



Décembre 2017

## **L'expérience digitale Audi passe à la vitesse supérieure : avec sa station d'entretien 24h/24, Audi offre un nouveau niveau de service à ses clients**

- **Réservation et paiement en toute simplicité depuis une station d'entretien digitale 24h/24**
- **Un service complet de la prise en charge à la restitution**
- **Une station d'entretien doublée d'un service de location de voiture**

**Paris, le 5 décembre – Quand le digital rencontre la prestation de services. Audi est le premier constructeur automobile à proposer des stations d'entretien digitales dans le secteur de la distribution. Les clients n'ont qu'à laisser leur véhicule et à régler le service d'entretien, indépendamment des heures d'ouverture du concessionnaire. La station est également en mesure de proposer un véhicule de remplacement et de gérer sa restitution. Après une phase pilote couronnée de succès chez deux concessionnaires Audi à Munich, la marque premium a lancé le déploiement de 30 stations d'entretien supplémentaires auprès de ses partenaires dans toute l'Allemagne.**

Pour la mise au point de la station d'entretien digitale, Audi a collaboré avec le concessionnaire Audi Munich GmbH. La nouvelle station d'entretien digitale aide les concessionnaires automobiles à gérer la prise en charge des véhicules venant pour un entretien aux heures d'affluence, et permet aux clients de bénéficier d'un service haut de gamme, y compris lorsque le concessionnaire est fermé. « La prise en charge digitale de l'entretien nous aide à réduire les goulots d'étranglement et permet aux conseillers de l'agence Audi de passer plus de temps avec les clients », explique Raimund Thomandl, directeur du service entretien en Allemagne. « Pratique et flexible pour le client, la station d'entretien Audi fait également gagner du temps au concessionnaire. »

Après avoir pris rendez-vous en ligne ou par téléphone, les clients peuvent laisser la clé de leur voiture directement à la station d'entretien, sans perdre de temps. Le propriétaire du véhicule n'a plus qu'à finaliser le processus sur un écran tactile à



l'agence, qui informe alors un conseiller que le client a déposé sa clé. Les clients peuvent également utiliser la station d'entretien pour récupérer leur voiture une fois l'entretien ou les réparations effectuées. Un code de sécurité leur est envoyé par SMS et leur permet de régler directement à la machine. Cette dernière leur restitue ensuite la clé.

La prise en charge et la restitution des véhicules de remplacement depuis le terminal se font selon le même principe. La station digitale sert également de stand de location entièrement automatisé, accessible à tous 24h/24. Après une vérification de leur pièce d'identité et de leur permis de conduire via un appel vidéo et une réservation par carte de crédit, les clients peuvent finaliser leur contrat de location directement depuis la machine. Ils ont ensuite le choix : récupérer la clé du modèle qu'ils ont réservé ou sélectionner un véhicule sur le moment parmi les modèles disponibles. À l'issue de la période de location, les clients peuvent à nouveau utiliser la station pour restituer le véhicule de façon simple et rapide.

– Fin –

Le groupe Audi composé des marques Audi, Ducati et Lamborghini est l'un des constructeurs d'automobiles et de motos haut de gamme qui remportent le plus de succès. L'entreprise est présente sur plus de 100 marchés dans le monde entier et produit des véhicules sur 16 sites implantés dans 12 pays. AUDI AG possède plusieurs filiales à 100 %, dont les sociétés Audi Sport GmbH (Neckarsulm/Allemagne), Automobili Lamborghini S.p.A. (Sant'Agata Bolognese/Italie) et Ducati Motor Holding S.p.A. (Bologne/Italie).

En 2016, le groupe Audi a livré à ses clients environ 1,868 million d'automobiles de la marque Audi ainsi que 3 457 voitures de sport de la marque Lamborghini et environ 55 451 motos de la marque Ducati. En France, en 2016, Audi réalise une année record avec 64 671 immatriculations. AUDI AG a réalisé au cours de l'exercice 2016 un résultat d'exploitation de 3,1 milliards d'euros pour un chiffre d'affaires de 59,3 milliards d'euros. L'entreprise emploie actuellement quelque 88 000 personnes dans le monde entier, dont plus de 60 000 en Allemagne. Audi se concentre sur des produits et des technologies durables pour l'avenir de la mobilité.