

## **COMMUNIQUÉ** de presse

### **DAF Conseil renforce sa position avec une hotline technique en pleine expansion**

- **Diversification des services de hotline : Prise de contrôle à distance et assistance en ligne basée sur l'IA se développent**
- **Élargissement du portefeuille clients : la hotline séduit une diversité d'acteurs de la rechange**
- **Analyse détaillée des demandes : l'injection en tête, l'électrique encore en retrait**

**Paris, le 25 septembre 2023** – DAF Conseil, acteur incontournable dans le domaine de la formation, de l'assistance technique automobile et poids lourd et des solutions web et mobiles, franchit une nouvelle étape dans le développement de sa hotline technique. Avec une nette augmentation des appels et une progression de la satisfaction client de 12 %, l'entreprise confirme une fois de plus son expertise et sa capacité à répondre aux besoins évolutifs du secteur.

#### **Évolution et diversification des services**

DAF Conseil continue d'innover avec son service de hotline pluridisciplinaire et multicanal, couvrant le diagnostic VL, PL, ainsi que les outils et pièces. En 2023, l'entreprise a lancé « Remote Diag », une solution avant-gardiste de contrôle à distance des interfaces de communication véhicule. Cette plateforme, qui a de grandes ambitions pour 2024, y compris à l'international, offre aux réparateurs la possibilité de faire réaliser à distance des opérations de diagnostics complexes, comme des mises à jour ou des téléchargements de calculateurs.

De plus, DAF Conseil a lancé en 2018 un logiciel « full web » très avant-gardiste de traitement et de gestion des tickets pour sa hotline. Grâce à l'intelligence artificielle qui est au cœur de ce logiciel, et à la base de données de plus de 1,2 millions de cas de pannes, les réponses aux questions des réparateurs sont fournies beaucoup plus rapidement et efficacement. Le temps moyen par appel a ainsi été réduit de près de 15% en moins de 3 ans. DAF Conseil poursuit également son évolution en proposant dès 2023 d'échanger avec les réparateurs sous forme de « livechat » avec une version multilingue pour répondre aux besoins internationaux.

## **Élargissement du portefeuille clients**

La demande croissante des réparateurs témoigne de la valeur ajoutée de la hotline de DAF Conseil. En effet, ceux qui ont bénéficié de ses services n'hésitent pas à rappeler et à consulter à nouveau leur hotline technique. Le nombre moyen d'appels par abonné, en hausse constante depuis plusieurs années, de l'ordre de 2 à 10 % par an, témoigne de cette fidélisation. DAF Conseil est également devenu un partenaire de choix pour les fabricants d'outils de diagnostic multimarques. Au cours de l'année, l'entreprise a aussi gagné la confiance de trois équipementiers de premier rang sollicitant la hotline technique VL. Côté poids lourd deux grands acteurs, l'un équipementier multimarque, l'autre réseau leader de réparation PL, se sont également adjoints les services de la hotline de DAF Conseil.

## **Analyse des demandes : l'injection en tête, l'électrique encore en retrait**

Sur 20 000 dossiers traités, 55 % sont relatifs à l'injection. Avec 80 % des dossiers, l'injection diesel reste le principal sujet de préoccupation des appels, bien que l'injection essence ait connu une augmentation de 3 points sur les cinq dernières années. Malgré la croissance rapide des ventes de véhicules électriques et hybrides en France (+44,1 % des immatriculations à fin août 2023 dont 15,2 % de véhicules électriques), les demandes de hotline concernant ces véhicules restent marginales avec moins de 1 % des demandes.

