

Autopolis Bertrange, leader de la distribution automobile au Luxembourg, renforce son service Après-Vente numérique grâce aux solutions proposées par Tjekvik

- Avec une équipe dédiée de 130 spécialistes, le showroom emblématique d'Autopolis à Bertrange gère plus de 150 rendez-vous par jour.
- Les solutions self-service de Tjekvik - home check-in, borne self-service interne, et borne self-service extérieure - permettront aux clients de préparer leur rendez-vous pour la révision ou l'entretien de leur véhicule depuis leur domicile ou directement en concession.
- Le processus de check-in numérique permettra également au concessionnaire de promouvoir des produits et services additionnels, tels que des plans d'entretien automobile ou des extensions de garantie.

Autopolis, concessionnaire multimarques et multiservices au Luxembourg, fait évoluer son libre-service numérique visant à simplifier le dépôt et la restitution des véhicules pour ses clients. Sous un nom qui a lui aussi évolué, renommé « Key'n Go ! », ce service est en partenariat avec Tjekvik, leader dans les technologies de libre-service intelligentes, et équipe la concession de deux bornes indoor et deux bornes outdoor 24/7 disponibles sur son site à Bertrange.

Autopolis Bertrange propose des services de vente et d'entretien de véhicules, ainsi que la vente des pièces de rechange pour véhicules neufs et d'occasion, et distribue de nombreuses marques - incluant Abarth, Alfa Romeo, Fiat, Ford, Hyundai, Cadillac, Jeep, Kia, Lancia, MG, Corvette, Opel et Suzuki - sous un même toit. Une équipe de 130 spécialistes après-vente, composée d'agents d'accueil et de techniciens, gère actuellement plus de 150 rendez-vous quotidiens.

Réduire les files d'attente à l'après-vente

En réponse à un volume élevé de rendez-vous, notamment aux heures de pointe, les technologies de self-service de Tjekvik permettront à Autopolis de réduire les files d'attente pour les clients des services d'entretien, de maintenance et de réparation, offrant ainsi une expérience pratique et plus fluide lors du dépôt et de la récupération du véhicule en concession.

Les solutions libre-service de Tjekvik - home check-in, borne interne, et borne extérieure, permettront aux clients d'Autopolis de préparer leur rendez-vous pour la révision ou l'entretien de leur véhicule depuis leur domicile ou en concession utilisant les bornes tactiles intuitives de Tjekvik.

En concession, les clients peuvent confirmer ou mettre à jour leurs informations à travers la borne tactile, indiquer où ils ont garé leur véhicule et déposer les clés dans la borne. Les clients peuvent ensuite récupérer leurs clés en borne une fois les travaux terminés.

Si les clients ne peuvent pas se rendre en concession pendant les horaires habituels, la borne extérieure de Tjekvik leur permettra de déposer et de récupérer leurs clés en toute sécurité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Grâce à son design robuste et sa résistance face aux intempéries et aux effractions, la borne extérieure offre plus de flexibilité et de commodité tant aux concessionnaires qu'aux clients.

Au-delà d'enrichir l'expérience client, les nouvelles options de libre-service permettront aux conseillers clients d'Autopolis de consacrer plus de temps aux clients nécessitant une assistance personnalisée.

Services additionnels

Le processus de check-in numérique de Tjekvik permettra à Autopolis de faire mieux découvrir ses produits ou services additionnels, tels que des plans d'entretien automobile, des extensions de garantie, ou l'estimation de la valeur des véhicules, en offrant aux clients la possibilité d'accéder à ces suggestions confortablement depuis chez eux.

Si l'installation des bornes Tjekvik à Bertrange s'avère un succès, Autopolis envisage d'étendre l'utilisation des solutions self-service de Tjekvik à ses autres sites d'Esch-sur-Alzette et de Niederkorn, rejoignant ainsi un grand nombre de concessionnaires qui utilisent les technologies Tjekvik dans le monde entier.

Christian Mark, CEO et cofondateur de Tjekvik, a déclaré : « *L'équipe d'Autopolis Bertrange est très orientée vers le client et souhaite automatiser les étapes clés du parcours client en après-vente afin d'optimiser son efficacité et sa rentabilité. Nous savons que nous pouvons rapidement apporter un impact très positif, tant pour les clients que pour le personnel de l'après-vente. Nous sommes ravis d'accompagner Autopolis dans l'optimisation de ses opérations après-vente et de renforcer notre collaboration à l'avenir.* »

Quentin Michel, Directeur Après-Vente chez Autopolis, a déclaré : « *L'installation de bornes automatisées Tjekvik pour le dépôt et la reprise des clés dans notre concession Autopolis améliorera encore le self-service très sollicité par nos clients. Ces bornes permettent une gestion sécurisée des véhicules, réduisant les délais d'attente et optimisant la fluidité des opérations. De plus, elles renforcent notre engagement envers l'innovation et la satisfaction de notre clientèle.* »

À propos de Tjekvik

Tjekvik développe des technologies intelligentes de libre-service pour les services après-vente des concessionnaires. Elles optimisent l'efficacité et la productivité en après-vente, offrant une expérience client améliorée. Tjekvik permet aux clients d'éviter les files d'attente et de gérer le dépôt et la récupération de leur véhicule en toute sécurité quand, comment et où ils le souhaitent : à domicile, en concession ou à l'extérieur. Grâce à Tjekvik, le personnel après-vente peut se concentrer sur l'essentiel, pendant que la concession augmente ses revenus grâce à la fonctionnalité de vente additionnelle lors du check-in et du check-out numérique. Le logiciel de Tjekvik et ses bornes internes et extérieures sécurisées peuvent être entièrement personnalisées suivant l'identité visuelle de la marque ou de la concession, garantissant ainsi un parcours client fluide, tant en présentiel qu'à distance.

Présente dans 34 pays et dans 30 langues, la technologie Tjekvik est rapidement devenue une solution incontournable pour les concessionnaires franchisés en Europe. Pour plus d'informations sur la technologie intelligente de libre-service de Tjekvik : www.tjekvik.com.

À propos d'Autopolis

Acteur incontournable du marché automobile luxembourgeois depuis 25 ans, Autopolis fait partie du Van Mossel Automotive Group, l'un des plus grands groupes automobiles d'Europe, présent dans 7 pays avec plus de 500 succursales et représentant plus de 48 marques. Les équipes d'Autopolis accompagnent les clients dans tous leurs besoins à Bertrange, Esch-sur-Alzette et Niederkorn : véhicules neufs ou d'occasion, services d'entretien, ou conseils personnalisés.

À Bertrange, la concession de 24 000 m² propose un large stock de véhicules disponibles immédiatement, un centre occasions indoor inédit, ainsi que des espaces récemment rénovés. Autopolis est également présent à Esch-sur-Alzette, dans un tout nouvel espace repensé autour de l'expérience client.
