

Contact

Rémi Rivière - Directeur

+33 (0)6.69.56.46.34

remi.riviere@c-d-f.org



Communiqué de Presse

Qualiscore ABS®

CONSULTANT DIGITAL FRANCE publie le « SUPPLEMENT ETE 2020 » à son rapport « QUALISCORE ABS : APRES-VENTE AUTOMOBILE, FRANCE 2020 », et rend public le classement des 71 sites évalués.

Devant l'intérêt suscité par son rapport Qualiscore ABS dédié à l'après-vente automobile publié en juin 2020, CDF publie son complément « Supplément été 2020 », ajoutant 25 nouveaux sites au panel, évalués entre juillet et septembre 2020.

Totalisant 71 marques –constructeurs, centres auto, fast-fitters, réseaux indépendants, market place ou comparateurs-, Qualiscore ABS dresse le panorama le plus complet des parcours web après-vente en France. CDF rend public le classement général de ces évaluations.

- La mise à jour du classement de la qualité des parcours clients fait émerger de nouveaux réseaux : les spécialistes y occupent désormais les 10 premières places, et 13 marques obtiennent la mention Qualiscore ABS « très bon » ou « excellent ».
- Le classement confirme également le bienfait de synergies de groupe, à travers l'excellente performance des marques de PHE (AUTODISTRIBUTION), où 123 AUTOSERVICE rejoint IDGARAGES à la première place. Alliance Automotive Groupe fait profiter à ses 5 marques d'une plateforme commune, apte à évoluer.
- Notons également les offres très complètes de BOSCH CAR SERVICE et de VROOMLY, ce dernier illustrant une réflexion particulièrement mûrie sur la conception d'interfaces digitales novatrices au service de ses visiteurs.
- L'activité après-vente reste une source de profit importante pour les constructeurs, pourtant, plus de 57% de leurs sites (20 marques sur 35) obtiennent une mention Qualiscore ABS « faible » ou « très faible ».
- Les marques du groupe PSA, BMW et TOYOTA ont la meilleure proposition après-vente en ligne des constructeurs, obtenant la mention « très bon » pour la plupart.
- Beaucoup de constructeurs sportifs/premiums ont une proposition après-vente digitale très inadéquate pour leur positionnement : ALFA ROMEO, ALPINE, INFINITI, JAGUAR, LAND ROVER, MERCEDES, PORSCHE, et VOLVO.

Ville d'Avray, le 07 octobre 2020 – Consultant Digital France publie le complément « Supplément été 2020 » au rapport « Qualiscore ABS : Après-Vente Automobile France 2020 », premier de son genre, qui dresse une analyse comparative des plateformes digitales (Web, mobile...) de l'automobile et la mobilité, et audite les fonctionnalités et la qualité des parcours clients. Le rapport et son supplément évaluent les sites de 71 marques à travers la notation « Qualiscore ABS »; les notes et le classement sont indiqués ci-dessous.

COMMENT INTERPRETER LA NOTE « QUALISCORE ABS » ?

Les parcours clients des différents sites évalués sont notés sur 10 critères : 5 consacrés à la qualité de la navigation tout au long du parcours (i.e. « Est-ce que le visiteur trouve facilement l'information dont il a besoin ? »), et 5 à la qualité des informations et des fonctionnalités (i.e. « Est-ce que les informations fournies au visiteur sont satisfaisantes ? »). Chaque critère est noté de 0 (min.) à 4 (max.) selon un référentiel commun à tout le panel. La combinaison des 10 notes donne la note « Qualiscore ABS » (QSABS) sur une échelle de -41 (très faible) à +100 (référence).

La note QSABS pivot est de 65, seuil où l'on considère que le site répond de façon satisfaisante aux principales attentes du visiteur : il a trouvé la prestation voulue, en connaît le coût, et sait où et quand il peut déposer son véhicule. Plus la note Qualiscore ABS est élevée, plus le parcours client anticipe ou excède ses attentes, plus elle est faible moins le parcours est à même de satisfaire le visiteur. Les sites des marques font l'objet d'une classification selon 7 mentions :

REFERENCE et EXCELLENT – QSABS > 81 points : parcours digital client répondant aux attentes des visiteurs exigeants, qui se caractérise notamment par le grand détail des opérations liées aux prestations choisies, la clarté et la composition des prix indiqués, l'indication des horaires de dépôt et de restitution des véhicules.

TRES BON – 80 > QSABS > 66 points : parcours qui répond de façon satisfaisante aux attentes principales du visiteur : prestation, prix, garage, RDV. C'est la mention que tout site traitant du sujet de l'après-vente en ligne se doit atteindre.

BON – 65 > QSABS > 51 points : parcours globalement complet, mais présentant des faiblesses sur plusieurs critères –souvent sur la tarification des prestations ou la prise de rendez-vous en ligne-. Ces sites peuvent généralement être facilement corrigés ou enrichis pour atteindre la mention supérieure.

PERFECTIBLE – 50 > QSABS > 36 points : parcours contrasté, souvent avec des fonctionnalités bien réalisées d'une part, et d'autres souffrant de lacunes importantes ou de grosses faiblesses de réalisation. Les marques ayant cette mention doivent voir l'opportunité de s'organiser autour d'un projet pour optimiser et compléter leur proposition digitale.

