

Evolution & Innovations digitales dans l'après-vente automobile

Etude

Journal de l'Automobile
Trophées Groupes & Concessions de l'année 2017
7 Novembre 2017 – Automobile Club de France

EUROGROUP
CONSULTING

ESCP
EUROPE



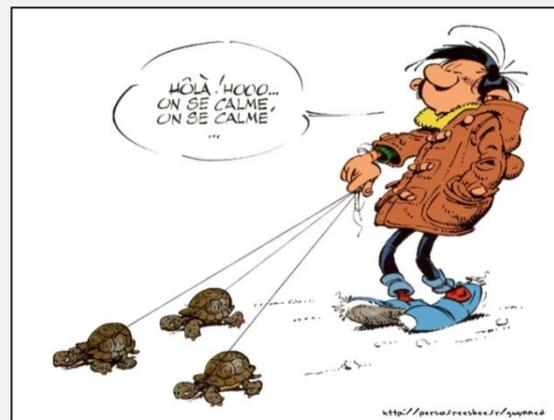
SOUVENEZ-VOUS IL Y A 1 AN ...

**BEAUCOUP D'INITIATIVES
DANS LA VENTE VN**

**PRINCIPALEMENT PUSSEES PAR LES
CONSTRUTEURS...**



**MAIS COMPARATIVEMENT
PEU DANS L'APV...**



... CA COMMENCE A BOUGER !

POURQUOI ?

Un contexte qui ne permet plus le statu quo

Des
Evolutions
Business
Importantes

Usage vs Propriété
Mobilité

Impacts Internet

Véhicule Electrique
& Autonome
(baisse activité APV)

Marges APV
sous tension
(baisse des marges PR)

Un Business Model
en danger



Potentiel du marché

\$\$\$



Levier Techno

(véhicule connecté)

Un risque
majeur
de disruption

Une disruption qui viendra de la ou on ne l'attend pas...
& activée par la réinvention / simplification du parcours client

QUELQUES CHIFFRES & CONSTATS SUR L'APV

Un business dynamique qui laisse (un peu) de temps pour réagir

Un parc automobile vieillissant avec de nouveaux besoins



32 Millions : nombre de VP

9 ans : âge moyen véhicule en 2017 (km moyen > 100 000 km)

30 Milliards € : marché APV (Pièces & MO)

Un écosystème menacé par de **nouveaux concurrents** à la stratégie « omnicanal »
mais encore en phase de **montée en puissance**



5900 nouvelles entreprises
d'entretien auto et de maintenance créées
en 2016



21% des français achètent leurs
pièces détachées via les plateformes e-
commerce , soit autant que la part des achats en
circuits traditionnels

