

Audi lance des “stations d’entretien digitales” 24h/24 en Allemagne !

mercredi, 06 décembre 2017

Déposer son véhicule à toute heure de la journée et de la nuit au garage en vue d’une opération d’entretien, réserver la prestation et le véhicule de remplacement, puis revenir une fois la prestation réalisée : c’est l’entretien digitalisé que propose déjà Audi en Allemagne ! 30 stations d’entretien automatisées sont déjà en phase de déploiement outre-Rhin...



Un exemple de station d’entretien automatisée déployée par Audi en Allemagne.

Si Audi n’a pas encore déployé ses voitures autonomes, la marque a déjà inventé l’atelier autonome... Ou quand le point de vente s’adapte au client plutôt que l’inverse. Telle semble être la devise cachée d’Audi au moment de déployer son inédit concept de station d’entretien digitale : une trentaine de ces stations sont en effet en passe d’être déployées par la marque aux anneaux en Allemagne.

L’innovation ? L’automobiliste peut déposer son véhicule, 24h/24, dans son garage de marque –concessionnaire en premier lieu– y réserver sa prestation d’entretien, son véhicule de remplacement, venir récupérer sa voiture personnelle une fois l’opération de maintenance effectuée et effectuer le règlement. La station digitale s’occupe même de la restitution du véhicule de prêt.

Même quand le garage Audi est ouvert !

Simple, non ? Encore fallait-il disposer des moyens techniques, économiques et humains pour y parvenir. Après une phase pilote réalisée auprès de deux concessionnaires à Munich, en Bavière, land d’origine d’Audi, la marque du groupe Volkswagen a lancé le déploiement de 30 stations d’entretien automatisées supplémentaires auprès de ses partenaires distributeurs dans toute l’Allemagne. Et ce type de stations ne servira pas qu’aux heures où l’atelier est fermé, mais même lorsque celui-ci est ouvert !

Par exemple, lorsque le garage fait face à une période d’affluence, à l’approche des vacances scolaires où des grands froids d’hiver, notamment. Car la machine peut remplir son office en même temps que les réceptionnaires. *«La prise en charge digitale de l’entretien nous aide à réduire les goulots d’étranglement et permet aux conseillers de l’agence Audi de passer plus de temps avec les clients»*, reconnaît Raimund Thomandl, directeur du service entretien Audi en Allemagne. C’est du temps gagné, pour le client comme pour le garage.

Un fonctionnement très concret

Bien sûr, le client doit d’abord prendre rendez-vous par téléphone ou sur internet. Mais puisqu’il peut déposer son véhicule “h24” au garage, il n’a plus la pression de se dégager du temps dans l’agenda compliqué d’une journée de travail. Une fois rendu chez son concessionnaire, la machine gère le reste : prise en charge des clés du véhicule du client, lequel peut finaliser le processus sur l’écran tactile de la station, qui informe alors un conseiller qu’un véhicule vient d’être confié au garage pour une opération de maintenance.

Le client peut ensuite récupérer un véhicule de remplacement : vérification de son identité et de son permis de conduire se font par appel vidéo, comme sur une station Autolib, et la réservation s’effectue directement avec la carte de crédit du client. Évidemment, si le garage est fermé lorsque le client veut récupérer son véhicule personnel, il peut également recourir aux services de la machine, qui lui permettra d’abord de restituer le véhicule de prêt. Pour le règlement, un code de sécurité lui est envoyé par SMS et le client n’a plus qu’à l’entrer sur le terminal tactile de la station. Ce n’est qu’alors qu’elle pourra lui rendre ses clés.