

Equip Auto - Autovision sous le signe de l'évolution... et de la vigilance

dimanche, 18 octobre 2015

Le 2^{ème} réseau en France en nombre de centres et de contrôles poursuit son programme, ordre et propreté, et revisite son site.



Bernard Bourrier, président-directeur général d'Autovision

Faisant parti des fidèles exposants à Equip Auto, le réseau de centres de contrôle technique Autovision a

profité de cette dernière édition pour décerner les Trophées de la Qualité à 15 de ses affiliés. Et ce fut aussi l'occasion pour Hervé de Labriffe, Directeur Général d'Autovision VL, de rappeler que *«l'objectif des trophées, initiés en 2013, est de maintenir, pour l'ensemble des affiliés, un niveau d'exigence dans la prestation de service qui entoure le contrôle technique»*. Et de préciser : *«La qualité de la relation client liée à l'attractivité de l'enseigne est un message qui fait son chemin dans l'esprit des affiliés. Miser sur la qualité peut sembler audacieux mais au final, c'est un choix toujours payant. Nos affiliés l'ont bien compris, même les plus réticents. Ils se sont laissés convaincre par le retour des centres, petits et grands, qui se sont impliqués dans cette démarche qualité. C'est la vertu de la 'contamination positive'»*

Un logiciel interactif entre client et contrôleurs

Coté nouveautés, le réseau vient de repenser son site afin de mieux atteindre, servir et fidéliser le client final des centres. Les améliorations apportées aux services en ligne dédiés au réseau visent à encourager les affiliés à dynamiser leur animation commerciale avec des fonctionnalités faciles d'accès et des services automatisés. Ainsi la version 2.0, qui sera mise en fonction en décembre prochain, permettra de différencier les clients particuliers des gestionnaires de flottes, d'offrir des services personnalisés aux clients (date du prochain contrôle, rappel du R.V., offre promo adaptée...) via un outil de relance automatisée (sms ou email), de personnaliser en temps réel et à la carte les promotions et offres commerciales, de proposer le paiement en ligne avec des avantages et facilités de paiement...

L'interactivité entre le logiciel de contrôle et l'outil de rendez-vous en ligne permet de fusionner les informations clients, de limiter la saisie et les sources d'erreur et de personnaliser la relation client.

Il faut être cohérent

Concernant les prochaines étapes que les centres auront à franchir en 2016, le réseau apporte son soutien aux centres pour les accompagner dans le passage au protocole OTC LAN (transmissions de données entre les appareils de contrôle et l'OTC). Et à anticiper le futur contrôle technique des 2 roues relatif à la mesure n°13 du Comité Interministériel de la Sécurité Routière. Sur le premier point, Bernard Bourrier, Président Directeur Général d'Autovision, souhaiterait que les évolutions réglementaires affectant les outils de contrôle ne soient pas décidées sans que les coûts de ces derniers ne soient amortis. *«Ce n'est pas normal que les 3, 5 ou 10 000 € qu'un centre a été obligé d'investir lors d'un renouvellement ou de l'achat de matériels dans le cadre d'une création de centre ne soient pas amortis sur 3 ou 5 ans, avant d'engager la même somme pour satisfaire à une nouvelle réglementation»*, estime-t-il.

Concernant le contrôle moto, Bernard Bourrier se veut encore plus incisif : *«Quand le Premier ministre annonce le contrôle deux roues, de quoi parle-t-il ? Les deux roues font partie d'une catégorie qui s'appelle L, se décomposant de la L1 à la L7. Elle couvre les cyclos à moteur de moins de 49,9 cm³ aux quads en passant par les 3 roues, y compris les électriques, etc. Partant de là, de quel matériels allons-nous avoir besoin pour contrôler tous ces véhicules ? Il est urgent de ne pas se presser.»*

Et de glisser que ce ne sont pas les effets d'annonce de cette sorte qui vont faire avancer les choses et reculer les mauvais chiffres de la sécurité routière...

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite