

Automotive Benchmarking Series'

Qualiscore ABS®

ACCÉLÉRER SA PERFORMANCE PAR L'ANALYSE COMPARATIVE
« THE WAY THEY SEE IT »

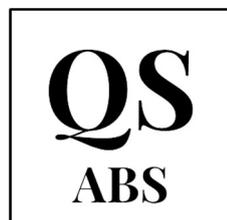
CHATBOTS & MESSAGERIES INSTANTANÉES 2021



La revue la plus complète des messageries instantanées des constructeurs automobiles en France.

- 16 « Chats » de constructeurs automobiles comparés et notés,
- Leurs réponses aux 14 questions ciblées sur le véhicule électrique,
- L'audit de disponibilité des messageries des marques : jours ouvrés, fériés, jour, nuit...
- Les retranscriptions de chaque échange,
- Un format accessible à tous et immédiatement exploitable.

ÉDITION SEPTEMBRE 2021
72 pages



UN FORMAT ACCESSIBLE ET IMMÉDIATEMENT EXPLOITABLE

● La fiche de marque : l'essentiel en 4 minutes

Le résumé consolide les conclusions de l'audit et restitue le ressenti de l'expérience client au-delà de la simple évaluation. Menaces et opportunités y sont dessinés.

L'évaluation de la qualité de la discussion est faite sur 7 catégories tirées des interrogations de notre panel de prospects. Au final, ce sont 14 questions qui sont posées aux opérateurs des messageries instantanées des marques. Le script est testé plusieurs fois, à différents moments de la journée, par différents testeurs. La note est la moyenne des évaluations des testeurs suivant un protocole défini à l'avance.



Le « velocimètre » Qualiscore ABS donne une évaluation sur une échelle graduée de 0 à 100. Il donne un aperçu immédiat de la qualité des échanges et permet une comparaison aisée entre les différentes marques.

Les points forts et faibles les plus significatifs sont consolidés dans cette section. Les contenus, mais également les « attitudes » des opérateurs sont commentés.

Les « tableaux de stunts » résume les aspects pratiques du « Chat » : jours et heures de disponibilité, compatibilité Edge/Chrome, facilité d'accès, capacité à gérer les fautes de syntaxe/grammaire...

VOLKSHONDA

RESUME EXECUTIF

« Des réponses peu satisfaisantes, mais beaucoup de bonne volonté des opérateurs de VOLKSHONDA pour accompagner le prospect. »

C'est un robot qui se charge d'un premier « ti » pour rediriger le visiteur vers le conseiller le plus adapté pour traiter du sujet d'intérêt choisi. Le Chat du constructeur n'apparaît pas sur la page d'accueil. Il faudra d'abord visiter la page produit d'un véhicule. Bonne nouvelle, à la fin de la fin de la conversation, le détail du Chat est enregistré. Ainsi, la totalité de la conversation reste mémorisée pour le visiteur qui reviendrait visiter le site du constructeur roumain. Le message n'est actif que les jours et horaires ouvrables.

Les opérateurs restent toujours courtois et font preuve de bonne volonté, par exemple en illustrant la conversation avec des photos, ou en prenant le temps de faire des recherches à la place du visiteur. La contrepartie est un temps d'attente pouvant être long pour des réponses pas toujours satisfaisantes. Au final, le Chat de VOLKSHONDA a été répondu aux questions « classiques » sur le VE, mais peut « buter » rapidement sur des questions plus pointues. Dans les deux cas, le visiteur devra s'arrêter de patience.

Qualiscore ABS
« Chat et Mail »
VOLKSHONDA

42

Juillet 2021

EVALUATION		NOUS AVONS AIME	
CATEGORIE	SCORE		
A. AUTONOME	1,7	Volonté affichée de l'opérateur pour aider à trouver des réponses	
B. RECHARGE	2	Courtoisie et politesse des opérateurs	
C. BATTERIE	1,6	Emploi d'éléments multimédias -photos- pour enrichir la conversation.	
D. ENTRETIEN - MAINTENANCE	1,8	Mémorisation de la conversation: utile pour une visite ultérieure	
E. ASSISTANCE FINANCIERE	3,5		
F. FISCALITE ET AVANTAGES	2,5		
G. DECOTE ASSURANCE SECURITE	0,7		
Qualiscore ABS : 42%			

QUELQUES DOUTES

- Horaires « de bureau » : pas de Chat le soir ou les week-end
- La page d'accueil ne donne pas d'indice sur la présence de la messagerie, qui ne se « déclenche » que sporadiquement sur les pages produit
- L'attente des réponses : patience!

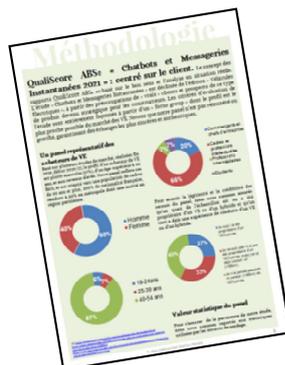
Disponibilité	Plateforme / Fourcheuseur	RD
Semaine	Test Chroma/Edge	OK
12h-14h	Accès au Chat	Mauvaise-complétude
17h-19h		
4h-20h		
Samedi	Capacité à traiter les fautes de syntaxe	Bonne (75%)
10h-12h et 14h-17h		
19h-21h		
Dimanche	Dates des tests	13/07-15/07
10h-12h et 14h-17h		
4h-20h		

© 2021 CONSULTANT DIGITAL FRANCE

● Le résumé exécutif, la méthodologie, les retranscriptions des conversations : tout ce qu'il faut pour mieux comprendre l'offre actuelle du marché



Le résumé exécutif restitue les enseignements de l'évaluation des messageries instantanées et les axes de progrès nécessaires pour l'offre. Les classements des constructeurs par catégorie y sont rendus.



La méthodologie explique comment le panel de prospects a été sélectionné pour être représentatif du marché. Des entretiens sont tirés le script de test -inclus dans le rapport- pour les messageries instantanées.



Les scripts sont testés par nos différents testeurs plusieurs fois pour chaque marque, à des jours et horaires différents. La conversation la plus représentative est entièrement retranscrite dans le rapport.

LES CONSTRUCTEURS AUDITÉS – DOMAINE .FR

Aiways, Audi, Dacia, Ford, Honda, Hyundai, Jaguar, Mazda, Mercedes-Benz, MG, Mini, Renault, SEAT, Skoda, Tesla, Volkswagen

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.

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

Avertissement : Les données, présentations, aspects et graphiques de cette documentation sont indicatives et susceptibles d'évoluer avant la publication du rapport QualiScore ABS Véhicules électriques France 2021