



**Compétences
Numériques**
Services Auto

Avec le soutien du Grand Plan d'Investissement



**LE GRAND PLAN
D'INVESTISSEMENT**

LES SERVICES CONNECTÉS

Décrire l'offre et les modalités contractuelles

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A la fin de cette séquence, vous serez initié(e) à :



- Identifier les différents types de contrats.
- Spécifier les modalités de souscription et résiliation des contrats.
- Orienter le client vers le service adapté à ses besoins.



Durée

1 heure et 40 minutes (exposé et exercices pratiques)



IDENTIFIER LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONTRATS

Exposé des différents services connectés des constructeurs suivants :

- Renault
- Peugeot
- Citroën
- Volkswagen
- Mercedes
- BMW
- Toyota



Les enjeux économiques pour les constructeurs sont multiples :

- Collecter différentes données permettant de fidéliser les clients.
- Offrir des nouveaux services aux clients.
- Réaliser des actions à distance afin de fiabiliser les véhicules.



IDENTIFIER LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONTRATS

Les constructeurs proposent aujourd'hui différents contrats donnant accès à de multiples services évolutifs :

-  Offerts.
-  Payants.
-  Offerts pendant une certaine durée.
-  Soumis à la politique commerciale des constructeurs.

Ces services sont proposés soit :

-  Souscrits à l'unité.
-  Associés à d'autres dans un « pack » commercial.

Généralement, les services connectés sont regroupés par pack d'option et sont offerts ou payants.

La durée des contrats est très variable (1 an, 2 ans, 3 ans ou à vie).

NOTA : Lors de l'achat d'un véhicule neuf, une partie des services connectés est généralement offerte par le constructeur sur une période donnée afin de faire tester les services au client.

Les services connectés sont souvent associés :

- **Au système de navigation.**
Exemple : Navigation connecté, géolocalisation, mises à jour cartographie.
- **Aux données du véhicule.**
Exemple : Consommation, distance parcourue, pression des pneumatiques.
- **Aux spécificités des véhicules hybrides et électriques.**
Exemple : Charge à distance, préconditionnement thermique.



IDENTIFIER LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONTRATS

Les services offerts.

	<p>Données de conduite</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durée de trajet, consommation, vitesse moyenne, ... 		
	<p>Données de télémaintenance</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rappels d'entretiens, défaillances systèmes, pressions pneumatiques, ... 		
	<p>Demande de devis et prise de rendez-vous</p> <ul style="list-style-type: none"> • Télétransmission avec l'atelier du réparateur agréé. 		

Les applications constructeurs permettent également d'avoir accès à l'historique des interventions, à la date du prochain contrôle technique, à la documentation de bord, ...

Les données véhicule sont généralement accessible au travers des applications smartphone de chaque marque.

- MY RENAULT.
- MY PEUGEOT.
- MY CITROEN.
- WE CONNECT (Volkswagen).
- MYT CONNECT (Toyota)
-

Pour envoyer et recevoir des données véhicule depuis un smartphone, le client doit :

- Activer la connectivité du véhicule (pour autoriser l'échange de données sur le réseau téléphonique).
- Télécharger l'application et enregistrer le véhicule sur le compte client.
- Appairer le compte client et le véhicule (autoriser l'échange de données).



IDENTIFIER LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONTRATS

Les services payants.

	<p>Options supplémentaires du véhicule</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amortisseurs réglés, feux de croisement intelligents, régulateur de vitesse adaptatif, ... 		
	<p>Assistant de stationnement à distance</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manœuvres de stationnement automatisées depuis son smartphone, à l'extérieur du véhicule. 		
	<p>Service de conciergerie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accès à un service en ligne permettant d'apporter une aide au conducteur. 		
	<p>Bureau mobile</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connexion aux conférences, affichage des détails de réunion, navigation vers les lieux d'agenda, ... 		

Les applications constructeurs permettent également d'avoir accès à la commande de préconditionnement thermique à distance, la radio et le streaming audio en ligne, la gestion de charge d'un véhicule électrique, ...

En fonction de l'évolution de la stratégie commerciale des constructeurs, les services ci-dessus peuvent voir leurs conditions de commercialisation évoluer.

Exemples :

- Passer de gratuit à payant.
- Être inclus dans des offres packagées.



IDENTIFIER LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONTRATS

Les services offerts pendant une certaine durée.

	Informations trafic • Informations transmises par internet sur l'état du trafic routier.	  
	Zones de danger • Travaux, incidents météo, contrôles routiers, ...	  
	Conditions météo • Météo locale, météo à destination, météo sur le trajet, ...	 
	Stations services • Localisation à proximité et sur le trajet, tarifs carburants avec comparatif, ...	 
	Parkings • Localisation à proximité, places disponibles, tarifs horaires avec comparatif, ...	 

Les applications constructeurs permettent également d'avoir accès à des notifications de vitesse, des calculs d'itinéraires en ligne, des importations de destinations en ligne, ...

En fonction de l'évolution de la stratégie commerciale des constructeurs, les services ci-dessus peuvent voir leurs conditions de commercialisation évoluer.

Exemples :

- Passer de gratuit à payant.
- Être inclus dans des offres packagées.



IDENTIFIER LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONTRATS

Les services soumis à la politique commerciale des constructeurs.

	<p>Mises à jour de cartographie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualisation du réseau routier, des POI, ... 	  
	<p>Géolocalisation du véhicule</p> <ul style="list-style-type: none"> • Localisation du véhicule via l'application smartphone. 	  
	<p>Verrouillage / Déverrouillage à distance du véhicule</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actions sur le verrouillage centralisé via l'application smartphone. 	  
	<p>Rapport d'état du véhicule</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vitres ouvertes, éclairage intérieur, verrouillage, ... 	  

