

Communiqué de presse

Strasbourg, le 22 février 2023

Gestion de flotte

Comment Omniservices, groupe CPM a récupéré le contrôle sur les réparations de sa flotte

Faire réparer les véhicules endommagés, au fur et à mesure, est souvent un casse-tête. Les collaborateurs n'ont pas le temps de demander des devis aux garages. Quant aux gestionnaires, ils ne sont pas toujours en mesure de contrôler de manière approfondie les prestations effectuées. En faisant appel à Autogriff, Omniservices a gagné du temps ainsi qu'une maîtrise de ses coûts avant restitution.

« Nous n'avions pas vraiment de réseaux, d'où, une perte de temps pour trouver et paramétrer dans nos systèmes de suivi opérationnel les nouveaux garages, et la difficulté de contrôler nos coûts et nos dépenses de réparation. Nous ne sommes pas des techniciens de la réparation automobile », évoque Nora Hireche, Asset Manager chez Omniservices. Cette filiale du groupe CPM, leader européen associant vente, marketing et expérience client, compte 800 véhicules dans son parc. Parmi eux, 80 % d'utilitaires et 20 % de voitures particulières réparties entre les managers de terrain, les cadres supérieurs et les membres du Comex.

« En cas de sinistre, la prise de rendez-vous était problématique. Il fallait sans cesse relancer les conducteurs et les garages pour s'assurer de la réalisation des réparations », témoigne Nora Hireche. *Comme les collaborateurs travaillent sur toute la France, il n'était pas simple pour nous, qui sommes situés au siège à Issy-les-Moulineaux, de valider les devis de chaque garage »* Sans compter le temps investi par cette gestionnaire qui veille également sur le parc informatique de l'entreprise.

Du temps gagné aussi pour les conducteurs

Jusqu'à ce que Autogriff lui propose un test de quelques mois, en 2020. *« Nous avons simplement fourni une liste d'immatriculations et Autogriff a pris le relai avec son réseau de garages en proposant des rendez-vous aux collaborateurs en fonction de leurs disponibilités »,* résume la responsable. Une intervention qui a amélioré les processus logistiques, les délais de réparation, diminué les frais de location courte durée, le suivi ainsi que le service rendu aux collaborateurs. Ils sont systématiquement avertis dès que leur véhicule est réparé.

Ce test a conduit Omniservices à intégrer Autogriff durablement dans son environnement. *« Ce prestataire nous a fourni la documentation puis il a formé mon équipe. Ensuite, nous avons décidé d'organiser nous-mêmes une formation interne et nous avons édité des supports destinés à l'ensemble de nos conducteurs et de nos business units »,* détaille Nora Hireche.

Grâce à l'application Autogriff, les collaborateurs sont désormais autonomes pour déclarer un sinistre. *« Jusqu'à présent, je n'ai eu que des retours positifs, témoigne la responsable. C'est un gain de temps également pour les conducteurs, et donc plus de temps à consacrer à leur mission première, et ainsi satisfaire nos propres clients. L'avantage c'est aussi que nos conducteurs peuvent bénéficier d'un véhicule de remplacement mis à disposition au garage. Et, moins de temps passé dans ces démarches, c'est plus de temps sur les points de vente au service de nos clients. »*

Une meilleure maîtrise des réparations

L'intervention d'Autogriff a également dégagé des économies sur les devis de réparation. *« Nous avons observé une différence de 18 % par rapport à nos prix moyen de réparation avant de travailler en collaboration avec Autogriff. »*, précise Nora Hireche. *Nous travaillons actuellement avec Autogriff pour intégrer les données de facturation dans notre logiciel de gestion de flotte. Notre service comptabilité gagnera du temps et nos business units auront ainsi une meilleure visibilité sur leurs dépenses.*», se réjouit l'Asset Manager.

Prochaine étape, tester l'audit de pré-restitution que propose Autogriff. Il devrait fluidifier la gestion interne de la flotte en facilitant les changements de conducteurs et les réaffectations de véhicules. *« Nous travaillons avec Autogriff en bonne intelligence, dans une vraie relation de proximité et cette collaboration est appréciable, reconnaît Nora Hireche. Aujourd'hui, nous avons envie de grandir ensemble, comme nous le faisons déjà dans d'autres secteurs de notre activité avec d'autres start-ups. »*

À propos d'Autogriff :

Basée à Strasbourg et fondée en avril 2018 par Franck Keller, Autogriff propose une solution en ligne destinée aux gestionnaires de flotte, leur permettant d'expertiser et chiffrer à distance un sinistre ponctuel ou une remise en état de la carrosserie dans le cadre d'une restitution. L'entreprise compte 16 collaborateurs dont 5 experts et s'appuie sur un réseau de 900 carrossiers répartis sur tout le territoire. Autogriff gère à ce jour plus de 55 000 véhicules pour des sociétés telles que Puma, Brand France ou le groupe Azaé.

A propos de CPM France :

Créée en 1974, CPM France est le leader de l'action commerciale et marketing terrain qui fait de l'humain l'accélérateur de la performance des marques. Grâce à une offre complète de prestations complémentaires – force de vente externalisée, vente online et télévente, merchandising et audit terrain, activation commerciale, formation et accompagnement de point de vente, gestion de point de vente – CPM accompagne des entreprises françaises et étrangères, issues de secteurs d'activité variés – PGC, High-tech, Beauté-Santé, Distribution, Automobile, Services – dans leur développement commercial sur le marché français. Plus de 10 000 intervenants terrain représentent les marques des clients de CPM sur des territoires multiples, aussi bien dans la distribution que dans les CHR, les lieux de vie, et les lieux institutionnels. CPM France est membre depuis 1998 du réseau CPM International, qui appartient au groupe OMNICO.

www.fr.cpm-int.com