QUELQUES CHIFFRES & CONSTATS SUR L'APV

Un business dynamique qui laisse (un peu) de temps pour réagir



LE VEHICULE CONNECTE

Un vrai levier technologique de transformation arrive

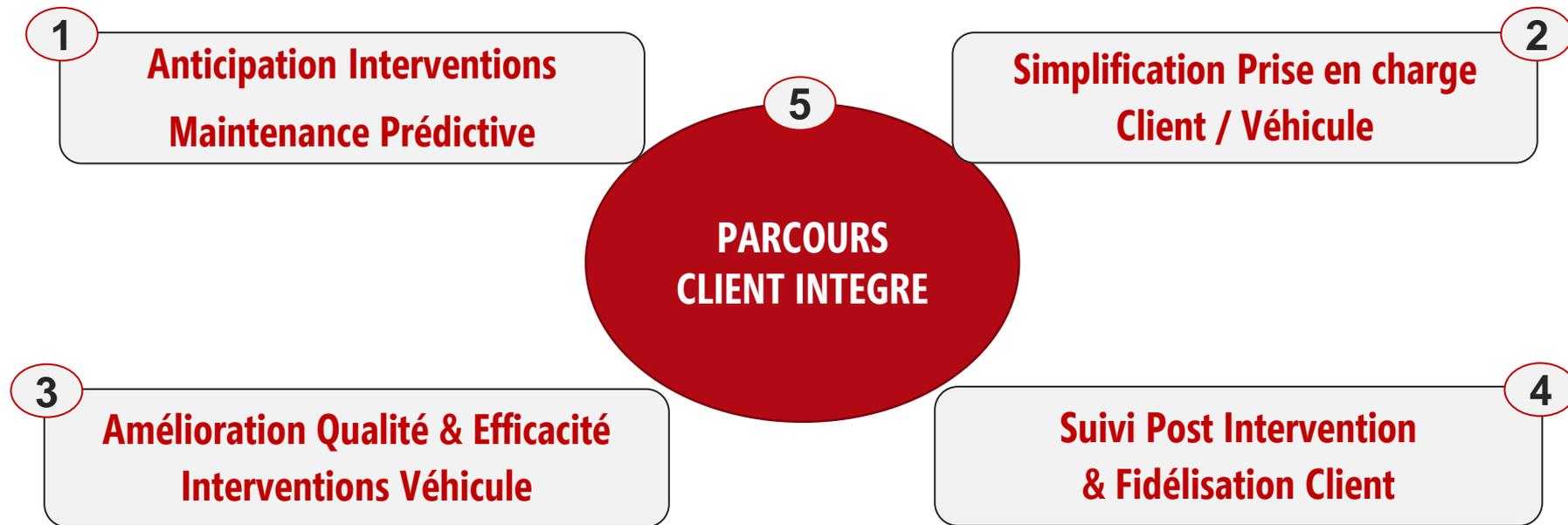
152 millions de véhicules connectés d'après IHS Automotive : Multiplication des possibilités d'analyse de l'état du véhicule en temps réel et anticipation des entretiens

10% des données mondiales seront des données de l'Internet des Objets (IoT)



INNOVATION DU PARCOURS CLIENT APV

Le champ des possibles



ZOOM INNOVATION DU PARCOURS CLIENT APV - 1

Anticipation des interventions & Maintenance Prédicative

1

**Anticipation
Interventions
Maintenance
Prédicative**

**Boitier
Télématique
Véhicule / Atelier**

**Diagnostic
embarqué**

ocean
CONNECTER POUR MIEUX GÉRER



DATALOG
CONNECTED SOLUTIONS *one*



WayKonect



DRIVE **Q**UANT

ZOOM INNOVATION DU PARCOURS CLIENT APV - 2

Simplification de la prise en charge Client / Véhicule

2

Simplification Prise en charge Client / Véhicule

Devis & RdV en ligne

Video & Check Véhicule

Carnet d'entretien numérique

Atelier Mobile

autobutler



ProofStation



DrivePad

Norauto



RelaxAuto
Les centres Auto... Mobiles !

