

# Solutions digitales :

informatique, gestion d'ateliers, gestion de la relation clients

## Le 'garage digital' et ses multiples possibilités

### L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS APRÈS-VENTE SONT AUJOURD'HUI DIGITALISÉES :

- données techniques de maintenance,
- données administratives,
- gestion d'atelier,
- relation clients.

### LES POTENTIALITÉS SONT MULTIPLES :

- prise de rendez-vous à distance,
- e-réputation,
- connectivité de l'ensemble des services de l'entreprise avec les clients et les fournisseurs.

**C'est le garage digital.**

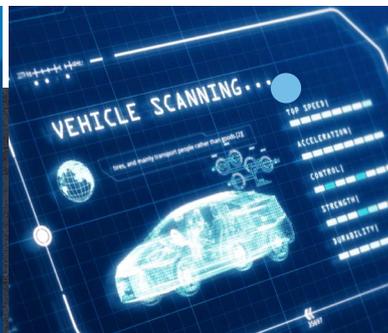
Tous les outillages et équipements possèdent aujourd'hui une déclinaison connectée, permettant notamment de récupérer les données du véhicule, les données techniques de l'action à mener (exemple : clé dynamométrique connectée embarquant les couples de serrage). La connectivité signifie également la mise à jour permanente des bases de données d'informations techniques, désormais présentes sur la grande majorité des équipements d'atelier (géométries, machines à pneumatiques, systèmes de climatisation, recalibration ADAS...).

**La connectivité constitue un atout déterminant pour les réparateurs multi-marques**, qui doivent faire face à un parc circulant en constante évolution ; à l'arrivée des nouvelles technologies électrifiées.



Le garage digital, c'est un garage équipé en 2024 d'une connexion Wifi sur plusieurs postes dans l'atelier. La connexion permet le diagnostic moderne, c'est-à-dire le 'remote diagnostic' : télécharger des mises à jour de calculateurs, télécoder des micro-logiciels permettant d'appairer un composant remplacé sur une voiture récente.

Le diagnostic en 2023 permet également, via cette connectivité, la télé-maintenance à distance : lorsque le réparateur est bloqué sur un cas de maintenance électronique, il peut se connecter à une plate-forme d'aide à la maintenance à distance (ex. IMATECH, Autodistribution-Grup Eina, Daf Conseil) qui prend la main sur la réparation et effectue la maintenance électronique.



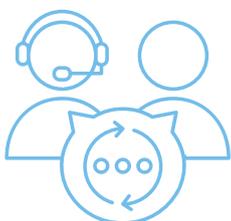
**'OVER THE AIR'**

Le garage digital permettra, demain, la maintenance dite 'over the air' l'information donnée à distance aux clients des mises à jour disponibles sur les véhicules déjà passés à l'atelier, présents dans la base de données clients.

Cette maintenance 'over the air', c'est-à-dire sans passage à l'atelier, devrait ne pas demeurer le fait exclusif des constructeurs, mais être également envisageable pour le monde des indépendants.



## La digitalisation de la relation clients



La digitalisation recouvre également une très forte professionnalisation de la relations-clients.

- Elle débute par l'échange d'informations entre le garage et ses clients via le fichier clients numérique.
- Elle se poursuit par la mise en ligne des coordonnées et des prestations de l'atelier, via des sites internet spécialisés dans le référencement des professionnels (comme Allo Garage, ID Garages, Vroomly...) qui proposent l'envoi de devis en ligne.
- La mise en œuvre de la prise de rendez-vous en ligne (via le planning d'atelier partagé) est l'étape supplémentaire, que proposent des enseignes comme Garage AD Expert.

Le recueil d'avis clients vérifiés, l'envoi-réception de questionnaires de satisfaction, ponctue désormais la relation-clients. Des sociétés expertes en digitalisation proposent également l'optimisation du référencement sur internet des garages.



## La révolution des logiciels d'atelier

Les éditeurs de logiciels d'ateliers proposent désormais tous des DMS Web, c'est-à-dire des logiciels de gestion dédiés à chacun des métiers (garage, carrosserie, VO...), des Dealer Management System opérés sur des serveurs distants par les éditeurs : plus aucun stockage logiciel n'est nécessaire au sein de l'outil informatique de l'atelier.

Ces logiciels distants ont l'avantage des mises à jour permanentes, de la consultation nomade (sur PC fixe, tablette, smartphone ou tout autre support). Les passerelles numériques sont également multiples, avec l'écosystème des acteurs du business digital. En mécanique, mais également en carrosserie ou en VO, les logiciels de gestion-métier deviennent de véritables tableaux de bord, pédagogiques, et ont fortement progressé en ergonomie. Les hubs d'échanges de données comme DARVA ont également évolué en ce sens (l'outil Synapsauto Décision en constitue un exemple représentatif).

**Tous ces acteurs de la digitalisation seront présents sur EQUIP AUTO Paris 2025, qui consacre un secteur dédié à l'ensemble des prestataires spécialisés.**