

iDGarages.com et AD.fr dans le top 5 Qualiscore ABS des sites d'après-vente

mardi, 21 juillet 2020

Lancé officiellement au mois de juin, le premier rapport Qualiscore ABS dédié à l'après-vente automobile ravit iDGarages et le réseau AD, dont les sites web se sont classés dans le Top 5 en matière d'expérience client.



On commence à y voir un peu plus clair dans le haut du classement du [rapport Qualiscore ABS](#), dont la première édition, consacrée à l'après-vente automobile, a été dévoilée en juin dernier. Alors qu'il paraissait clair que les acteurs de l'entretien-réparation indépendants trustaient le Top 10, l'on sait désormais qu'iDGarages.com et AD.fr figurent tous deux parmi les cinq meilleurs sites web en termes de parcours client. En effet, le groupe PHE (Parts Holding Europe), maison-mère des deux entités, vient tout juste de se féliciter des performances des deux plateformes en la matière.

iDGarages plus facile et rapide

iDGarages obtient même la première place du classement, au nez et à la barbe de nombre de réseaux constructeurs et indépendants, tous moins bien classés que lui. C'est notamment son module de recherche qui a valu au comparateur de garages de parvenir à la note de 89/100 : Consultant Digital France (CDF), en charge du rapport Qualiscore ABS, salue en effet le nombre réduit d'étapes permettant d'aboutir à la génération d'un devis en ligne sur iDGarages.com. Résultat : le site web récolte la note maximale de 4

pour le critère "Facilité à trouver le parcours après-vente dès la page d'accueil".

iDGarages ajoute que sa fonctionnalité de paiement d'un acompte de 10% de la prestation, valant pour confirmation de rendez-vous et évitant aux garages de se voir poser un lapin, permet aussi aux automobilistes d'avoir une garantie de prix sur ladite presta. Raison pour laquelle le site web obtient la note de 3 pour le critère "Clarté des tarifs et de la nature des prestations", CDF notant même dans son rapport que « *les prestations sont nombreuses et les tarifs extrêmement clairs* ». De quoi ravir Jonathan Bloch, directeur général d'iDGarages, pour qui « *ce travail sur la navigation en ligne et la clarté des informations que [la plateforme diffuse] est justement au cœur de [ses] préoccupations pour espérer atteindre le parcours client idéal* ».

AD.fr en quatrième position

Si iDGarages se classe premier, AD.fr n'est pas loin derrière, à la quatrième place, avec 79 points sur 100 au total. Et c'est notamment grâce à son guide "pas-à-pas", qui propose aux automobilistes un accompagnement plus didactique et pédagogique lors du choix de la prestation. L'option "Je ne sais pas identifier mon problème" permet également à AD.fr de lui faire atteindre la note de 4/4 en termes de facilité à sélectionner une prestation, et le comparateur de prix des prestations entre différents garages, que propose le site web, ainsi que le règlement d'un acompte sur la prestation, à l'instar d'iDGarages, y contribuent également.

« *Cette 4^e place confirme l'expertise d'AD.fr dans le digital et vient corroborer les récentes performances que nous avons relevé sur le site* », se félicite Yannick Savina, directeur marketing d'Autodistribution, dont sont issus les réseaux AD. Et celui-ci de souligner l'impact du digital dans les toutes récentes –et excellentes– performances d'AD en termes de fréquentation de ses garages. « *Juin 2020 fut effectivement un mois record pour la prise de rendez-vous en ligne, marquant une hausse de +83% par rapport à juin 2019 et de +53% depuis le début de l'année, détaille-t-il. En termes de chiffre d'affaires, cela représente une hausse de +30% (par rapport à juin 2019) apportée par le digital.* »