



Information Presse

18 juillet 2018

La digitalisation de l'après-vente s'accélère chez Volkswagen Group France

Le groupe accentue la digitalisation des méthodes de travail de ses équipes afin d'améliorer la prise de commande des pièces de rechange et l'efficacité de la réception client. Volkswagen Group France fournit ainsi à ses conseillers clients des tablettes numériques et les accompagne dans le déploiement et la mise en place de ce nouvel outil. Plus de 80 % du réseau de Volkswagen Group France est équipé et plus de 50% des ordres de réparation sont dorénavant effectués avec la tablette conseiller client.

La volonté d'accélérer la digitalisation des conseillers clients du groupe Volkswagen s'effectue en plusieurs étapes. **Marie Hubert, Responsable Méthodes Commerciales Après-Vente à la Direction Pièces et Service de Volkswagen Group France** revient sur ces étapes : « *Tout d'abord, nous avons procédé en amont à un état des lieux des équipements WIFI disponibles chez chaque distributeur du groupe. Une fois que le pré-requis WIFI est acquis, le site dispose d'une formation à la fois théorique et opérationnelle sur le fonctionnement et l'utilisation de la tablette. On travaille sur le changement des habitudes et l'intégration de la tablette dans le processus service.* ».

Il est à noter que l'utilisation de tablettes répond idéalement aux attentes des conseillers clients de Volkswagen Group France. **Teddy Brunon, Responsable atelier (Espace RC Automobile Seat/Skoda de Nîmes)** explique : « *C'est d'abord une remise en cause de nos habitudes de travail. Il a fallu sortir de nos zones de confort qui ne répondaient plus forcément aux besoins actuels. La tablette de VGF est en cela un très bon outil, efficace, simple d'utilisation et rapide.* »

Pour mieux comprendre le déroulé des opérations, Teddy Brunon ajoute « *Avant, le conseiller clients faisait le tour du véhicule avec le client et notait point par point les réparations. Puis, il devait retourner à son bureau pour finir de compléter le devis. Désormais, le conseiller client prend la commande en moins d'une minute sans avoir à retourner au bureau ; auparavant, en version papier, cela nous prenait facilement 5 minutes.* »

L'usage de tablettes numériques représente un véritable gain de temps et de chiffre d'affaires.

« *Chaque tablette doit avoir les fonctionnalités prévues par Volkswagen Group France : accès au stock, prix des forfaits, photos... Cela permet de compléter l'ordre de réparation final envoyé par mail au client.* » précise Teddy Brunon.

Aujourd'hui Volkswagen Group France utilise une solution unique pour les 5 marques du groupe. 85 % de l'ensemble des réseaux est désormais équipé de tablettes. Plus de 50 % des ordres de réparation rédigés par les conseillers clients des marques du groupe le sont déjà de façon numérique.

À propos de Volkswagen Group France

Filiale du Groupe Volkswagen AG, Volkswagen Group France a été créée en 1960. Située aujourd'hui à Villers-Cotterêts, la société a pour rôle de commercialiser dans l'hexagone les produits, pièces de rechange et accessoires des 5 Marques : Volkswagen, Audi, SEAT, ŠKODA et Volkswagen Véhicules Utilitaires. Volkswagen Group France est un acteur majeur du marché automobile français. Le Groupe et ses réseaux (700 sites de distribution et 800 sites de service) emploient plus de 15 000 personnes en France.

À propos de la Direction Pièces et Service de Volkswagen Group France

La Direction Pièces et Service est un élément clé au sein de Volkswagen Group France et participe activement à sa réussite. Fortes des valeurs de respect, d'engagement, de créativité, de simplicité et de performance qui les caractérisent, les équipes Pièces et Service s'attachent à développer le business après-vente et à garantir la satisfaction client, pilier de la philosophie du Groupe.

Pour remplir ces objectifs, un peu plus de 300 collaborateurs et partenaires apportent leur appui au quotidien. Gérer les stocks de pièces, tant au niveau de l'approvisionnement que de la distribution, et soutenir les réseaux à travers des supports techniques et des processus service, constituent les principales missions de la Direction Pièces et Service.