



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Toulouse, 15 octobre 2021

ACTIA DOPE SA RELATION CLIENT ET DEVOILE SA PROPOSITION « CUSTOMER CARE »

Les professionnels de l'après-vente automobile sont confrontés à un écosystème véhicules de plus en plus digitalisé, matérialisé notamment par le concept de « **véhicule étendu** » qui fait suite au « véhicule connecté ». Pour accompagner en particulier **les techniciens multimarques** dans leurs missions quotidiennes et **préserver la rentabilité** des ateliers, ACTIA booste sa relation client et investit dans une offre « Customer care » avec un catalogue complet de services. Ce catalogue de services a pour vocation première de faciliter l'intervention sur les véhicules tout au long de leur cycle de vie. Il est construit sur une volonté forte d'accompagnement et de **montée en compétence** des techniciens multimarques. Au sein d'ACTIA ces services sont portés par des **investissements conséquents** ainsi que par **une organisation réactive et dédiée**, avec pour principale ambition : permettre à chaque technicien multimarque de réparer les véhicules d'aujourd'hui et du futur.

Le « véhicule étendu » ne restera pas aux portes des ateliers !

Prendre en charge chaque véhicule qui se présente et fidéliser la clientèle sont les enjeux qu'ACTIA propose à **tous** les techniciens multimarques de relever.

1-Le concept de « véhicule étendu »

Le concept de « véhicule étendu » désigne un standard international qui englobe à la fois le véhicule et ses serveurs débarqués. Ces derniers répondent à l'évolution constante des attentes des automobilistes en matière de sécurité et de confort à bord et plus particulièrement de l'évolution des technologies de l'information et de la communication.

Un véhicule est capable de produire aujourd'hui 4 To octets de données par jour, soit l'équivalent de 1000 films. Avec ces très nombreuses données stockées et échangées sur un **serveur débarqué**, le « véhicule étendu » permet d'ouvrir le véhicule à tout son écosystème en garantissant à la fois la sécurité des données, leur gestion technique et leur interopérabilité entre tous les acteurs : constructeurs, assureurs, experts automobile, organismes de contrôle, et bien sûr réparateurs.

2- La « Diagnosticabilité » des véhicules : un enjeu de productivité et de pérennité pour **Tous** les ateliers

L'avènement du « véhicule étendu » s'accompagne du **diagnostic** véhicule étendu. Pour une simple intervention d'entretien ou pour finaliser une opération constructeur, les techniciens ont besoin d'intervenir de façon plus profonde et d'accéder au cœur électronique du véhicule.

Ces interventions techniques spécifiques comme la mise à jour, la reprogrammation ou le téléchargement de calculateurs, deviennent le quotidien des techniciens, et ce, quel que soit leur affiliation ou non à un réseau, leur chiffre d'affaires ou leur niveau de formation.

Ces opérations ont un fort impact sur l'activité de l'atelier. Aussi, ne refuser aucun véhicule, y compris les plus récents, c'est le défi lancé par ACTIA aux côtés des techniciens multimarques. Maintenir, diagnostiquer et réparer tous les véhicules et fidéliser leur clientèle est un enjeu crucial non seulement de rentabilité de l'atelier, mais aussi de prospérité de celui-ci.

Les trois piliers du « Customer Care » d'ACTIA

Être accompagné, avoir accès aux véhicules et maintenir un bon niveau de compétitivité sont les besoins communs à tous les acteurs de l'après-vente automobile. Le « Customer Care » d'ACTIA s'organise autour de trois grands thèmes : **l'Assistance, la Formation et l'Expertise.**

Ainsi, le catalogue de services est construit autour d'une volonté forte **d'impliquer le technicien** dans la démarche afin de développer à la fois son **autonomie**, son **expertise métier** et son **chiffre d'affaire.**

1-L'expertise

Le « pilier expertise » est le plus déterminant du catalogue de services du « Customer care » d'ACTIA, puisqu'il vise à donner une réponse au **diagnostic étendu** au sein de l'atelier tout en assurant le **transfert de compétence** vers les garagistes.

PRP-Diag (Passthru Remote Platform) : les logiciels constructeurs dans l'atelier

Pour réaliser des opérations constructeur, le technicien doit :

- Utiliser autant d'applications constructeurs que de marques entrant dans son garage ;
- Ou sous-traiter ces opérations chez un concessionnaire de la marque ;
- Ou pire, refuser le véhicule du client !

ACTIA évite cette perte de temps et d'argent avec son nouveau **service PRP-Diag**. Il s'agit d'une plateforme sécurisée qui met en lien un technicien multimarque avec la hotline d'experts ACTIA pour réaliser des opérations de diagnostic constructeur à distance.

Ce service s'appuie sur l'interface de communication véhicule **Passthru ACTIA**

À ce sujet, est-il nécessaire de rappeler qu'ACTIA est précurseur de la Passthru ?

En 2007 ACTIA lance sa première VCI Passthru. C'est alors le premier équipementier à proposer une interface de communication compatible SAE J2534.

En 2009, la norme Euro 5 exige que les constructeurs automobiles fournissent les informations sur les réparations techniques via leur portail en ligne également pour tous les ateliers indépendants. Une révolution dans les garages : les travaux qui devaient auparavant être confiés à des ateliers agréés peuvent désormais être directement effectués par des ateliers indépendants.

