



Créateurs d'avenirs

Emmanuelle DUTERTRE
Sociologue-Enseignant Chercheuse

RESTITUTION VOLET 1 ET 2
ETUDE APRÈS-VENTE CONNECTÉE VI

COMITÉ SCIENTIFIQUE PIA

Mardi 26 juin 2018



I. Méthodologie

II. Problématique économique et social de l'après-vente VI

III. L'après-vente connectée du VI

IV. Scénario organisationnels associés à la diffusion de l'après-vente
connectée

Conclusion

I- Méthodologie



15 entretiens au sein du réseau

Marque constructeur	Distributeur et réparateur agréé	Réparateur agréé
	1	
	4	1
	1	
	2	2
	1	
	2	
		1



3 entretiens auprès des indépendants

	Entretiens réalisés
Indépendants	2
Directeur service réseau indépendant	1



6 entretiens auprès d'experts

	Entretiens réalisés
Constructeur	1
Formateurs VI	4
Équipementier en télématique	1

II- Problématiques économique et sociale de l'après-vente VI

Le partage de la valeur dans les réseaux de marque:

Le distributeur et réparateur:

- La valeur est principalement générée par l'atelier et plus particulièrement la pièce,
- Le réseau de marque répare principalement des **tracteurs** et des **porteurs** (GIPA 65%),
- Apprécient la remorque (moins technique, mais génère plus d'heures)

Réparateur:

- La pièce est également source de valeur + atelier (un peu plus de semi/remorque) plus âgé/ plus d'heures

De fortes difficultés à recruter :

- 56% des recrutements réalisés dans le VI ont été jugés difficiles (contre 44% de l'ensemble des recrutements de la branche)
- 23% des établissements VI enquêtés ont été concernés par des recrutements non aboutis (contre 13% de l'ensemble des établissements de la branche)

3 Facteurs explicatifs:

- Evolutions technologiques
- Stabilité de l'emploi
- Faible attractivité des métiers

III- L'après-vente connectée du VI

LE VÉHICULE INDUSTRIEL CONNECTÉ

DONNÉES GESTION DU TRANSPORT

- Transmission d'ordre de mission
- Service de messagerie
- Planning des opérations de transport
- Suivi des marchandises
- Facturation

DONNÉES SOCIALES

- Temps et durée de conduite
- Distance parcourue

DONNÉES TECHNIQUES DU VÉHICULE

- Consommation de carburant
- Diagnostic et maintenance
- Remorque (attache, freinage...)
- Indicateur de charge
- Indicateur de relief

