



Retour d'expérience

24 mars 2016

Wacom accompagne la digitalisation des centres autos Norauto

Norauto dématérialise ses transactions avec la signature électronique.

Créé en 1970, Norauto est le pionnier du concept de centre auto en France. La marque est aujourd'hui le leader en France de la maintenance automobile et est présente dans 9 pays. Norauto associe un magasin en libre-service et un atelier d'entretien, d'équipement et de réparation multimarque.

Depuis 45 ans, Norauto accompagne les automobilistes au quotidien et évolue avec eux, pour eux, pour leur faciliter l'automobile. Connue pour avoir créé en France le concept de centre auto, à l'époque où la consommation moderne se dessinait et où la voiture se démocratisait, Norauto cultive toujours autant son caractère de visionnaire et de pionnier. L'enseigne conçoit en permanence de nouveaux services pour et autour de l'auto pour accompagner des clients de plus en plus connectés et exigeants en termes de réactivité et de rapidité.

Norauto met la relation client au centre de toutes les attentions et adapte en permanence sa façon de proposer ses produits et services, dans ses centres de plus en plus digitalisés, sur Internet ou sur application mobile, pour toujours être au plus près du client et de ses besoins.

Depuis 2011, Wacom accompagne Norauto dans la digitalisation de ses points de vente, ce qui a permis de répondre à plusieurs problématiques de transformation du centre auto Norauto, notamment avec la mise en place puis le déploiement dans les centres de l'enseigne d'une tablette e-sign dédiée à la signature dématérialisée électronique.

Cet outil sert deux enjeux : à la fois fluidifier l'expérience du client Norauto lors de sa commande de prestations d'entretien automobile en atelier, mais aussi à servir les engagements environnementaux de l'entreprise Norauto.

« On a rapidement identifié les possibilités de faire signer électroniquement les clients », affirme **Marc Desrosiers, Responsable Prise en Charge Digitale chez Norauto France**. « A partir de là, nous nous sommes naturellement tournés vers Wacom, qui a démontré son expérience et son leadership sur ce marché. Chez Norauto, nous cherchons constamment à améliorer l'accueil de nos clients, et l'adoption de la signature électronique est un pas en plus vers une expérience toujours plus digitale ».

Au service de la transformation de l'expérience client

Le déploiement chez Norauto de la tablette de signature électronique correspond à l'objectif de l'enseigne visant à améliorer l'expérience client et à fluidifier le parcours client sans interférer dans la relation de proximité que les collaborateurs de l'enseigne ont à cœur d'avoir avec leurs clients. Tout en répondant

aux exigences administratives et réglementaires, la signature dématérialisée facilite la prise en charge atelier des clients, l'envoi par mail des documents et l'archivage de la relation avec le client Norauto.

Par ailleurs, cet outil s'intègre dans une réflexion globale de transformation, de modernisation et de digitalisation du centre auto, avec, à titre d'exemples, l'implantation en centre d'autres solutions telles que des tablettes de catalogues et autres devis pneus électroniques, d'écrans d'informations et de conseils dans les espaces d'attente, mais aussi l'enrichissement continu des outils en ligne de l'enseigne (site Internet marchand, site Internet dédié à l'espace client, application mobile, réseaux sociaux...)

Une réponse à l'engagement environnemental de Norauto

Acteur économique majeur de son secteur, Norauto revendique son rôle d'entreprise citoyenne et responsable, avec plus de 20 ans d'engagements environnementaux à son actif. La tablette de signature participe à cette volonté d'être économe en ressources en cela qu'elle a remplacé le papier jusqu'alors utilisé pour valider tous les ordres de réparation en atelier Norauto. L'économie atteint plusieurs millions d'impressions annuelles ainsi évitées.