Les applications constructeurs permettent également d'avoir accès à des avertisseurs sonores et clignotants, alarme antivol en ligne.

Les commandes à distance sont généralement réalisées au travers des applications smartphone de chaque marque.

- MY RENAULT.
- MY PEUGEOT.
- MY CITROEN.
- WE CONNECT (Volkswagen).
- MYT CONNECT (Toyota)

....

RAPPEL : Pour transmettre des commandes depuis un smartphone, le client doit :

- Activer la connectivité du véhicule (pour autoriser l'échange de données sur le réseau téléphonique).
- Télécharger l'application et enregistrer le véhicule sur le compte client.
- Appairer le compte client et le véhicule (autoriser l'échange de données).

En fonction de l'évolution de la stratégie commerciale des constructeurs, les services ci-dessus peuvent voir leurs conditions de commercialisation évoluer.

Exemples :

- Passer de gratuit à payant.
- Être inclus dans des offres packagées.



SPÉCIFIER LES MODALITÉS DE SOUSCRIPTION ET RÉSILIATION DES CONTRATS

Les différentes modalités de souscription aux services connectés suivant les constructeurs :



La résiliation ou la cession d'un contrat d'abonnement (d'une durée comprise entre 1 mois et 3 ans) doit être effectuée par le souscripteur dudit contrat.

L'achat d'un service connecté à durée illimitée s'applique au véhicule et se transfère automatiquement d'un propriétaire à un autre si le véhicule est vendu.

Exemples des différents accès à la souscription d'un service connecté :

This section shows three examples of how services are accessed, each in a light blue rounded rectangle:

- ACCÈS VIA ORDINATEUR:** A screenshot of the Volkswagen website showing the 'myVolkswagen' portal with various service options like 'Mes véhicules We Connect / Car-Net', 'Votre médiathèque', and 'Compte utilisateur et réglages'.
- ACCÈS VIA SYSTÈME VÉHICULE:** Two screenshots of the 'Gestion services Car-Net' interface. The top one shows 'Guide & Inform' with options like 'Informations routières en ligne', 'Messages', 'Météo', and 'Importation de l'itinéraire en ligne'. The bottom one shows 'Security & Service' with options like 'Position de stationnement', 'Calendrier des échéances d'entretien', 'Service d'appel d'urgence', and 'Notification de zone'.
- ACCÈS VIA SMARTPHONE:** A collage of three smartphone app screens. The first shows a car in a 'WeConnect' environment, the second shows a car with a price tag of '680€' and 'Assurance WeConnect', and the third shows a 'Smart Charging Station' map.



Cet exposé permet de mieux appréhender le TP :
« SERVICES CONNECTÉS : Modalités contractuelles ».



QUI SUIS-JE ?

LES RÈGLES DU JEU :

1. À chaque indice obtenu, le formateur désigne un apprenant qui lui indique la ou les carte(s) sur lesquelles il doit cliquer pour les **faire disparaître** si elles ne correspondent pas aux indices.

Il est possible de faire réapparaître les cartes si vous changez d'avis !

2. **Une ou plusieurs** cartes peuvent rester à la fin de la partie.

3. Le formateur clique sur les rectangles blancs pour faire apparaître « **les indices** ».

4. Une fois que vous êtes tous d'accord, vérifiez votre résultat en cliquant sur « **RÉPONSE** ».



À l'aide des indices ci-dessous identifier la carte correspondante.

Je suis offert.

Cliquer ici pour obtenir un indice supplémentaire.

Cliquer ici pour obtenir un indice supplémentaire.

RÉPONSE



QUI SUIS-JE ?

À l'aide des indices ci-dessous identifier la carte correspondante.

Je suis un service offert.

Cliquer ici pour obtenir un indice supplémentaire.

Cliquer ici pour obtenir un indice supplémentaire.

RÉPONSE

Voici les différentes zones et actions possibles :

Zone d'indices

Cliquer pour faire disparaître la carte

Cliquer pour faire réapparaître la carte

Cliquer sur cette zone pour faire apparaître un nouvel indice

Après avoir découvert tous les indices, cliquer ici pour découvrir la réponse

EXPLICATION



QUI SUIS-JE ?

À l'aide des indices ci-dessous identifier la carte correspondante.

Je suis un service offert.

RÉPONSE



QUI SUIS-JE ?

À l'aide des indices ci-dessous identifier la carte correspondante.

Je suis un service payant.

RÉPONSE



QUI SUIS-JE ?

À l'aide des indices ci-dessous identifier la carte correspondante.

Je suis un service offert pendant une certaine durée.

RÉPONSE



QUI SUIS-JE ?

À l'aide des indices ci-dessous identifier la carte correspondante.

Je suis un service offert ou payant selon la politique commerciale des constructeurs.

RÉPONSE



ORIENTER LE CLIENT VERS LE SERVICE ADAPTÉ À SES BESOINS.

Le meilleur conseil pour le client passe impérativement par :



Ecoute

Être attentif car c'est le client qui détient la solution.



Enquête

Investiguer pour mieux comprendre le besoin.



Empathie

S'identifier au client pour mieux l'orienter.



Ces rappels théoriques permettent de mieux appréhender le TP :
« SERVICES CONNECTÉS : Problématiques client ».





**Compétences
Numériques**
Services Auto

Avec le soutien du Grand Plan d'Investissement



**LE GRAND PLAN
D'INVESTISSEMENT**

