

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 dévoile l'évolution des critères d'évaluation pour son prochain rapport « QUALISCORE ABS : APRES-VENTE, FRANCE 2022 ».

Après le succès de la première édition de son rapport dédié à l'analyse des parcours clients digitaux de l'après-vente automobile en 2020, CDF indique les évolutions du système de notation pour l'étude 2022, prenant en compte les dernières évolutions du marché. Elles visent aussi à une comparaison encore plus pertinente entre les plateformes digitales des constructeurs et celles des réseaux indépendants et autres comparateurs.

Ville d'Avray, le 11 janvier 2022 – Dans un marché Après-vente qui s'est adapté à la situation sanitaire et face à l'accélération des ventes de véhicules électrifiés, CONSULTANT DIGITAL FRANCE publie les évolutions des critères d'évaluation des parcours clients digitaux de la prochaine étude « QUALISCORE ABS – APRES-VENTE FRANCE 2022 » et innove avec IMF, l'Index « Mobile Friendly » :

1. Pondération des étapes du parcours client pour plus de pertinence sur les fonctionnalités « avancées »

Dans l'étude 2022, le parcours client restera évalué sur 5 étapes, modélisant le tunnel d'achat. La première étape, généralement liée à des éléments de navigation pure, sera sous-pondérée à 0.75 ; la dernière étape, souvent enrichie de fonctionnalités avancées -gestion des rendez-vous, devis personnalisé...- sera surpondérée à 1.25. Les étapes intermédiaires – recherche d'atelier, déclaration de véhicule...- restent pondérées à 1.

2. Mise en place des « Réalisations remarquables » pour mettre en avant les fonctionnalités innovantes, astucieuses, ou se distinguant par la qualité de la réalisation

L'étude 2020 évaluait les fonctionnalités sur des critères identiques à toutes les marques. Si elle indiquait bien les « Best practices », cet avantage ne se retranscrivait pas dans le système de notation et ne permettait pas de distinguer deux sites ayant obtenu le même score, mais dont l'une comportait de meilleures réalisations. L'évaluation 2022, attribuera un léger bonus afin de distinguer les efforts des marques.

3. Retrait du « multi-marquisme » comme critère d'évaluation dominant pour mieux comparer constructeurs et réseaux indépendants

La possibilité de réserver en ligne un service d'entretien pour un véhicule de différentes marques était un critère dominant dans l'étude 2020. Elle sur-pénalisait les sites constructeurs –notamment premium- face aux sites des réseaux indépendants. Dans la nouvelle étude, son influence sera modérée : la gestion de plusieurs marques fera l'objet d'un bonus similaire à celui d'une « Réalisation remarquable ».

4. **Prise en compte de l'entretien des véhicules électrifiés**
Avec la croissance rapide des ventes de véhicules électriques et hybrides, l'étude 2022 intégrera les contenus après-vente propres à ces véhicules -détail des opérations, tarifs...-. Différentes modalités de prise en compte de ce critère dans la notation QualiScore ABS seront testées.
5. **Valorisation des services issus de la Covid**
L'audit analysera les services qui s'en sont développés ou accélérés du fait de la pandémie – désinfection, services à domicile, car jockey, ateliers 24/7...-. Différentes modalités de prise en compte de ce critère dans la notation QualiScore ABS seront testées.
6. **Valorisation de l'activité Pneumatiques**
L'évaluation 2020 sous-évaluait l'importance de l'activité « pneumatiques » pour les clients et les marques. Elle devient un critère dominant dans la notation et fera aussi l'objet d'un rapport QualiScore ABS dédié.
7. **Nouveau IMF : Index « Mobile friendly »**
La notation QualiScore ABS sera complétée d'un nouvel Index « Mobile friendly » visant à évaluer la qualité de l'intégration du parcours client APV dans un environnement mobile pour chaque marque.

Planification : les audits débuteront en **avril 2022** pour une publication du rapport en **juin 2022**.

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 accompagne ses clients dans la conception de parcours client digitaux plus efficaces.

Contact

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

Dans la collection QualiScore ABS®



Après-vente Automobile France 2020
Juin et sept. 2020

Véhicules Électriques
France 2021
Juin 2021

Chatbots & Messageries
Instantanées 2021
Septembre 2021