

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

La hotline technique de DAF Conseil devient multicanale et digitale

Nouveautés présentées à Automechanika sur le stand eXponentia, Hall 2.0, Stand A75.

Paris, le 03 juillet 2018 – DAF Conseil, acteur incontournable dans le domaine de la formation, de l'assistance technique automobile et des solutions web et mobiles, développe de nouvelles solutions dans le domaine de l'assistance technique. Afin de répondre aux besoins des professionnels de l'automobile et du poids lourd, la société met en place une assistance technique, le plus souvent en marque blanche, 100% multicanale. Ce service intègre de nouvelles solutions, notamment grâce à myDIAG+, une application à télécharger sur tablette tactile, et la possibilité d'être au cœur de l'atelier via la fonction de vidéo-streaming, ou d'assister encore plus précisément le réparateur, par le biais de la réalité augmentée.

DAF Conseil propose aux différents acteurs du secteur de l'après-vente automobile (réseaux, équipementiers, ...) des solutions de gestion de hotlines techniques et de diagnostics de pannes depuis plus de 10 ans. La société gère actuellement 3 types d'assistance pour le compte de réseaux de distribution et de réparation ainsi que pour des équipementiers :

- L'assistance technique Métier, **myDIAG Auto / Truck**, pour le diagnostic de pannes VL & PL,
- L'assistance technique Outil, **myDIAG Tool**, pour aider les clients des fabricants d'outils de diagnostic à l'utilisation et à la mise à jour de leurs outils de diagnostic (incluant la prise en main à distance), ...
- L'assistance technique Pièces, **myDIAG Parts**, pour la recherche de pièces par véhicule et par référence, les informations sur les données techniques des pièces, le montage ainsi que la gestion des réclamations.

L'assistance technique, une demande en forte croissance

Afin de prendre en charge les véhicules aux technologies de plus en plus pointues qui arrivent dans leurs ateliers, les MRA font appel à leur service d'assistance technique. Chez DAF Conseil, le département dédié à l'assistance technique enregistre notamment depuis début 2016 une forte hausse de son activité.

En 2017, les agents techniques de DAF Conseil ont traité plus de **66 000 appels téléphoniques** pour l'ensemble des services hotline, soit 10 % de plus qu'en 2016, à périmètre constant.

Dans les réseaux multimarque, abonnés à la hotline DAF Conseil, le nombre moyen d'appels par abonné a augmenté de 80 % en seulement 2 ans. En 2018, DAF Conseil prévoit que le nombre d'appels traités dépassera largement la barre des 70 000.

« Nous observons actuellement une hausse significative des besoins en matière d'assistance technique. Parallèlement à ce constat, nous avons réalisé une enquête auprès de 1 200 réparateurs ayant ouvert un dossier au cours de ce premier trimestre pour connaître précisément leurs attentes en matière d'assistance technique : les deux critères prioritaires sont l'expertise technique de l'agent, pour 45% des abonnés, suivi par la rapidité de mise en connexion avec le service, pour 20% d'entre eux. L'assistance technique téléphonique n'est pas révolue, mais pour apporter aux abonnés un service plus rapide, plus efficace, et dans certaines étapes, plus visuel, il est essentiel de continuer notre processus de digitalisation, tout en permettant aux abonnés de choisir leur mode préféré d'assistance. Nous sommes aujourd'hui en mesure d'apporter des solutions nouvelles pour prendre ce virage de la digitalisation et nous sortons prochainement une solution d'assistance technique, disponible sous forme d'application sur smartphone », explique Christophe de Leissègues, Directeur Général Adjoint de DAF Conseil.

Deux nouveautés pour la digitalisation de l'assistance technique

Un système de traitement des appels international 100% web

DAF Conseil a lancé un nouveau **système full web de gestion de dossiers**. Cette solution est partagée au sein de la nouvelle organisation eXponentia, ce qui permet à l'ensemble des acteurs d'eXponentia, non seulement d'utiliser une solution unique, mais de constituer une base de données commune de plusieurs dizaines de milliers de cas, immédiatement disponibles pour la résolution de pannes et les interventions techniques. Christophe de Leissègues précise en outre : « Cette exhaustivité et immédiateté doit accélérer significativement le processus de diagnostic ou les autres demandes d'assistance technique. Cette solution permettra également aux réparateurs de faire une demande d'assistance depuis un formulaire web, lequel sera immédiatement remonté sur la plateforme de traitement de dossiers. A terme, il est évident que ce système pourra même nous permettre de mutualiser les ressources entre les différents partenaires d'eXponentia ».

