Inclus
Xtime Inspect	Inspection multipoints numérique (MPI)	Inclus	Inclus
Xtime Invite	Marketing CRM	Inclus	Inclus

Frais d'intégrations DMS

Fournisseur DMS	Description	Frais de mise en place de l'intégration	Frais d'intégration mensuels
CDK	Intégration DMS	500.00\$	561.00 \$ + 642.00 \$ en plus avec EI
Reynolds and Reynolds	Intégration DMS	599.00\$	1 547.00\$
PBS	Intégration DMS	N/A	70.00\$
Serti	Intégration DMS	250.00\$	110.00\$
Quorum	Intégration DMS	N/A	50.00\$

- Serti ne s'intègre pas au module Inspect
- Les frais DMS peuvent varier selon le fournisseur