

DIGITALISATION sur toute la ligne dans les centres BestDrive

Toujours en quête d'innovations pour améliorer la qualité de ses services auprès de ses clients particuliers et professionnels, BestDrive déploie actuellement une nouvelle offre totalement en adéquation avec les modes de consommation et de communication actuels : **DIGITAL BRANCH**.

Axe majeur de développement initié par Jean-Marc Assael, nouveau Directeur général de l'enseigne, cette digitalisation fait entrer BestDrive dans une nouvelle ère. Après un an de tests en conditions réelles, le projet **DIGITAL BRANCH** se concrétise aujourd'hui par le déploiement progressif de tablettes tactiles dans tous les centres mixtes et VL du réseau soit 198 points de vente, où leurs utilisateurs sont d'ores et déjà formés.

1 - PARTICULIERS : UNE TOTALE TRANSPARENCE POUR LE PROPRIÉTAIRE DU VÉHICULE

Chaque dossier client sera créé et géré sur tablette.

AVANTAGES

- Création de la fiche de diagnostic et partage direct avec le comptoir de réception ;
- Rédaction de l'ordre de travail en fonction des prestations choisies par le client ;
- Intégration des pièces détachées nécessaires en scannant leurs codes-barres ;
- Communication en temps réel entre l'atelier et l'accueil.

Ce nouvel outil rapide, efficace et écologique (il limite la quantité de papier utilisée dans les centres) assure aux clients une entière transparence du parcours atelier, qu'ils peuvent suivre en direct sur demande depuis l'espace d'accueil du centre.

2 - PROFESSIONNELS : UN SUIVI PERMANENT

L'outil est le même, le contexte bien différent.

Des contraintes lourdes, des réponses adaptées. Les clients professionnels du transport sont très attentifs au suivi de l'état de leurs véhicules ; les tracteurs et les remorques effectuent plusieurs milliers de kilomètres chaque mois, chargés de dizaines de tonnes de marchandises, et sont soumis à des contraintes parfois extrêmes (mauvais



état des routes, conditions météorologiques, etc.). La réponse de BestDrive est à la hauteur de leurs attentes : depuis 2015, plus de 400 unités mobiles sont à leur disposition. Pilotées par des spécialistes, elles permettent d'intervenir sur site pour toutes les interventions liées aux pneumatiques. Dans certaines régions, BestDrive teste aussi des véhicules permettant d'effectuer vidange et services d'entretien dans des conditions optimales, comme en atelier.

INNOVATION BESTDRIVE : L'OUTIL FLEETFOX SUR TABLETTE

L'outil **FLEETFOX**, déployé dans 210 centres BestDrive, permet aux responsables de parcs de réaliser le suivi de leurs véhicules poids lourds et/ou génie civil, d'enregistrer les défauts de chacun et d'envoyer en temps réel aux techniciens la liste des travaux à réaliser par ordre de priorité.

AVANTAGES

- Interventions rapides donc réduction du temps d'immobilisation du véhicule ;
- Limitation du risque de pannes et diminution des dépenses (dépannage d'urgence, immobilisation du véhicule, pénalités de retard de livraison, etc.).
- Transparence pour le client, qui reçoit un rapport complet par véhicule et par type de travaux à réaliser, pour un suivi détaillé des coûts et de l'état de son parc.

À propos de BestDrive

Le réseau BestDrive (Groupe Continental) compte aujourd'hui 230 centres et plus de 2 000 collaborateurs en France ; c'est l'un des acteurs majeurs des services pneumatiques et de l'entretien pour tous les véhicules tourisme, agricoles et industriels. Il propose aux particuliers et aux professionnels la vente de pneumatiques toutes marques, toutes gammes et tous modèles avec les services associés, comme l'assistance dépannage en France et à l'international. Le site BestDrive recense tous les points de vente : www.bestdrive.fr/centres.html.