

Audi récompensée pour son site de RDV Atelier en ligne.

- **Disponible depuis plusieurs années, Audi n'a eu de cesse de faire évoluer et d'améliorer son site de RDV Atelier en ligne afin d'offrir une expérience client la plus fluide possible.**
- **Du paiement en ligne, à la connexion aux plannings Atelier de son réseau en passant par des améliorations UX, le site de RDV Atelier en ligne Audi est en constante évolution.**

Roissy-en-France, le 23 janvier 2024 – Audi remporte l'Or aux TOP/COM Grands Prix Consumer 2023 et le Cas d'Or de la Relation Client ainsi que le Grand Prix du Jury aux Cas d'Or du Marketing pour son site de prise de RDV Atelier en ligne.

Avec son site de RDV Atelier en ligne (service.audifrance.fr), Audi France souhaite proposer un parcours simple, pour guider ses clients lors de la réservation d'un RDV pour l'entretien de leur Audi.

Cette interface propose aux clients Audi de s'identifier soit avec l'immatriculation de leur véhicule, soit avec leur compte client myAudi. Après la sélection du réparateur agréé Audi souhaité, l'utilisateur peut choisir les prestations requises pour son véhicule et sélectionner le créneau de RDV qui lui convient.

Accessible 24h/24, orientée client, cette solution offre en outre des tarifs dès la prise de rendez-vous, adaptés au véhicule concerné. A ceci, le constructeur intègre les promotions en vigueur, y-compris les offres locales du distributeur, relayées sur ce site.

Premier projet e-commerce de la marque aux anneaux, ce site offre la possibilité aux clients Audi de pouvoir payer en ligne leurs prestations Atelier, dès la réservation de leur RDV afin de fluidifier le parcours client lors de l'intervention et de garantir une transparence totale.

Le constructeur mène une analyse constante afin de suivre le comportement de ses utilisateurs, ainsi que des analyses quantitatives, afin de rendre l'outil évolutif.

Dans le cadre de sa démarche RSE et de son plan de décarbonation « Vorsprung 2030 », le constructeur s'est également employé à réduire le poids des pages du site, ce qui a pour conséquence d'améliorer les temps de chargement des pages du site et l'expérience clients, mais également de limiter les rejets de CO2 générés par le site.

La marque considère ce site comme un laboratoire qui lui permet d'étudier le comportement de ses clients, de voir quels sont les points de friction sur le parcours, et de pouvoir s'améliorer, tant sur le parcours digital, que sur site dans son réseau de réparation.

Audi France s'est fait accompagner pour cette réalisation. La collaboration de WIDE (agence digitale de Micropole) aura permis notamment de remporter, ensemble, l'Or à plusieurs reprises en novembre et décembre lors des remises de prix :

- Prix or « Expérience client et fidélisation »
- Cas d'OR en or dans la « Relation client » et « Grand prix du jury »
- Top Com d'or

A PROPOS DE WIDE | www.micropole.com : Agence digitale du groupe Micropole, WIDE accompagne les entreprises dans la conception et la réalisation de leurs stratégies digitales et relationnelles pour accélérer leur business. A travers des méthodologies innovantes, une approche par le métier et une volonté de tout mesurer et objectiver, WIDE met la Data au cœur de la transformation digitale, et la combine avec ses expertises de Conseil, Design, Data Science et Technologie pour enrichir l'expérience client ou/et collaborateur, et gagner en performance globale. WIDE réalise 40 M€ de CA et déploie ses 400 talents à travers ses agences en France, Suisse, Espagne.

Grégory GOUILLARDON

Communication Presse et Relations Publiques

Téléphone : 06.07.52.60.21

E-Mail : gregory.gouillardon@audi.fr

media.audifrance.fr



Le groupe Audi est l'un des plus grands constructeurs d'automobiles et de motos dans le segment haut de gamme et de luxe. Les marques Audi, Bentley, Lamborghini et Ducati sont produites sur 22 sites dans 13 pays. Audi et ses partenaires sont présents sur plus de 100 marchés dans le monde.

En 2022, le groupe Audi a livré à ses clients 1,61 million de véhicules Audi, 15 174 véhicules Bentley, 9 233 véhicules Lamborghini et 61 562 motos Ducati. Au cours de l'année fiscale 2022, le Groupe AUDI a réalisé un chiffre d'affaires total de 61,8 milliards d'euros et un bénéfice d'exploitation de 7,6 milliards d'euros. Dans le monde, plus de 87 000 personnes ont travaillé pour le groupe Audi en 2022, dont plus de 54 000 chez AUDI AG en Allemagne. Avec ses marques attrayantes, ses nouveaux modèles, ses offres de mobilité innovantes et ses services révolutionnaires, le groupe poursuit systématiquement son chemin pour devenir un fournisseur de mobilité durable, individuelle et haut de gamme.