LE VÉHICULE INDUSTRIEL CONNECTÉ

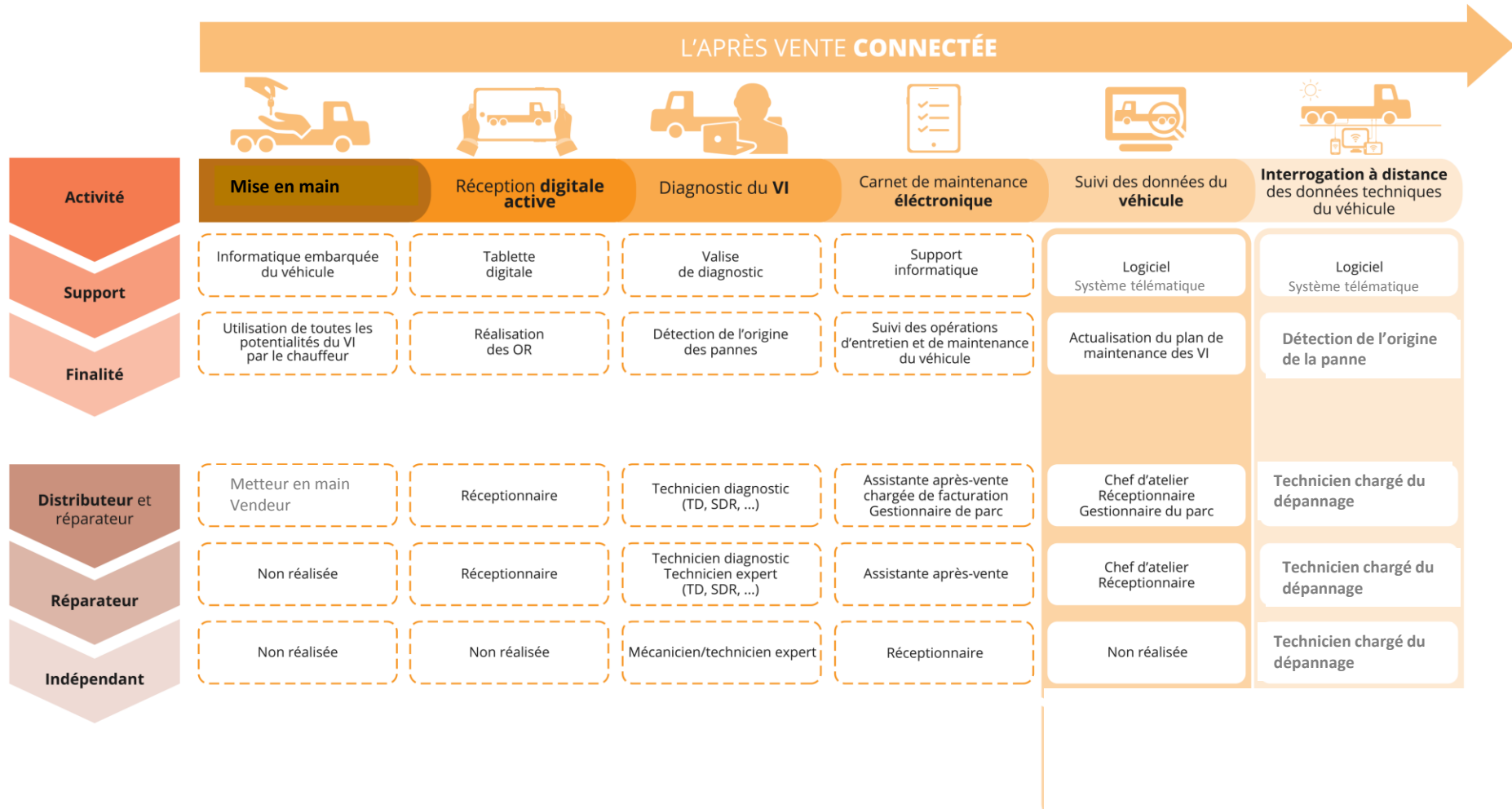
DONNÉES NAVIGATION

- Positionnement du véhicule
- Info trafic

DONNÉES SÉCURITÉ

- Ethylo-tests anti-démarrage
- Assistance en bord de route
- Contrôle de pression des pneumatiques

ACTIVITÉS DE L'ATELIER IMPACTÉES PAR L'ÉVOLUTION NUMÉRIQUE



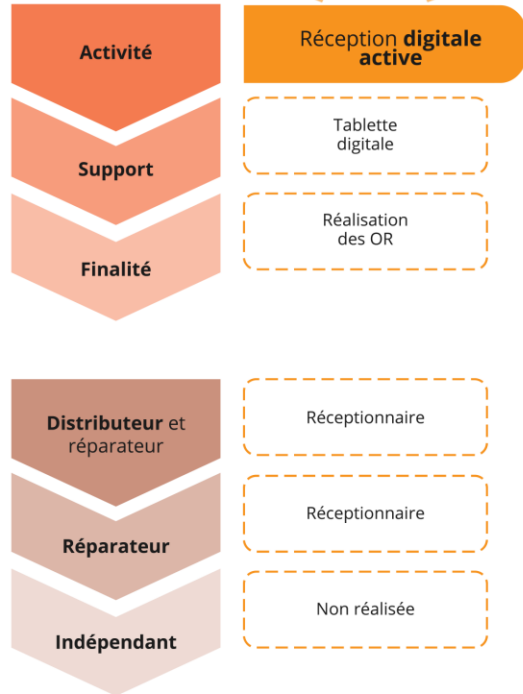
1-La mise en main et conseil à l'utilisation du véhicule



2-La réception du véhicule et du client



Réception **digitale active**



La réception digitale active/dynamique:

Le réceptionnaire muni d'une tablette digitale réalise un état des lieux du véhicule.

La connectivité de la tablette lui permet de prendre des photos, de générer automatiquement l'ordre de réparation, d'estimer le prix des pièces, de commander les pièces nécessaires à la réparation, voire de préparer la facturation.

Attendue et perçue par les professionnels comme un moyen de fluidifier le process et de limiter les litiges

Niveau de diffusion:



3- Le carnet de maintenance électronique

L'APRÈS VENTE **CONNECTÉE**



Carnet de maintenance **électronique**

Activité

Support informatique

Support

Suivi des opérations d'entretien et de maintenance du véhicule

Finalité

Distributeur et réparateur

Assistante après-vente chargée de facturation
Gestionnaire de parc

Réparateur

Assistante après-vente

Indépendant

Réceptionnaire

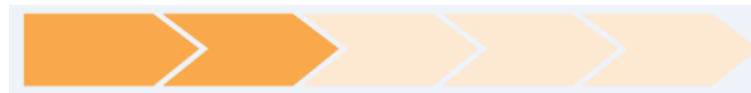
Carnet de maintenance électronique (virtuel/dématérialisé):

Le carnet de maintenance numérique remplace le carnet d'entretien papier.

