



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Service de suivi et d'évaluation de la livraison : La plateforme Hiflow s'enrichit de nouvelles fonctionnalités tournées vers le client final

Paris, le 6 décembre 2023 - Hiflow, leader de la livraison de véhicules à l'unité, lance de nouvelles fonctionnalités orientées vers la satisfaction du client final, dans la continuité de ses dernières annonces et ses orientations stratégiques. De nouveaux services sont désormais accessibles pour celui ou celle qui attend son véhicule après un achat ou une location: un lien de suivi de son véhicule, plus de visibilité sur les documents finaux et la possibilité de noter son expérience client. Avec plus de 1000 livraisons par jour, Hiflow est devenue la plateforme de référence en termes de qualité de service pour les concessionnaires, leasars, gestionnaires de flottes auto, mais aussi une nouvelle interface clé avec leurs propres clients. Ce rôle d'intermédiaire lui confère la responsabilité de soigner la relation avec le destinataire final du véhicule. Ces nouvelles fonctionnalités digitales sont une première dans la logistique automobile.

La plateforme Hiflow se renforce au service du client final

Dans un contexte d'explosion de la demande de livraison des véhicules à l'unité, Hiflow franchit un nouveau cap dans la digitalisation de la logistique auto et annonce de nouvelles fonctionnalités à destination de l'utilisateur final de son service. Celles-ci visent à améliorer le niveau de satisfaction en agissant à deux niveaux: offrir un service plus agile et transparent, mais aussi recueillir des feedbacks sur l'expérience dans une optique d'amélioration continue.

«Les nouvelles fonctionnalités que nous lançons sont une première dans la logistique automobile. Elles rendent la livraison plus prédictive, plus digitale, et offrent une expérience optimisée aux clients de nos clients. Ces usagers souhaitent un niveau de

service toujours plus performant, conforme aux nouveaux standards imposés par le digital en termes de rapidité, autonomie, personnalisation et sécurité», déclare Laura Peterschmitt, Directrice générale adjointe de Hiflow.

À l'instar de la logistique des colis, les usagers automobilistes sont en demande d'un suivi plus simple, personnalisé et entièrement digitalisé. Une étude Hiflow menée par l'institut OpinionWay* montre ainsi que la crise sanitaire a considérablement accéléré la digitalisation des habitudes de consommation des Français en termes de services automobiles 96 % des Français se déclaraient en attente de solutions digitales pour un parcours client global et plus fluide.

Un nouveau service de tracking pour suivre le déroulement de la livraison

La plateforme propose une meilleure visibilité sur le déroulement de la livraison avec un nouveau service de suivi. Il permet aux chauffeurs de tenir les utilisateurs informés en permanence sur l'avancée de la course, via un lien de tracking partagé par sms. Ce service est activable lors du passage de la commande et donne accès à une page de suivi de livraison, s'affichant sous forme de timeline, et présentant l'ensemble des six étapes clés allant de la commande à la réception. Elle permet également au client d'avoir accès directement à ses documents de livraison (récapitulatif de mission contenant l'ensemble des états des lieux présentant les photos au départ et à l'arrivée) et de les télécharger plus facilement. L'objectif de ce nouveau service est d'apporter le plus de transparence possible à toutes les étapes de la livraison, tout en assurant le niveau maximum de confidentialité et de sécurité dans les échanges.

L'évaluation des utilisateurs : un retour d'expérience précieux pour suivre les stratégies d'amélioration continue

Afin de continuer à améliorer la satisfaction client, les équipes de Hiflow ont par ailleurs développé un outil qui permet de mesurer cette dernière via des retours en temps réel. Un questionnaire de satisfaction a été mis en place dans le but de mieux connaître les attentes des utilisateurs. Via ce questionnaire, les clients peuvent noter la prestation sur différents critères (expérience, rapidité de livraison, suivi, qualité du service...) et faire des retours détaillés selon la prestation de livraison effectuée (véhicule électrique, mise en main, lavage ...) qui permettront aux équipes de Hiflow d'adapter la solution et d'optimiser l'expérience.

Hiflow compte plus de vingt-cinq collaborateurs spécialisés dans la tech (développeurs, datascientists...) et une équipe de talents dédiée à la gestion des flux logistiques. Grâce à cette expertise, Hiflow développe une combinaison unique d'outils tech performants avec sa plateforme digitale qui s'intègre directement aux APIs de ses clients. Hiflow confirme ainsi son expertise technologique et son avancée en termes d'innovations au service des utilisateurs.

**Étude OpinionWay pour Hiflow menée auprès d'un échantillon de 1000 personnes de 18 ans et plus, représentatifs de la population française, les 27 et 28 octobre 2021.*

À propos de HIFLOW

Fondée en 2012 par Claire Cano-Houllier et Idris Hassim, Hiflow compte 90 collaborateurs et est aujourd'hui l'acteur n°1 en France dans la livraison de véhicules à l'unité avec plus de 12 000 véhicules livrés par mois et un chiffre d'affaires de 21 millions d'euros en 2022. L'entreprise accompagne la transformation numérique du secteur automobile et contribue à un meilleur accès à l'automobilité pour tous en livrant le bon véhicule, au bon endroit, au bon moment. Avec 3

solutions de transport et une plateforme innovante, l'entreprise s'est imposée comme le partenaire privilégié des professionnels et compte aujourd'hui plus de 300 clients grands comptes actifs en France (ALD, RRG, Stellantis & You, Fraikin, Arval, etc.), en Belgique (Alphabet, Van Mossel, Cardoen, etc.) et en Espagne (Auto1, Okmobiility, Clicars, etc).

Plus d'informations : www.hiflow.com