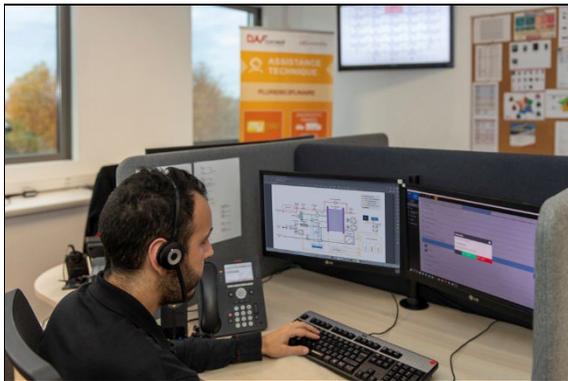
L'analyse de l'usage de la hotline révèle aussi une diminution des appels concernant le fonctionnement des outils de diagnostic. En revanche, les demandes liées à la recherche de fonctions ont augmenté, représentant 51 % des sollicitations de la hotline dédiée aux outils de diagnostic.

Avec plus de 50 000 appels en 2022 et des perspectives prometteuses pour 2023/2024, DAF Conseil confirme son rôle de leader dans le domaine. De nouveaux contrats avec des équipementiers renommés et dans le secteur du Poids Lourd renforcent cette position d'acteur global et pluridisciplinaire.

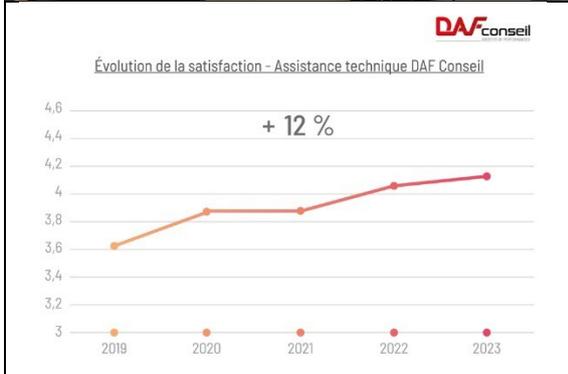
« En 2018, notre taux de satisfaction était de 3,6 sur 5. Aujourd'hui, il est de 4,03. Cette progression de 12 % sur l'ensemble de nos hotlines (VL, PL, Outils et Pièces) témoigne de notre engagement constant envers nos clients par la mise en place d'un plan d'évaluation de la qualité très suivi sur l'ensemble de nos activités. En outre, les chiffres indiquent qu'il y a un potentiel largement inexploité. Car, malgré la croissance rapide des ventes de véhicules électriques et hybrides, il existe encore une disproportion très nette entre le marché et les demandes que nous pouvons avoir sur les hotlines au diagnostic de pannes pour ce type de véhicules. Nous encourageons vivement les réparateurs, à condition qu'ils aient l'habilitation B0L, et B2L pour au moins un compagnon dans l'atelier, à faire davantage appel à notre

hotline pour les interventions sur les véhicules électriques et hybrides. C'est une opportunité pour eux de renforcer leur expertise, de monter en compétences et de s'adapter à l'évolution du marché », conclut Christophe de Leissègues, Directeur Général adjoint de DAF Conseil, également en charge de l'activité hotline.

**Visuels :**



DAF Conseil continue d'innover avec son service de hotline technique, couvrant le diagnostic VL, PL, ainsi que les outils et pièces.



La hotline technique de DAF Conseil : une nette augmentation des appels et une progression de la satisfaction client de 12 %.

**A propos de DAF Conseil**

Créée en août 2006, DAF Conseil est aujourd'hui un acteur incontournable dans le domaine des services auprès des acteurs de la rechange et de la réparation automobile et poids lourd pour les aider à assimiler et anticiper les évolutions du marché. La société présidée par Jacques de Leissègues poursuit sa croissance avec un chiffre d'affaires de 8 millions d'euros en 2022. DAF Conseil intervient, entre autres, dans les domaines des services - formation, assistance technique téléphonique et via la réalité augmentée, solutions web et mobiles - pour les acteurs de la réparation automobile et poids lourd. DAF Conseil est un des coactionnaires de la société internationale eXponentia Srl, créée en septembre 2017 par DAF Conseil et Tekné Consulting srl.