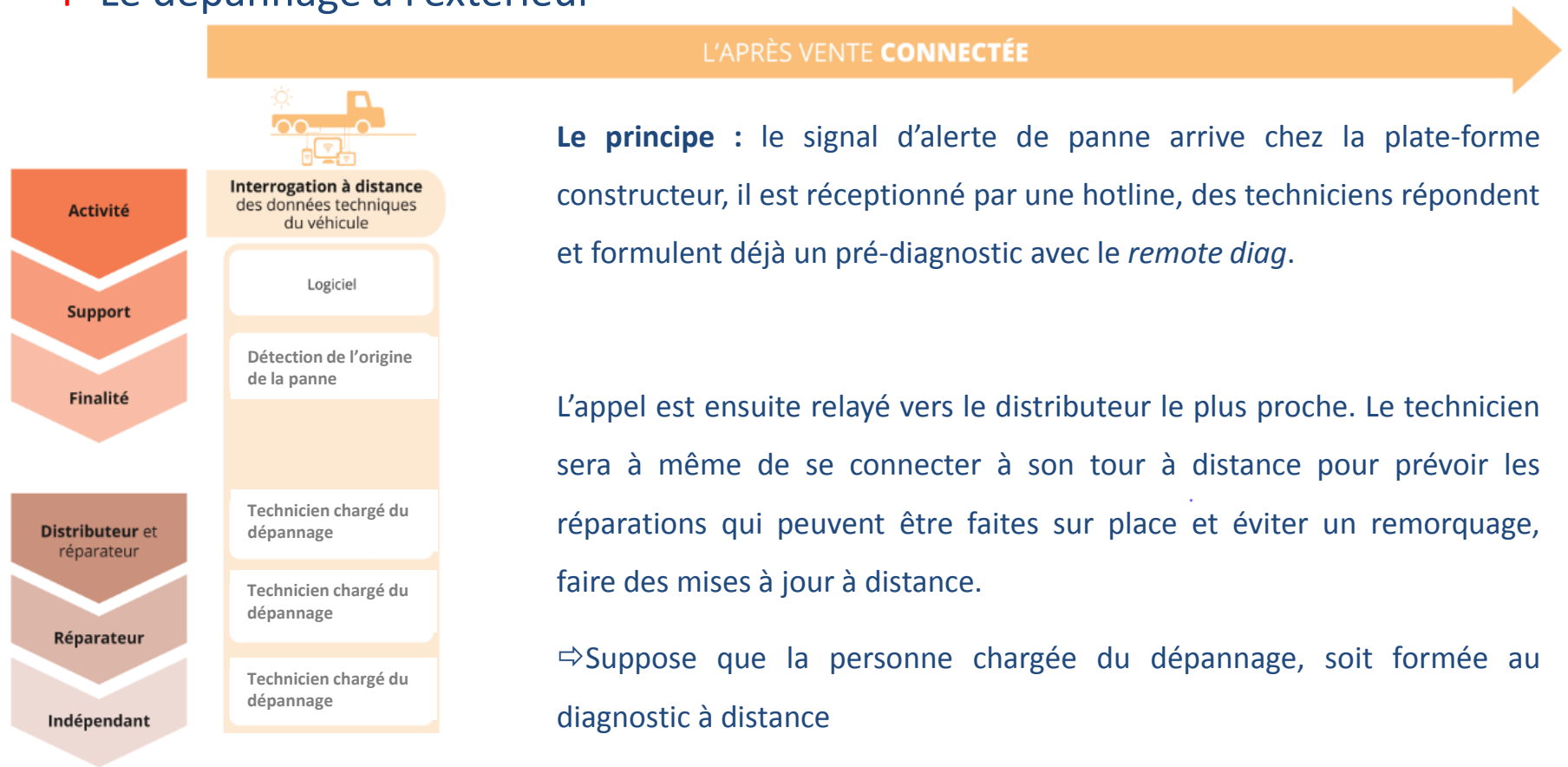
L'historique de l'entretien et de la maintenance est stocké au format numérique dans une base de données.

