

Systemes d'information intégres

L'avenir dans le secteur de l'après-vente automobile

par Hans-Jürgen Thönnissen et Andrea Jansen, ESG

Longtemps, on a cherché une possibilité de disposer en un coup d'œil de toutes les informations sur un véhicule en particulier, comme les valeurs sur le temps de travail, les instructions de réparations, les informations de diagnostic, les pièces détachées et les versions de logiciels. La solution devait être peu coûteuse, multilingue et sans redondances. Les premières ébauches de ce type de système se retrouvent chez les constructeurs automobiles. Leurs expériences positives confirment l'importance stratégique et l'opérabilité future de tels systèmes.

Le monde en mutation

La concurrence sur le marché, la complexité technique croissante ainsi que les nouvelles réglementations légales, telles que le règlement d'exemption par catégorie (REC), posent de nouveaux défis aux constructeurs. Outre l'optimisation des processus commerciaux et l'économie de coûts, la satisfaction du client est au cœur des préoccupations du constructeur. L'utilisation de systèmes intégrés peut améliorer sensiblement ce point.

Utilisation actuelle du système

Un exemple simple typique en atelier illustre au mieux l'utilisation des technologies et processus disponibles aujourd'hui : un client arrive avec sa voiture à l'atelier où le contrat de réparation est d'abord saisi dans le système. Le mécanicien auto reçoit le contrat de réparation et lit les codes de pannes avec son appareil de diagnostic. Ensuite, il recherche via un programme de diagnostic système 1, quelles sont les causes de pannes possibles avant de vérifier. Avec le système 2, il détermine les instructions de réparation. Les pièces détachées nécessaires à la réparation se trouvent dans le système 3. Le système 4 lui indique si les pièces sont en stock, et le système 5 quelle durée de travail il peut facturer pour cette réparation. Le système 6 mémorise les détails de la réparation dans le Dealer Management System (système de gestion des concessionnaires).

Redondances contre rentabilité

Une telle diversité du système (v. fig. 1) n'est pas rentable et technologiquement difficile à maîtriser. Il inclut des redondances importantes et chères en partie du côté de l'atelier chez le mécanicien et d'un autre côté dans la jungle du système lui-même. Le mécanicien passe une grande partie de son temps de travail à rechercher les informations dans les divers systèmes. Cela entraîne des ruptures dans les supports et les informations, des ruptures dans les procédures et une répétition des saisies d'informations. Cela coûte du temps et de l'argent et entraîne des imprécisions.

Le chemin vers l'intégration et la qualité

Pour contrecarrer ces inconvénients, il faut commencer dès la procédure d'élaboration des informations de l'atelier. Les systèmes de génération d'informations automobiles ainsi que les systèmes de recherche d'informations (voir fig. 2) doivent être basés sur une systématique identique. En association : pour la détermination des pièces, la documentation d'entretien, les temps de travail, la documentation sur les pièces, la documentation pour le client et les

diagnostics, une procédure commerciale commune doit être définie. Les flux de travail communs se développent sur cette base. La définition des fonctions spécialisées et la structuration des fonctions informatiques de manière analogue aux fonctions et processus spécialisés et au flux de travail complètent la procédure.

Avantages :

- Les interfaces et ruptures de processus à l'atelier s'en trouvent réduites.
- La représentation des informations d'atelier a lieu sous forme intégrée.
- Les procédures d'atelier sont optimisées et la satisfaction de l'utilisateur et du client nettement améliorée.
- Les performances et la fonctionnalité de la recherche d'informations sont meilleures.

Procédure idéale

Un client amène sa voiture à l'atelier, le mécanicien lit les codes de pannes avec un appareil de diagnostic. Le code de panne est transmis en même temps que les données du véhicule au programme de recherche d'informations de l'atelier. Ensuite, le processus est quasi automatique : les instructions de réparation sont établies, les pièces détachées nécessaires identifiées et leur disponibilité vérifiée. Les pièces sont prélevées et la réparation effectuée. Les temps de travail s'affichent automatiquement. Ensuite, les dépenses sont transmises au système de gestion des concessions en vue de la facturation.

Status quo

Actuellement, beaucoup d'équipementiers n'osent pas franchir le pas des systèmes intégrés. La raison étant le travail qui serait engendré, car les procédures commerciales doivent être repensées et redéfinies complètement. Les saisies multiples de mêmes données doivent d'abord être analysées sans perte d'informations, puis éliminées. Comme il s'agit de structures élaborées, elles doivent être modifiées avec une grande prudence. Le Change Management (gestion des modifications) qui s'y rapporte doit avoir pour objectif l'adhésion des utilisateurs. Le nouveau REC qui complexifie encore la situation est un critère d'influence supplémentaire décisif. S'il s'agissait auparavant dans les concessions et les ateliers d'un cercle d'utilisateurs très restreint, celui-ci peut s'élargir sensiblement en raison du nouveau règlement REC. Cet élargissement est lié en partie à des concepts d'autorisation fastidieux, qui - une fois appliqué à chaque système individuel - peuvent devenir très coûteux et confus. Si l'on considère enfin les avantages, le positionnement stratégique des systèmes et leur opérabilité future, il est impossible d'éviter à court terme la mise en place de systèmes d'après-vente intégrés.