Depuis, ACTIA accompagne les garagistes dans l'évolution du diagnostic électronique et dans les opérations constructeurs, comme la reprogrammation des calculateurs.

Aujourd'hui, 14 000 VCI ACTIA Passthru équipent les ateliers français ! Et PRP-Diag ACTIA est déjà en cours de déploiement auprès de grands groupes de distribution d'équipements automobiles.

Bien sûr, sans nouvel investissement, tous les garagistes équipés de la Passthru ACTIA sont en mesure d'accéder à PRP-Diag sans investissement supplémentaire.

- **Hotline Outil et Experte Diagnostic**

ACTIA a boosté la capacité volumétrique de sa hotline diagnostic expert. Cette dernière gère déjà une communauté de plus de **13 000 abonnés**. Son équipe d'experts multilingues est formée pour répondre aux problématiques de diagnostic les plus complexes en **moins de 4h**, et l'objectif est nettement dépassé : **96% des tickets sont résolus en 45 min !**

- **Déverrouillage Security Gateway**

ACTIA propose l'accès aux calculateurs des véhicules bloqués par une Security Gateway selon deux méthodes :

- une procédure guidée et rapide intégrée à son outil de diagnostic multimarque ;
- une procédure réalisée à distance par la Hotline experte Diagnostic.

2-L'Assistance

Assurer la continuité du service est un facteur clé pour la rentabilité de l'atelier. L'Assistance d'ACTIA accompagne les garagistes dans la mise en service de son matériel et de ses solutions et propose **un service unique : l'échange standard**.

3-La formation

ACTIA mise également sur les nouvelles technologies pour proposer à ses clients d'autres services via son « Customer Care » et notamment la formation. Ces services couvrent en particulier des **modules d'e-learning construits par une équipe dédiée et spécialisée en pédagogie multimédia** ou des webinaires calqués sur les besoins remontés de la Hotline experte d'ACTIA. D'autres formations sont aussi proposées en présentiel selon un contenu personnalisable.

Une démarche d'accompagnement qui prépare aux évolutions de toute la profession

L'offre « Customer Care » d'ACTIA est portée par une organisation réactive et dédiée. Elle est soutenue par des investissements permettant à ACTIA de répondre aux attendus à la fois **technologiques et commerciaux**.

1-ACTIA s'organise et investit dans cette démarche qui implique le technicien

ACTIA a investi dans cette organisation dynamique avec notamment l'intégration de moyens IT et organisationnels, d'une hotline multilingue, d'un programme de formation intensif.

L'équipe pédagogique est constituée d'experts amenés à agir sur les véhicules au cœur de l'atelier en tenant compte du niveau de formation du professionnel, dans l'optique de le faire progresser dans sa pratique.

Afin de préserver toute la souplesse nécessaire, ACTIA a imaginé des offres tant modulaires que personnalisables répondant aux besoins si disparates de la profession.

Enfin, ACTIA s'engage en encadrant et fiabilisant son offre de services avec une démarche qualité SLA, Service Level Agreement.

2- Le Customer Care ACTIA porté par un écosystème digital performant et sécurisé

ACTIA détient un savoir-faire digital mature lui permettant de proposer un écosystème cloud sécurisé. Au sein de son organisation, ACTIA a mis en place une démarche globale de gestion de **la cybersécurité** s'étendant sur l'ensemble du périmètre et des interfaces. ACTIA maintient, depuis 2018, une certification de son Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) conformément à la norme ISO 27001.

Le véhicule étendu est aux portes des ateliers. Accompagner de façon équilibrée son portefeuille clients garagistes, aux compétences en diagnostic électronique très hétérogènes - les grandes enseignes comme les petits garages, le client historique comme le nouvel entrant - équivaut à réussir un tour de passe-passe. C'est un challenge que relève ACTIA.

Le Customer Care est la pierre angulaire sur laquelle s'appuie ACTIA pour répondre aux enjeux de la transformation des métiers de l'atelier.

À PROPOS D'ACTIA

Le Groupe ACTIA est une Entreprise de Taille Intermédiaire créée en 1986, une ETI familiale et internationale dont le siège se situe en France. Ce caractère familial garantit la pérennité du Groupe et son indépendance dans une dynamique entrepreneuriale toujours renouvelée. Le métier d'ACTIA est de concevoir, de fabriquer et d'exploiter une électronique au service de la gestion des systèmes dans les domaines particulièrement exigeants de l'automotive, du ferroviaire, de l'aéronautique, du spatial, de la défense, de l'énergie et des télécommunications.

Les engagements d'ACTIA s'expriment dans les orientations ambitieuses du Groupe au service des enjeux sociétaux : la mobilité, la connectivité, la sécurité et l'environnement. La maîtrise de la production et de la conception des produits signés ACTIA est une véritable garantie de qualité. L'ensemble des collaborateurs du groupe partage cette exigence de qualité dans un environnement totalement certifié.

CHIFFRES CLÉS

- Chiffre d'Affaires consolidé 2020 : 438,6 M€.
 - Plus de 3,600 collaborateurs dans le monde.
 - 28 implantations dans 16 pays.
 - 14 à 17 % du CA investi chaque année en R&D.
-