

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

---

### **DAF Conseil lance *myDIAG*, un service d'assistance technique internationale en 6 langues**

**Paris, le 26 mai 2016** – DAF Conseil, acteur incontournable depuis de nombreuses années dans le domaine de la formation professionnelle et de l'assistance technique automobile, annonce un renforcement de son activité Hotline avec le lancement de **myDIAG**, une offre globale, disponible en 6 langues (français, anglais, espagnol, italien, allemand et néerlandais). La société dresse un bilan de son service d'assistance technique téléphonique et présente ses axes de développement à l'international avec une évolution de son offre, qui permet dorénavant aux clients grands comptes de confier l'ensemble de leurs hotlines européennes à un interlocuteur unique.

La gestion de hotlines pour le compte d'équipementiers ou de réseaux de réparateurs est au cœur du savoir-faire de DAF Conseil. Cette activité, qui complète l'activité Formation de la société, représente 1M€ de chiffre d'affaires par an, soit 20 à 25% de son chiffre d'affaires global.

En 2015, le service Assistance Technique a géré plus de 60 000 appels (55% VL & Carrosserie, 15% PL, 25% Outil, 10 % Pièces) pour 12 000 abonnés. Avec 12 personnes dédiées qui répondent aux appels du lundi au vendredi de 8h30 à 18h, la société enregistre un taux de qualité de service de 90%.

*« Sans formation et sans service d'assistance technique, un réparateur indépendant peut vite être démuné face aux avancées technologiques. Au final, cela se traduit par une perte de chiffre d'affaires. Equipementiers comme réseaux de réparateurs se doivent d'accompagner le réparateur via la mise en place de services à forte valeur ajoutée, pour lui garantir de pouvoir prendre en charge le plus grand nombre de véhicules possible. L'expérience nous montre que les abonnés utilisateurs du service d'assistance technique appellent de plus en plus souvent, preuve que ce service devient indispensable, avec une solution technique donnée à plus de 98% »,* commente Jacques de Leissègues, Président de DAF Conseil.

*« Côté équipementiers ou réseaux de réparateurs, nos solutions leur permettent de se délester d'un service lourd à gérer tout en garantissant un excellent niveau de services à leurs clients. Avec notre nouvelle offre internationale, nous leur facilitons la tâche en leur permettant de gérer leur hotline au niveau européen via un interlocuteur unique et une facturation centralisée. L'ensemble des contacts téléphoniques étant tracés, nous leur fournissons, chaque mois, un reporting détaillé du nombre d'appels, du pourcentage des appels traités, de la durée moyenne de conversation par technicien... »,* complète Christophe de Leissègues, Directeur Général Adjoint de DAF Conseil.

Dorénavant regroupés sous l'appellation « **myDIAG** », l'offre d'assistance téléphonique de DAF Conseil propose différents types d'accompagnements :

- **myDIAG AUTO** (VL / VU / Carrosserie) & **myDIAG TRUCK** (PL), l'Assistance Technique Métier aide le réparateur à diagnostiquer une panne. DAF Conseil enregistre une montée en puissance des demandes des carrossiers qui, avec les technologies d'assistance à la conduite, sont confrontés de plus en plus souvent à des problèmes techniques pour lesquels une assistance technique est nécessaire.
- **myDIAG TOOL**, l'Assistance Technique Outils répond aux interrogations des utilisateurs concernant les outils de diagnostics. Les techniciens sont à même de prendre la main à distance si nécessaire pour effectuer des mises à jour ou régler tout problème lié au logiciel.
- **myDIAG PARTS**, l'Assistance Technique de Recherche de Pièces est mise à disposition des distributeurs, réparateurs ou particuliers par les équipementiers pour identifier les bonnes références de pièces.

DAF Conseil a travaillé avec son partenaire italien Tekné Consulting pour développer une offre disponible en 6 langues qui soit multicanale (téléphone, formulaires web, mail). Les deux partenaires travaillent actuellement au développement d'une solution de "chat" avec réalité augmentée sur tablette qui devrait être lancée courant 2017.

**Visuels :**

	<p><b>myDIAG</b>, les services d'Assistance Technique Métier (<i>myDIAG AUTO</i> et <i>myDIAG TRUCK</i>), Outils (<i>myDIAG TOOL</i>) et Pièces (<i>myDIAG PARTS</i>) de DAF Conseil disponibles en 6 langues.</p>
	<p><b>Jacques de Leissègues</b> (à gauche), Président de DAF Conseil</p> <p><b>Christophe de Leissègues</b> (à droite), Directeur Général Adjoint de DAF Conseil</p>

## **A propos de DAF Conseil**

Créée en août 2006, DAF Conseil est aujourd'hui un acteur incontournable dans le domaine des services auprès des acteurs de la rechange et de la réparation. La société présidée par Jacques de Leissègues poursuit sa croissance avec un chiffre d'affaires de 4.5 millions d'euros. DAF Conseil intervient, entre autres, dans les domaines des services - formation, assistance technique téléphonique, Conseil & Ingénierie, solutions web et mobiles - pour les acteurs de la réparation automobile.

Toutes les solutions web et mobiles commercialisées par DAF Conseil sont développées par sa filiale informatique Absymédias, dirigée par Pascal Renne.