

Repenser l'expérience client dans le secteur du remplacement des pneus

halfords

Le défi : Adapter l'e-commerce au secteur du pneu

L'achat de pneus est souvent une expérience stressante suite à une crevaison, des dommages ou à de l'usure, et l'expérience client lors d'une visite dans un centre de montage n'est pas toujours des meilleures. Halfords Mobile Expert (HME) souhaitait améliorer l'expérience de ses clients en proposant un service de montage mobile en ligne, permettant d'amener le garage au client. En facilitant au maximum le processus d'achat et de prise de rendez-vous, et en permettant aux clients de choisir l'heure de leur visite, HME tire parti de la volonté croissante des consommateurs d'avoir davantage de biens et de services qui leur soient livrés, la pandémie ayant par ailleurs favorisé l'adoption des livraisons, celles-ci pouvant être effectuées sans contact.

Un service à domicile amélioré grâce à la planification des tournées

HME connaît une croissance rapide. L'entreprise considère que la clé de son succès réside dans la qualité de l'expérience client. La maîtrise et l'évaluation de son service à domicile ont donc toujours été essentielles. Elle a ainsi obtenu des dizaines de milliers d'avis cinq étoiles sur Trustpilot, le service mondial d'avis de consommateurs. L'efficacité opérationnelle et une planification judicieuse des tournées étaient essentielles, car la gestion de services mobiles est coûteuse. La société souhaitait également réduire la pression exercée sur les techniciens dans l'exécution de leur travail quotidien, de manière à fidéliser un personnel de valeur.

HME a dû faire face à nombre de défis que pose le démarrage réussi d'une entreprise d'e-commerce. Tous les processus étaient manuels et l'entreprise utilisait des solutions ponctuelles pour gérer diverses situations logistiques et de contact avec la clientèle. En outre, elle était limitée par sa technologie pour la qualité de service, n'étant capable d'offrir que des fenêtres de rendez-vous à la demi-journée. Pour faire évoluer l'entreprise et proposer des services plus performants, tels que des créneaux de 2 heures et de 4 heures, ainsi que la possibilité pour les clients de réserver 24 h/24 et 7 j/7, il lui fallait adopter des solutions plus élaborées. En outre, HME avait besoin d'améliorer la productivité de ses tournées pour être en mesure de répondre à la demande croissante de ses clients et réduire ses coûts.

Profil de l'entreprise

Halfords Mobile Expert
Produits et services pour
l'automobile et le cyclisme

La solution Descartes

Solution de livraison du
dernier kilomètre de Descartes

À propos du client

Halfords est le premier détaillant britannique de produits et services pour l'automobile et le cyclisme. Par le biais des centres automobiles Halfords, il est également l'un des principaux opérateurs indépendants du Royaume-Uni dans le domaine de l'entretien, de la maintenance et de la réparation des véhicules. Avec son siège situé à Redditch, dans les West Midlands, Halfords emploie près de 10 000 personnes dans tout le pays.

LIRE LA SUITE DE L'HISTOIRE



Planification et tarification dynamiques des rendez-vous au moment de la vente

Soucieuse d'améliorer l'expérience de ses clients et son efficacité opérationnelle, HME a choisi de mettre en œuvre une solution de planification dynamique des rendez-vous proposée par Descartes. La solution Descartes permet à HME de proposer des options de rendez-vous uniques en fonction de l'achat et de la localisation de l'acheteur, des commandes existantes, de la capacité de la flotte, des restrictions du réseau routier et d'un certain nombre d'autres facteurs. Ces options sont évaluées afin que HME puisse choisir les options à présenter au client au moment de la vente. Ces options laissent le choix au consommateur et contribuent à augmenter la densité des rendez-vous, ce qui accroît l'efficacité.

HME a perfectionné son service de rendez-vous en mettant en place une tarification dynamique basée sur les options de rendez-vous de livraison fournies par Descartes et sur un algorithme intégrant d'autres facteurs. La tarification dynamique permet à HME de mieux représenter le coût des différentes options et d'influencer le comportement de l'acheteur afin d'augmenter la densité et l'efficacité des livraisons. Elle contribue également à améliorer les marges d'exploitation de l'entreprise.

Innover en optimisant les dépenses liées au paiement par clic en fonction des capacités de service

En se basant sur la solution Descartes, HME a également créé une autre innovation, l'optimisation du paiement par clic (PPC). En tant qu'entreprise en ligne, HME utilise largement la publicité PPC en ligne pour stimuler la demande de ses services. Cette publicité représentant l'une de ses principales dépenses marketing, HME tenait à éviter de gaspiller son investissement en PPC lorsque la demande dans une région donnée était sur le point de dépasser les capacités des techniciens de cette région. Ses techniciens étant hautement qualifiés, HME ne peut pas faire appel à des tiers pour répondre à la demande qui dépasse ses capacités. Elle choisit donc plutôt de recourir aux capacités prévisionnelles de la solution Descartes pour l'aider à réduire la publicité PPC dans des zones géographiques spécifiques, afin de maximiser le rendement de ses dépenses marketing.

Une application mobile pour un service sans contact

Afin d'aider ses techniciens à mener à bien leurs interventions au domicile des clients, HME a développé une application mobile sur mesure qui guide le technicien tout au long du processus de dépose et de pose des pneus, en enregistrant les données de l'intervention et des photos de l'installation. Grâce à l'application mobile intégrée à la solution de prise de rendez-vous Descartes, le technicien dispose de toutes les informations nécessaires à l'exécution de son intervention sans avoir besoin d'entrer en contact avec le client, ce qui a constitué un avantage considérable durant la pandémie. HME a également profité de l'occasion pour intégrer des points de contrôles automobiles supplémentaires afin d'enrichir sa base de données clients concernant l'entretien recommandé et des informations supplémentaires sur les performances d'usure des marques de pneus et leurs combinaisons avec des voitures spécifiques.



Une nouvelle ère dans le secteur du remplacement des pneus

HME a élevé le service de remplacement des pneus à un niveau supérieur en adaptant l'ensemble du processus de montage des pneus à une activité en ligne, conjuguant une expérience client agréable à l'excellence opérationnelle. Son approche avant-gardiste des stratégies, méthodes et technologies de service lui a permis de se hisser rapidement au rang de prestataire de services d'envergure nationale. La solution de prise de rendez-vous de Descartes représente un élément fondamental de la stratégie de HME et lui a fourni une plateforme lui permettant d'améliorer ses performances en matière de chiffre d'affaires et de résultats.