Mis à jour et complété lors de la facturation par le/la secrétaire après-vente

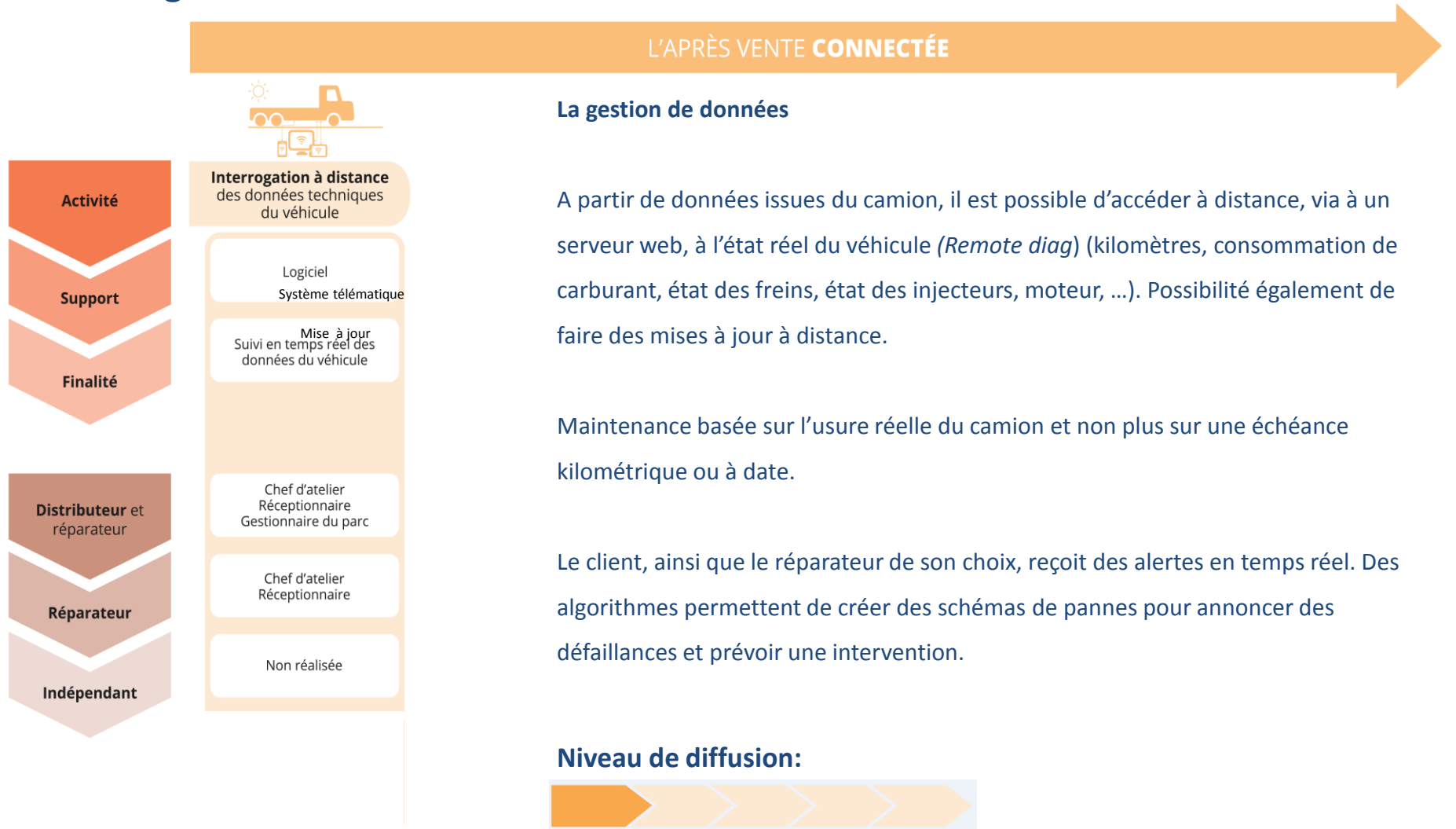
Niveau de diffusion:



4- Le dépannage à l'extérieur



5- La gestion de données



Principalement 4 activités semblent impactées par **les évolutions numériques de l'après-vente VI**:

1. La mise en main et conseil à l'utilisation du véhicule
2. La réception du véhicule et de son client (Tablette digitale)
3. La création du carnet de maintenance électronique
4. Le dépannage à l'extérieur

Une activité émergente:

5. L'activité de gestion de données
-

IV- Scénario organisationnels associés à la diffusion de l'après-vente connectée

+ 3 ans

+ 5 ans

+ 6 ans

Marques constructeur

Distributeur et
réparateur

- Réceptionnaire/CS
- Responsable Après-Vente

- Gestionnaire de données

- Dépannage extérieur

- Mise en main

- Réception active

- Réceptionnaire
- Responsable après-vente

- Gestionnaire de données

- Dépannage extérieur

- Réception active

Indépendants

Conclusion

Enseignements:

1. Ces évolutions numériques s'inscrivent dans la continuité des activités existantes
 - Elles s'inscrivent dans le prolongement:
 - =>de **l'outil de diagnostic** utilisé depuis plusieurs années dans les ateliers,
 - => des **services de maintenance préventive** déjà existants,

2. Evolution / révolution

Enjeu:

Organisationnel:

- ⇒ intégrer l'interrogation à distance du véhicule dans les processus organisationnels existants
 - ⇒ Sensibiliser les professionnels au potentiel de la Big data
-

Merci pour
votre attention