La technologie au service de la transformation des points de vente

A partir de 2011, les tablettes STU-530 sont déployées dans tous les points de vente Norauto en France et en Italie – soit près de 3500 tablettes. Des déploiements futurs ne sont pas exclus. Norauto a également utilisé le SDK (Software Development Kit) de Wacom pour déployer sa propre solution logicielle de signature électronique.



Outre la mise en œuvre technique, Norauto et Wacom ont mis l'accent sur l'aspect légal de la solution car, afin de respecter les réglementations européennes en vigueur, la signature électronique doit être cryptée et non-réutilisable. Une attention toute particulière a donc été portée sur le respect des conditions de sécurité et de confidentialité des données du client final.

###

A propos de Wacom :

Fondée au Japon en 1983, Wacom est une société mondiale avec des filiales et des bureaux de soutien marketing et commercial dans plus de 150 pays. Depuis plus de 30 ans, Wacom travaille avec les gens et les entreprises les plus créatifs pour les inspirer et les aider à rendre le monde plus créatif. Les produits Wacom sont utilisés par des clients fidèles pour créer les œuvres d'arts numériques, les films, les effets spéciaux, les créations de mode et designs les plus remarquables.

Wacom s'évertue à rendre la technologie accessible de façon naturelle et intuitive avec ses tablettes à stylet, écrans interactifs et mobiles à stylet, solutions d'interfaces numériques, stylets ainsi que ses solutions d'e-Document. Cet ensemble unique de solutions permet aux artistes, hommes d'affaire ou simples usagers créatifs d'exprimer quotidiennement leur créativité sur les média numériques. Les technologies d'interface de Wacom sont offertes en solutions OEM aux plus grands fabricants avec les technologies Feel IT qui sont intégrées aux PC, tablettes et smartphones de nombreux partenaires stratégiques dans le monde.

A propos de Norauto :

Norauto, créateur et leader des centres auto en France, associe un magasin en libre-service et un atelier d'entretien, d'équipement et de réparation multimarque : toute l'offre et les services Norauto sur norauto.fr

Le réseau Norauto est constitué en France de 369 centres automobiles, dont 104 exploités en franchise (chiffres à fin septembre 2015).

Pour plus d'informations sur Norauto, ses services et produits, rendez-vous sur norauto.fr

Norauto est une enseigne de Mobivia Groupe.

Norauto, employeur de référence, réalise plus de 1 000 recrutements par an sur tout le territoire français, pour tous les métiers de ses centres auto, et accompagne ses 6 000 collaborateurs pour qu'ils deviennent acteurs de leur évolution.

Norauto est certifié Top Employeur France 2016 par le Top Employers Institute pour la qualité de sa politique de Ressources Humaines.

Pour plus d'information sur l'emploi chez Norauto, rendez-vous sur www.norauto-recrute.fr

A propos de Mobivia Groupe :

Groupe international présent dans 16 pays, Mobivia Groupe est le leader européen de l'entretien et de l'équipement de véhicules multimarques (avec Norauto, Midas, Carter-Cash, Auto 5, Synchro Diffusion, Bythjul et Skruvat), et un acteur majeur des nouvelles mobilités.

Depuis 45 ans, le groupe s'engage pour proposer à ses clients des solutions toujours plus adaptées à leurs besoins de mobilité : mieux se déplacer, de manière plus accessible, plus propre, plus sûre et plus économique. C'est en ce sens que le Groupe a créé en 2010 Via-ID, accélérateur de business centré sur les nouvelles mobilités : de la mobilité douce urbaine, à la mobilité partagée en passant par la voiture connectée.

Aujourd'hui, Mobivia Groupe réunit plus de 11000 collaborateurs répartis dans six activités et 15 entreprises fédérées par une même mission : Making mobility easier - rendre la mobilité plus facile.

En savoir plus : www.mobiviagroupe.com

Nous suivre sur twitter : [@Mobiviagroupe](https://twitter.com/Mobiviagroupe)

Découvrez l'analyse des tendances de mobilité sur le Hub de la Mobilité : mobiviagroupe.com/fr/hub/