FAIBLE et TRES FAIBLE – 35 > QSABS : parcours très pauvre avec des fonctionnalités basiques, quand elles existent. Les propositions des sites de cette catégorie sont inadéquates par rapport aux attentes d'un monde digital. La mention TRES FAIBLE est attribuée aux marques pour qui le traitement de l'après-vente web est un sujet effleuré, presque inexistant : L'APV est une des opportunités les plus évidentes pour améliorer la contribution du digital à la performance globale de la marque.

CLASSEMENT DES RESEAUX, MARKET PLACE ET COMPARATEURS :

Réseaux - Market Place	Classification	Marque	Qualiscore ABS®	Rang	Clsst Général
	REFERENCE 91-100		(-)		
EXCELLENT 81-90		123 Autoservice	89	1	1
		ID Garages	89	1	1
		Bosch Car Service	86	3	3
		Norauto	84	4	4
		Vroomly	84	4	4
		Feu Vert	82	6	6
TRES BON 66-80		AD	79	7	7
		Euromaster	75	8	8
		Eurorepar	75	8	8
		Midas	73	10	11
		Delko	72	11	14
		Avatacar	68	12	15
		Motrio	68	12	15
BON 51-65		Speedy	61	14	22
		Autobutler	57	15	26
		First Stop	55	16	27
		Club Auto Conseil	54	17	28
		Roady	53	18	29
		Motorcraft	51	19	30
		PERFECTIBLE 36-50		Best Drive	50
Profil +	44			21	34
Garage & Co	39			22	35
Garage Premier	39			22	35
Mon Garage	39			22	35
Précisium	39			22	35
Top Garage	39			22	35
FAIBLE 16-35		Point S	29	27	42
		Autobacs	24	28	43
		Leclerc Auto	19	29	47
		Axial	18	30	49
TRES FAIBLE <15		Sfalt	15	31	51
		Vulco	12	32	53
		Five Star	4	33	56
		Etape Auto	1	34	59
		Best Oil	-3	35	60
		Autofit	-20	36	69

CLASSEMENT DES CONSTRUCTEURS :

Constructeurs	Classification	Marque	Qualiscore ABS®	Rang	Clsst Général
	REFERENCE 91-100	(-)			
EXCELLENT 81-90	(-)				
TRES BON 66-80	Peugeot	75	1	8	
	BMW (septembre)	73	2	11	
	Mini (septembre)	73	2	11	
	Citroën	68	4	15	
	Seat	66	5	18	
	Toyota	66	5	18	
BON 51-65	Lexus	64	7	20	
	Skoda	64	7	20	
	Volkswagen	61	9	22	
	DS	60	10	24	
	BMW (avril)	60	n/a	n/a	
	Mini (avril)	60	n/a	n/a	
	Audi	58	11	25	
PERFECTIBLE 36-50	Dacia	47	12	32	
	Renault	47	12	32	
	FIAT	39	14	35	
	Ford	36	15	41	
FAIBLE 16-35	Alfa Romeo	22	16	44	
	Jeep	22	16	44	
	KIA	19	18	46	
	Suzuki	19	18	47	
	Mercedes	17	20	50	
TRES FAIBLE <15	Hyundai	13	21	52	
	Nissan	11	22	54	
	Opel	8	23	55	
	Honda	4	24	56	
	Volvo	4	24	56	
	Subaru	-3	26	60	
	Jaguar	-6	27	62	
	Land Rover	-6	27	62	
	Smart	-6	27	62	
	Infiniti	-10	30	65	
	Mazda	-10	30	65	
	Mitsubishi	-10	30	65	
	Porsche	-17	33	65	
	Alpine Cars	-20	34	69	
	Tesla	-34	35	71	

Informations produits

« QUALISCORE ABS : APRES-VENTE AUTOMOBILE, FRANCE 2020, SUPPLEMENT ETE 2020, 25 NOUVELLES MARQUES »

Rapport de 48 pages, 297x210mm, papier 100g satiné, couverture 250g couché brillant

Prix et prestations associées sur demande.

La fiche d'information et des visuels sont disponibles sur le site <http://c-d-f.org>

A propos de CONSULTANT DIGITAL FRANCE,

CDF est une société de conseil créée en décembre 2015 par un cadre issu des secteurs de l'automobile et de la mobilité, et ayant occupé des postes à responsabilité dans le développement du digital chez Renault, Nissan et Europcar, et conseillé Toyota, Kia, Honda. Depuis mai 2019, CDF a spécialisé son activité dans l'analyse comparative des plateformes digitales du secteur d'activité, en publiant les rapports « Qualiscore ABS » -Quality Score, Automotive Benchmarking Series-, et collabore avec des experts du secteur. Après l'édition « Après-vente » en juin 2020 et son supplément en octobre 2020, les rapports « Financement automobile » et « Véhicules électriques et hybrides » sont programmés pour 2020.

Contact

Rémi Rivière – Directeur - +33 (0)6.69.56.46.34 - remi.riviere@c-d-f.org - site : <http://c-d-f.org>