

Qualiscore ABS®

ACCÉLÉRER SA PERFORMANCE PAR L'ANALYSE COMPARATIVE

APRÈS-VENTE AUTOMOBILE Édition France 2023

La revue la plus complète des parcours client digitaux de l'après-vente automobile en France.



- 73 sites web de constructeurs et d'acteurs de l'after-market analysés,
- 44 « Réalisations Remarquables » au service des clients,
- Les points forts et d'amélioration de chaque marque,
- Les recommandations personnalisées pour chaque marque,
- Un format accessible, conçu pour faciliter les discussions entre équipes opérationnelles et digitales

Édition 2023 – 140 pages

QUALISCORE ABS « Après-vente 2020 » était la première étude jamais publiée sur la qualité des parcours clients digitaux des acteurs du secteur. Nombre d'enseignes ont pu enfin situer leur offre par rapport aux meilleurs acteurs du marché. Elles ont su en tirer les leçons pour améliorer

leur stratégie de contenus et accélérer la performance de leurs plateformes digitales.

Véritable référence dans l'industrie, cette nouvelle édition de QualiScore ABS se veut encore plus pointue et utile aux marques de l'after-market pour mieux satisfaire leurs clients!

● Le concept : quantifier la qualité de l'expérience client digitale

QUALISCORE ABS® vise à restituer la perception du parcours client des plateformes digitales de l'automobile et de la mobilité. Les rapports quantifient la qualité de l'expérience client suivant des critères précis et communs à toutes les marques. Celles-ci peuvent ainsi se situer sur le marché, décider de comment améliorer leur stratégie de contenus, comprendre celle de leurs concurrents, et avoir une vision des tendances du secteur d'activité.

● Nouveautés de l'édition Après-Vente 2023 : encore plus précis et complet

IMF : L'Index « Mobile Friendly » indique la qualité de l'intégration sur mobile des sites web des marques.

Réalisations Remarquables : Un bonus est attribué aux fonctionnalités innovantes ou astucieuses, marquant de futurs standards.

Services : Indique la présence de services innovants pour le marché ou demandés par les clients.

Pondération du parcours : Le système de notation évolue pour mieux récompenser les fonctions expertes : devis en ligne, RDV.

● De meilleures décisions grâce à un format accessible et illustré

Les parcours client digitaux font l'objet d'analyses consolidés dans des fiches de 4, 2 ou une demie page, dans un formats accessible et exploitable, agrémenté d'illustrations.



① Le **résumé exécutif** restitue les évaluations des principaux aspects de l'analyse et est agrémenté du score global QualiScore ABS. Un code couleur permet d'identifier immédiatement les points forts et d'amélioration de chaque marque. Une « to-do-list » donne des indications des tâches à réaliser pour améliorer l'expérience client.



② La **description du parcours client-type** est accompagnée de l'évaluation de chacune des étapes du tunnel d'achat : de la page d'accueil, jusqu'à la prise de rendez-vous en atelier, en passant par la recherche d'un garage et le choix des prestations. Un code couleur permet d'apprécier le degré de sophistication de chaque étape.



③ La liste des **points forts** sont regroupés dans la rubrique « Nous avons aimé ». Illustrée, et accompagnée de liens, elle saura aisément inspirer les marques pour reproduire les meilleures pratiques du marché.



④ A l'opposé, la description des **points faibles** est résumée sous le label « Quelques doutes ». Les marques pourront prioriser leurs efforts sur l'amélioration de l'expérience client et l'enrichissement des fonctionnalités proposées.

73 ENSEIGNES AUDITÉES - CONSTRUCTEURS : Aways-Alfa Romeo-Alpine Cars-Audi-BMW-Citroën-CUPRA-Dacia-DS Automobiles-FIAT-Ford-Honda-Hyundai-Jaguar-Jeep-KIA-Land Rover-Lexus-Lynk & Co-Mazda-Mercedes-MG Motors-Mini-Mitsubishi-Nissan-Opel-Peugeot-Porsche-Renault-Seat-Skoda-Smart-Smart-Mercedes-Ssangyong-Subaru-Suzuki-Tesla-Toyota-Vinfast-Volkswagen-Volvo **AFTER-MARKET** : 123 Autoservice-AD-Allo Garage-Autobacs-Autobutler-Avatacar-Axial-Best Drive-Bosch Car Service-Club Auto Conseil-Delko-Euromaster-Eurorepar-Feu Vert-Fixter-Go Mecano-Gargae & Co-Garage Premier-IDGarages-Mecagoo-Midas-Motorcraft-Motrio-Norauto-Point S-Precisium-Profil+-Roady-Speedy-Top Garage-Vroomly-Wheelly

Qualiscore ABS® est une production de CONSULTANT DIGITAL FRANCE, cabinet conseil fondé par un expert du digital dans l'automobile, avec plus de vingt années d'expérience dans des groupes internationaux.

CONSULTANT
DIGITAL
FRANCE

Pour une présentation des concepts et des contenus de l'étude, des tarifs et prestations associées, dans vos locaux ou à distance, nous sommes à votre disposition :

contact@c-d-f.org +33 6 69 56 46 34 c-d-f.org

Toutes les illustrations de ce document sont indicatives et n'engagent ni Consultant Digital France, ni les marques citées ou représentées.

Dans la collection QualiScore ABS®



« Après-Vente Automobile – Edition France 2023 »
73 marques
140 pages



« Véhicules électriques – France 2021 »
Et son « Refresh 2022 »
29 marques
148 pages



« Chatbots & Messageries instantanées 2021 »
16 marques
72 pages



Ancienne édition retirée
« Après-Vente Automobile France 2020 » et son « Supplément été 2020 »
71 marques
172 pages



Merci à tous nos clients pour leur confiance et soutien depuis 2020!