



Communiqué de Presse

LeasePlan France renforce la digitalisation du parcours client avec le renouvellement de véhicules 100 % en ligne

Rueil-Malmaison, le 17 décembre 2020 – Avec sa nouvelle solution de gestion des renouvellements en ligne, LeasePlan France offre aux conducteurs une plus grande autonomie lors du changement de leur véhicule. Pour les gestionnaires de flotte, c'est un gain de temps grâce à l'automatisation de ce processus.

En digitalisant le renouvellement de véhicules, LeasePlan propose de fluidifier cette étape clé, généralement génératrice de nombreux échanges entre le gestionnaire de parc, le conducteur et LeasePlan. Cette innovation vient renforcer la digitalisation du parcours client initiée par l'entreprise afin de proposer aux gestionnaires de flotte et aux conducteurs des services en ligne rapides, sécurisés et accessibles en permanence. A terme, LeasePlan souhaite ainsi renforcer la proximité avec ses clients en leur proposant un accompagnement disponible à n'importe quelle étape de leur parcours, quel que soit le point de contact.

Un processus de renouvellement automatisé et maîtrisé

Le gestionnaire de parc pilote les renouvellements et prolongations de contrats au travers d'une interface dédiée intégrant les règles de sa Car Policy. Lorsqu'un contrat arrive à échéance, le dispositif se charge d'envoyer automatiquement au conducteur une invitation à sélectionner sa nouvelle voiture dans un configurateur regroupant tous les modèles répondant à la politique automobile préalablement définie. Après validation du devis transmis par le conducteur au gestionnaire de parc, ce dernier finalise en quelques clics la commande auprès de LeasePlan. Jusqu'à la livraison du véhicule, le gestionnaire et le conducteur sont ensuite informés de l'avancement de la commande.

Particulièrement adaptée aux flottes de plus de 25 véhicules, la gestion automatisée des renouvellements offre ainsi un véritable gain de temps pour les gestionnaires de parc qui gardent néanmoins un contrôle complet à chaque étape du processus. C'est aussi le cas pour les conducteurs qui peuvent ainsi choisir et configurer leur véhicule de façon autonome et à tout moment, dans le respect de la Car Policy de l'entreprise.

Des services digitaux développés en collaboration avec les clients

LeasePlan bénéficie d'une solide expérience en matière de parcours client digitalisé, avec notamment le portail My LeasePlan à destination des conducteurs et la plate-forme digitale My Fleet à l'adresse des gestionnaires de flotte. Ce socle d'expertise permet à LeasePlan de développer en permanence son offre de services digitaux disponibles 24/24 et 7j/7, en collaboration avec ses clients.

Pour **Florence Clech, Directrice de la Transformation Digitale, de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle de LeasePlan France**, *« cette approche agile permet de répondre idéalement aux besoins de nos clients, avec des délais de développement courts. Nous avons la possibilité d'optimiser chaque fonctionnalité, en l'éprouvant auprès des utilisateurs, avant de les intégrer à nos existantes. Nous disposons ainsi d'une excellente réactivité. Par exemple, la crise de la COVID nous a amené à concevoir et intégrer très rapidement la fonctionnalité d'extension de contrat à travers notre solution de renouvellement de véhicule, répondant ainsi aux besoins de nos gestionnaires de flotte. Actuellement réservée aux véhicules particuliers, cette solution est donc appelée à s'enrichir semaine après semaine, elle sera, par exemple, très prochainement disponible pour les VU. »*

Cyril Châtelet, Directeur Commercial & Marketing de LeasePlan France, se félicite du lancement de ce nouveau service digital, tout en rappelant l'engagement d'accompagnement de LeasePlan. *« Le renouvellement en ligne s'inscrit dans la stratégie de digitalisation du Groupe LeasePlan. En proposant un parcours client simple, sécurisé et accessible en permanence sur n'importe quelle plateforme, nous offrons un réel gain de temps aux utilisateurs de nos services, mais aussi une autonomie accrue, à l'image de notre [service de réservation d'entretien en ligne](#) lancé en octobre dernier et accessible directement pour les conducteurs. Parallèlement, nos équipes restent disponibles en permanence pour n'importe quelle sollicitation de nos clients qui souhaiteraient faire évoluer leur offre, par exemple. »*

Toutes les étapes du renouvellement de véhicules 100 % en ligne de LeasePlan France sont à découvrir en vidéo [ici](#).

À propos de LeasePlan

LeasePlan est un leader sur deux marchés majeurs et en pleine croissance : le modèle Car-as-a-Service* (CaaS - la voiture en tant que service) pour les voitures neuves via son activité LeasePlan d'une part, et le marché des voitures d'occasion récentes d'excellente qualité âgées de trois à quatre ans via son activité CarNext.com d'autre part. Avec son modèle Car-as-a-Service, LeasePlan assure l'achat, le financement et la gestion de véhicules neufs pour le compte de ses clients et fournit un service complet de bout en bout sur toute la durée de contrat type de trois à quatre ans. CarNext.com est une place de marché numérique paneuropéenne de voitures d'occasion d'excellente qualité qui assure la livraison directe de n'importe quelle voiture, à tout moment et n'importe où et qui bénéficie d'un approvisionnement en véhicules provenant de la flotte de LeasePlan et de partenaires de confiance. LeasePlan gère plus d'1,9 million de véhicules dans plus de 30 pays. Forte de plus de 50 années d'expérience, LeasePlan a pour mission d'offrir What's next en matière de mobilité durable afin que ses clients puissent se concentrer sur What's next pour eux. Pour en savoir plus : www.leaseplan.com/corporate

*La voiture en tant que service

