



xtime
by Cox Automotive



AutoSync

**La solution intégrée complète
pour les opérations fixes**

AUTOSYNC

AutoSync, une division d'AutoHebdo.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.

XTIME: UNE SOLUTION ENTIÈREMENT INTÉGRÉE, UNE RÉFÉRENCE DANS L'EXPÉRIENCE AU 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

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

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.

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

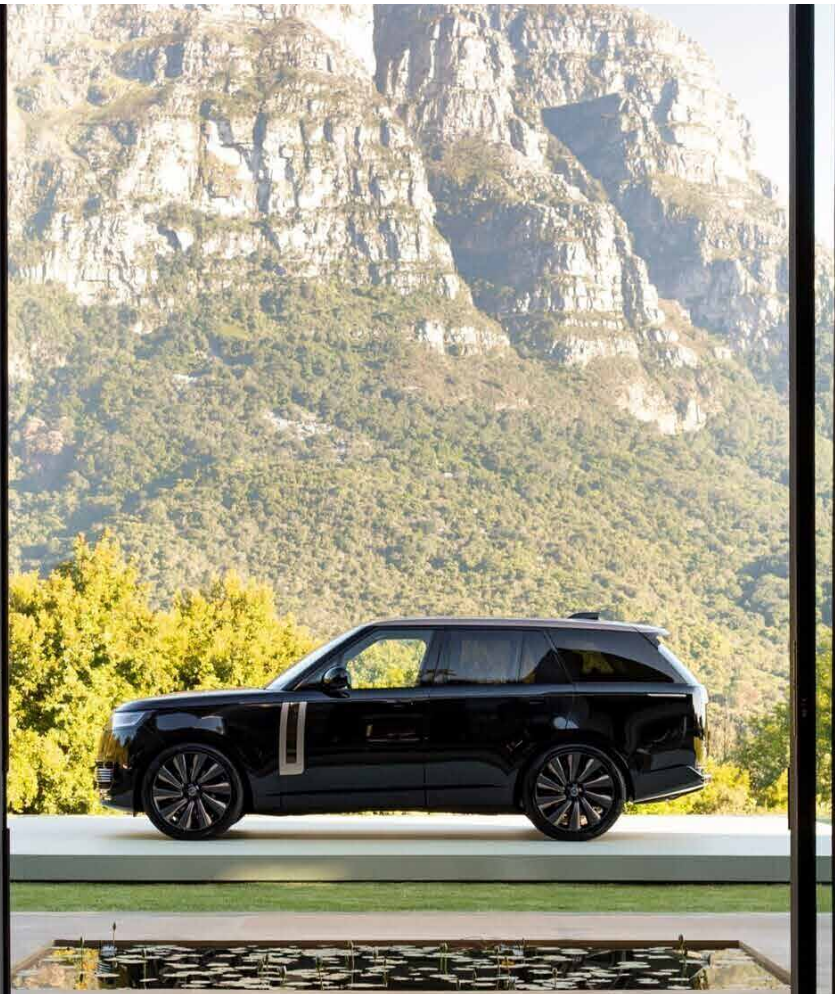
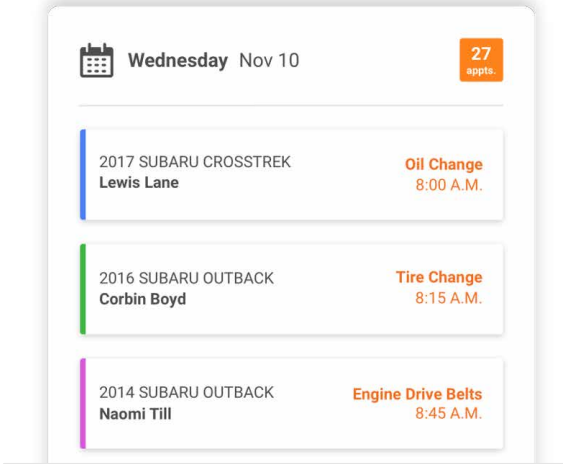
concessionnaires font confiance à Xtime pour soutenir leurs départements de service.

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.



FONCTIONNALITÉS CLÉS

Gestion des rendez-vous avec contrôle de la capacité

- Prise de rendez-vous multicanal (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

Rapports robustes pour les concessionnaires et les partenaires OEM

- Tableaux de bord personnalisés pour suivre les KPI du service et les tendances
- Analyses de performance des concessionnaires par conseiller, département et opération
- Exportation des données pour l'intégration avec JLR et Shift Digital

Utilisation des données et conformité avec les ententes de JLR et des concessionnaires

- Les données des clients et des concessionnaires sont utilisées uniquement pour les fonctionnalités DTT autorisées
- Respect strict des protocoles de confidentialité, de sécurité et de limitation de l'usage des données
- Prise en charge des analyses et rapports JLR avec intégrité

Plateforme mobile / infonuagique offrant un accès aux concessionnaires et aux clients en tout temps, de partout

- Prise en charge des mises à jour en temps réel sur tous les appareils
- Hébergement infonuagique sur AWS pour une disponibilité maximale et une sécurité renforcée

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 JLR 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)

- Création 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

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

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 JLR 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 ROBUSTES AVEC LES PARTENAIRES

Xtime offre une plateforme API tierce d'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



TÉMOIGNAGES

« 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

« 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

« 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

PRIX ET FORFAITS

Nom du produit	Code de produit	Prix payable par les concessionnaires à compter de la date d'entrée en vigueur
Solution principale : Planificateur Xtime	AFS-TRD-JAGCA-CRSCHEDA1	798,75 \$ CA
Frais uniques de configuration (Xtime)	AFS-TRD-JAGCA-CRSCHEDFEEA1	1 295,00 \$ CA (frais uniques)
Configuration Xtime - DMS - CDK	WAO-TRD-JAGCA-CDKFEEA1	250,00 \$ CA (frais uniques)
Mensuel Xtime - DMS - CDK	WAO-TRD-JAGCA-CDKA1	386,00 \$ CA
Configuration Xtime - DMS - Reynolds	WAO-TRD-JAGCA-REYREYFEEA1	200,00 \$ CA (frais uniques)
Mensuel Xtime - DMS - Reynolds	WAO-TRD-JAGCA-REYREYA1	1 082,00 \$ CA
Mensuel Xtime - DMS - PBS	WAO-TRD-JAGCA-PBSA1	35,00 \$ CA
Configuration Xtime - DMS - Serti	WAO-TRD-JAGCA-SRTIFEEA1	250,00 \$ CA (frais uniques)
Mensuel Xtime - DMS - Serti	WAO-TRD-JAGCA-SRTIA1	100,00 \$ CA
Mensuel Xtime - DMS - Quorum	WAO-TRD-JAGCA-QURMA1	25,00 \$ CA