

Chers Clients,

Nous tenons à vous informer des difficultés que vous pouvez être amenés à rencontrer avec votre assistance automobile durant cette période estivale pas comme les autres.

Cet été, les assistants doivent faire face à deux problèmes majeurs :

- Une forte hausse des appels téléphoniques sur les plateaux due au nombre important de vacanciers partis en France cette année suite au contexte épidémique.
- L'indisponibilité des véhicules de remplacement qui doivent normalement être mis à la disposition des clients. En effet, devant l'absence de visibilité sur leur activité suite au Covid-19 et à la période de confinement, les loueurs n'ont pas pu anticiper le stock de véhicules de remplacement habituellement fait au mois d'avril.

A titre d'exemple, ACTA, l'un de nos partenaires spécialistes de l'assistance automobile nous informe que la volumétrie de dossiers d'assistance par rapport à leurs prévisions est en hausse et encore plus significativement les weekends d'août (entre +20% et +44% selon les weekends).

Les flottes de véhicules de remplacement sont réduites d'environ 30% par rapport à un été normal et le pourcentage est encore plus élevé pour les véhicules familiaux.

En parallèle, la joignabilité des centres d'appels est vraiment fortement pénalisée par le temps de traitement des dossiers à cause de la recherche des véhicules de remplacement. Les équipes d'assistance doivent ainsi par exemple appeler entre 10 à 15 agences alors que d'habitude 1,2 ou 3 appels suffisent.

Face à cette situation inédite, l'ensemble des assistants redoublent d'efforts pour aider au mieux leurs clients notamment en renforçant leurs équipes d'assistance et leurs équipes supports mais la situation demeure très tendue.

DIOT Rhône Alpes

