



Le parcours client 100% digitalisé est déjà d'actualité

Grâce à Tracking for Mobility, Keybas (ex-France Atelier) se positionne en fournisseur d'une solution complète permettant, de la prise de rendez-vous en ligne à la restitution, de digitaliser entièrement le parcours client et du véhicule. Ceci afin de réduire et d'optimiser au maximum l'intervention humaine entre les différentes étapes de réparation. Devenu Keybas en février dernier, France Atelier annonçait sa volonté de mettre l'internet des objets (IoT) au cœur de l'atelier de réparation automobile. En lançant son offre Tracking for Mobility, la société répond ainsi au besoin de suivi en temps réel des véhicules par les clients, particuliers ou professionnels, dès la prise de rendez-vous en ligne. Automobilistes mais aussi constructeurs, distributeurs, loueurs de courte durée, assureurs, logisticiens et centres de reconditionnement VO : autant d'acteurs visés par Tracking for Mobility.

Combinant les équipements de garage de dernière génération, l'utilisation de technologies de géolocalisation indoor/outdoor et la mise en place de solutions IT communicantes, Keybas automatise une succession de services. Dans sa version la plus complète, Tracking for Mobility permet la dépose et la restitution du véhicule 24h/24 et 7j/7, l'inspection des dommages subis grâce à la combinaison d'un scanner pneumatique, d'un portique de scanner carrosserie et le contrôle de batterie motrice, l'identification et le chiffrage des travaux, la localisation du véhicule à chaque poste de réparation et optimise les flux dans l'atelier. Ceci avec le moins d'intervention humaine possible.

Un système de translation automatique breveté

Pendant ce temps-là, Tracking for Mobility, via un portail client, inclut ce dernier dans le processus de A à Z, au-delà même du devis et du rendez-vous en ligne. Celui-ci a accès à l'état des lieux du véhicule en entrée, au suivi des travaux et peut payer en ligne. Enfin, il est automatiquement prévenu lorsque son véhicule est prêt et peut venir le chercher comme il l'a déposé : en récupérant ses clés dans l'armoire sécurisée du garage. Ou du centre de reconditionnement VO le cas échéant. Le véhicule lui-même est doté d'une certaine autonomie durant tout le processus.

A partir du moment où il arrive au garage, le véhicule est doté d'un petit boîtier qui permet de suivre ses pérégrinations dans l'atelier. Il peut même se déplacer seul grâce à un système de translation automatique breveté qui permet de le guider d'un point A vers un point B, piloté par une machine connectée distante. C'est même l'ensemble des composantes de Tracking for Mobility qui fait l'objet d'un brevet.

Des bénéfices pour le client comme pour le pro

Outre l'information en temps réel dont il dispose, le client peut recevoir des devis immédiatement pour validation et connaître le temps de réparation et d'immobilisation de son véhicule. Le pro, qu'il soit réparateur ou fasse dans le reconditionnement VO, peut optimiser les données client (lecture plaque, intégration dans le logiciel de suivi clients, etc.), localiser le véhicule dans l'atelier sans quitter son écran, optimiser ses flux et donc l'occupation de ses collaborateurs, mieux gérer leur planning, suivre la productivité de chaque poste de travail, et offrir une meilleure expérience client au final.

«Si les bornes automatiques 24/7 de dépôts de véhicules existaient déjà sur le marché, elles ne prenaient pas en compte l'ensemble de l'expérience client notamment le suivi pas à pas des travaux, la réception de devis, la validation en ligne, etc, ni l'ensemble des processus inhérents aux professionnels : gestion des rendez-vous, coût d'immobilisation d'un véhicule, gestion des ateliers, commandes de pièces...» souligne Christian Demenais, directeur général adjoint de Keybas. Pour les réparateurs, Tracking for Mobility est l'opportunité de ventes additionnelles et d'une rentabilité améliorée. Quant aux pros du VO, ils peuvent voir l'immobilisation de leurs véhicules réduite à 5 jours. Considérable lorsque l'on sait que celle-ci peut coûter un minimum de 23 euros par jour et qu'un véhicule peut être immobilisé 20 jours en moyenne...

Un retour sur investissement rapide

Agrégateur de solutions depuis ses débuts en tant que place de marché spécialisée dans l'équipement de garage et dans le financement du matériel et l'approvisionnement en énergie, Keybas était l'un des mieux placés pour aboutir à une solution aussi complète. Et son département R&D ne s'est pas arrêté à une seule technologie pour tracer les véhicules. «Nous utilisons principalement la NFC, car elle est très efficace», confesse Mickaël Perrin, P-DG et fondateur de Keybas, mais la RFID, le WiFi, l'infrarouge et les ultrasons, le GPS, le Bluetooth et l'UWB

sont tous utilisés dans le protocole de communication KBTrack de Keybas.

Cette automatisation du processus et l'information en temps réel fournie au client permet également de limiter les litiges au moment de la restitution du véhicule. Et même à partir de 40 860 euros HT par an, l'offre KBFlow 24/7 garantit un retour sur investissement à moyen terme compte tenu des promesses de productivité et de ventes additionnelles qu'elle affiche. «Même le MRA peut s'y retrouver», affirme Mickaël Perrin.