Cette solution de gestion de dossiers « full web » représente une autre étape importante dans la diversification des modes d'assistance et la digitalisation de l'assistance technique : elle permet de centraliser et de gérer toutes les demandes et traitements via une seule et unique plateforme. L'intégralité des demandes, qu'elles soient téléphoniques ou digitales, sera enregistrée dans cette plateforme de gestions. Cela permet de gérer aussi bien un dossier par téléphone, par mail ou encore via une application puisque toutes les étapes sont tracées, peu importe le canal d'échange.

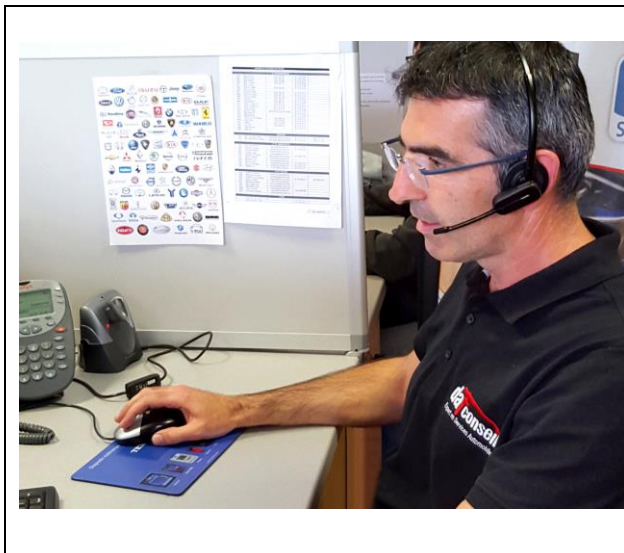
Une nouvelle application sur Smartphone pour la digitalisation de la hotline

Bientôt une nouvelle interface web d'échange verra le jour à destination des abonnés et sera également disponible sous forme d'application mobile sous Android et iOS. L'objectif est d'offrir aux abonnés le choix du canal pour traiter leurs demandes en matière d'assistance technique. Cette interface simple, permet de lancer une demande en ligne, à partir d'un smartphone. Toute la procédure, depuis la demande à la résolution du problème, se déroule de manière interactive, sous forme de « chat ». Cette solution interactive permet également de réduire le temps d'attente téléphonique, puisque le technicien en atelier peut alors se concentrer sur d'autres tâches. Cette solution sera disponible dès le mois d'octobre.

« Notre objectif est de continuer à exploiter toutes les possibilités en matière de digitalisation pour rendre l'assistance technique toujours plus efficace et plus fluide. Nous avons lancé à Equipauto fin 2017 la solution myDIAG+, pour enrichir notre offre. Mais de nombreux projets sont menés à l'international avec nos partenaires d'eXponentia. Ce travail collectif nous permet notamment de créer une base de connaissances internationale unique, de plusieurs milliers de dossiers qui permettront à terme de répondre quasi instantanément à chaque problématique que l'abonné pourrait rencontrer lors du diagnostic, de la recherche de pièces, ou encore de la réparation », conclût Christophe de Leissègues.

**DAF Conseil sera présent lors du salon Automechanika avec ses partenaires d'eXponentia
Hall 2.0 – Stand A75**

Visuels



Hotline DAF Conseil : en 2017, les agents techniques de DAF Conseil ont traité plus de 66 000 appels téléphoniques pour l'ensemble des services hotline de ses clients. Cette année, DAF Conseil prévoit que le nombre d'appels traités dépassera largement la barre des 70 000.



Hotline multicanale DAF Conseil :
DAF Conseil développe de nouvelles solutions,
100 % multicanales, dans le domaine de
l'assistance technique.

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 plus de 5 millions d'euros. DAF Conseil intervient, entre autres, dans les domaines des services - formation, assistance technique téléphonique et via la réalité augmentée, Conseil & Ingénierie, solutions web et mobiles - pour les acteurs de la réparation automobile. DAF Conseil est un des coactionnaires de la société internationale eXponentia Srl, créée en septembre 2017 par DAF Conseil et Tekné Consulting srl.