MON GARAGISTE



ZOOM INNOVATION DU PARCOURS CLIENT APV - 3

Amélioration de la qualité et de l'efficacité des interventions sur véhicule

3

**Amélioration
Qualité & Efficacité
Interventions
Véhicule**

Réception active

**Atelier
Hyperconnecté**

**Suivi temps réel
Réparations**

**Digitalisation
constats atelier &
Info client**



ZOOM INNOVATION DU PARCOURS CLIENT APV - 4

Suivi Post Intervention & Fidélisation client

4

**Suivi post Intervention
&
Fidélisation Client**

**Expérience client
digitale**

**Service voiturier
« Valet »**

**Marketing Prédicatif
& Digital**

**Gestion
e-réputation**



FleetBack

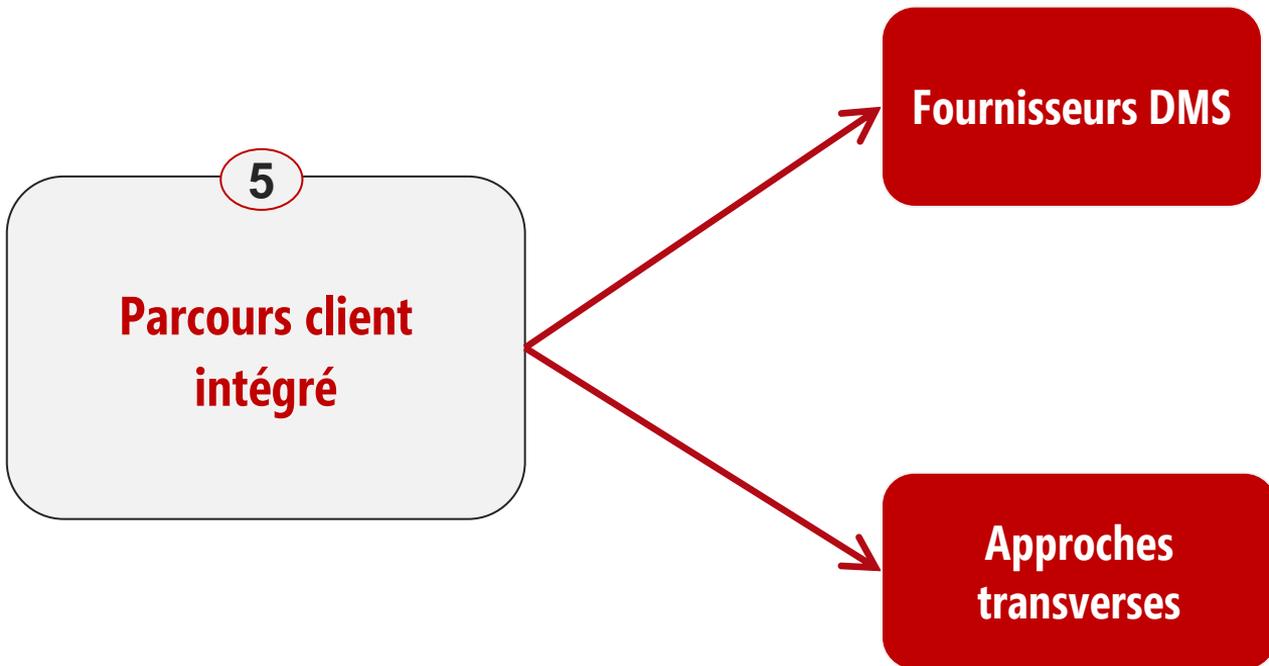


Fidzup



ZOOM INNOVATION DU PARCOURS CLIENT APV - 5

Parcours client intégré



ET DEMAIN ?

Vers le développement d'une plateforme de services digitaux APV

Service Booking

Convenient and fast booking process via online platform



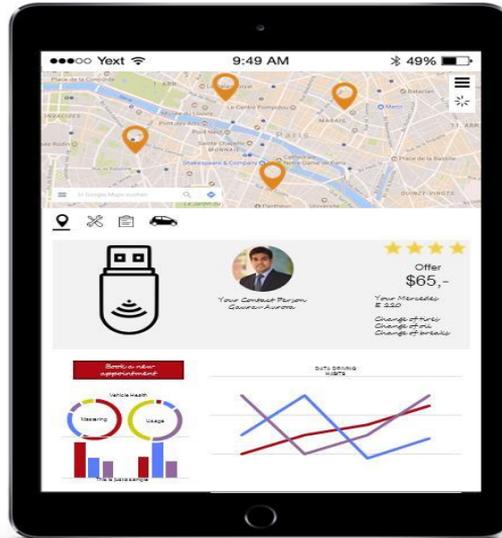
Predictive Maintenance

IoT and car health data ease the planning of maintenance



Pick and Drop

Convenient pick up of the car for maintenance and return afterwards



Push Notifications

Push notifications enable further consultation if plan/price changes



Service Tracking

Real time data provides more transparency about current status



Rating / Feedback

Set incentives that the service level is high and stable



CONTACTS

Bertrand de LA VILLEON

Associé

bertrand.delavilleon@eurogroupeconsulting.fr

+ 33 (0)6 11 27 87 16

EUROGROUP CONSULTING FRANCE

TOUR VISTA

52/54 QUAI DE DION BOUTON

92806 PUTEAUX CEDEX

TEL. : + 33 (0)1 49 07 57 00 - FAX : +33 (0)1 49 07 57 57

EMAIL : INFO@EUROGROUPECONSULTING.FR

WWW.EUROGROUPECONSULTING.FR

*Les informations du présent document
sont exclusivement adressées au(x)
destinataire(s).*

*Elles peuvent contenir des informations
confidentielles, protégées par un secret
professionnel et restent la propriété
exclusive d'EUROGROUP
CONSULTING.*

Reproduction interdite.

EUROGROUP
CONSULTING

 citizen of #extcontinent

EUROGROUP CONSULTING
est membre fondateur de
NextContinent, un réseau
international de cabinets de
conseil, indépendant et
d'essence européenne.