



Communiqué de Presse

Qualiscore ABS®

CONSULTANT DIGITAL FRANCE publie « QUALISCORE ABS : APRES-VENTE AUTOMOBILE, FRANCE 2020 », le premier rapport d'Analyse Comparative des plateformes digitales de l'automobile.

Il évalue et classe 46 sites -constructeurs, centres auto et start-up- analysés entre décembre 2019 et mai 2020, suivant la qualité de leur parcours client après-vente.

- **Dans le classement de la qualité des parcours clients, les sites des centres auto et start-up occupent le podium et 8 des 10 premières places,**
- **70% des sites des marques constructeurs ne présentent pas un système de prise de rendez-vous en atelier en ligne satisfaisant, contre 17% pour les sites de centres auto et start-up (*).**
- **La disparité des parcours proposés par les marques – de 2 à 11 étapes- montre que le traitement digital de l'Après-vente est sujet à différents niveaux de maturité.**

Ville d'Avray, le 22 juin 2020 – Consultant Digital France publie le rapport « Qualiscore ABS » – contraction de « Quality Score, Automotive Benchmarking Series ». Le rapport, premier de son genre, dresse une analyse comparative des plateformes digitales (Web, mobile...) de l'automobile et la mobilité, et audite les fonctionnalités et la qualité des parcours clients.

Dans un marché très disputé, la première édition est consacrée aux propositions digitales de l'Après-vente Web automobile en France,

Avec un marché très compétitif et lucratif, le premier rapport est consacré à l'Après-vente automobile Web en France en 2020. Il consolide les analyses faites sur 46 sites -constructeurs, centres auto et start-up- évalués entre décembre 2019 et mai 2020. Vingt-quatre sites font l'objet d'une « analyse complète », où leurs parcours sont détaillés et commentés sur 4 pages.

Une méthodologie unique et rigoureuse, centrée sur la « situation réelle »,

L'étude se situe du **point de vue du client**, et suit les indications fournies par les sites des marques permettant la prise de rendez-vous en atelier et l'établissement d'un devis. Elle prend en compte les attentes du client « entretien/révision » et du client « travaux spécifiques ». La méthode évalue chaque étape du parcours sur les critères de « facilité de navigation » -est-ce que l'information est facile à trouver?- et « clarté de l'information » -est-ce que l'information fournie est satisfaisante?-.

Un format facile à exploiter par les équipes opérationnelles

Destiné à être exploité à la fois par les équipes métier et les spécialistes du digital, Qualiscore ABS adopte un format combinant notations et codes couleurs avec une analyse commentée –cf. la fiche d'information disponible sur <http://c-d-f.org>-. Les 24 « analyses complètes » sont des synthèses composées de quatre sections : « Les étapes du parcours », « Evaluation de la navigation », « Bonnes pratiques et points à corriger », « Synthèse et plan d'amélioration »

Des parcours très contrastés entre les centres auto et les constructeurs et des tendances 2021-2022 confirmés dans une ère post-covid19.

Les éléments du rapport « QUALISCORE ABS : APRES-VENTE AUTOMOBILE, FRANCE 2020 » mettent en avant le clivage entre les spécialistes centres auto/start-up et les constructeurs :

- Dans le classement des scores Qualiscore ABS, les centres auto et start-up occupent le podium et 8 des 10 premières places,
- L'écart est illustré par la qualité des systèmes de rendez-vous atelier en ligne : 70% des sites des marques constructeurs ne présentent pas un système de prise de rendez-vous en atelier en ligne satisfaisant, contre 17% pour les sites de centres auto et start-up (*).
- La disparité du nombre d'étapes nécessaires à une prise de rendez-vous en ligne.

Qualiscore ABS dresse les améliorations nécessaires à chaque site pour accélérer sa performance. Il identifie 9 meilleures pratiques que tout acteur de l'après-vente automobile se doit d'avoir, et met en avant 7 tendances clés qui se confirment dans la période post-covid-19, dont le développement des services après-vente à domicile.

(*) sites ayant obtenu une évaluation de moyenne inférieure ou égale à « 2 / Perfectible » sur les notations des critères « Facilité de prise de rendez-vous » et « Clarté des informations de réservation ». Panel de 34 sites constructeurs et 12 sites centres auto et start-up.

Informations produits

« QUALISCORE ABS : APRES-VENTE AUTOMOBILE, FRANCE 2020 »

Rapport de 124 pages, 297x210x9mm, papier 90g satiné, couverture 350g couché brillant

Prix et prestations associées sur demande.

La fiche d'information et des visuels sont disponibles sur le site <http://c-d-f.org>

A propos de CONSULTANT DIGITAL FRANCE,

CDF est une société de conseil créée en décembre 2015 par un cadre issu des secteurs de l'automobile et de la mobilité, et ayant occupé des postes à responsabilité dans le développement du digital chez Renault, Nissan et Europcar. Depuis mai 2019, CDF a spécialisé son activité dans l'analyse comparative des plateformes digitales du secteur d'activité, en publiant les rapports « Qualiscore ABS » -Quality Score, Automotive Benchmarking Series-, et collabore avec des experts du secteur. Après l'édition « Après-vente » en juin 2020, les rapports « Financement automobile » et « Véhicules électriques et hybrides » sont programmés pour 2020.