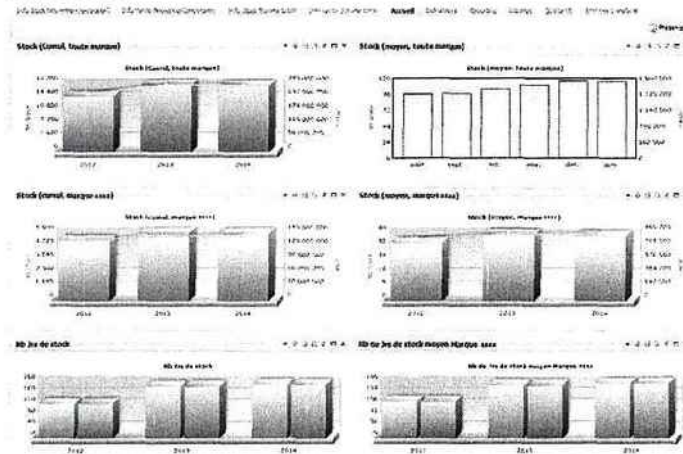




Informatique : Le poids des outils de gestion et de pilotage

Multimarkes, autonomes et ultra-pointues, les applications périphériques au Dealer management system (DMS) gagnent du credit auprès des professionnels.

Planet VO



Le DMS ne peut pas tout faire et les applications dédiées se multiplient (ici, Planet VO de Selsia)

Connaissez-vous les AAS ? Les Automakers Application Subsystems En français les logiciels complémentaires au DMS qui répondent aux besoins des professionnels de l'automobile ? Oui bien sûr mais vous ne les appelez pas ainsi

Ces sous-systèmes qui ne font ni la facturation, ni la comptabilité, mais prennent en charge un pan indispensable de l'activité des distributeurs ou des garagistes permettent de gérer les VO, les clients, le planning à l'atelier, leur site Internet et même l'avenir de la concession grâce à des tableaux de bord prospectifs et des indicateurs de performance

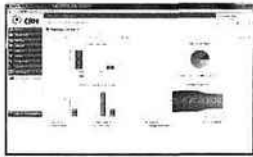
Autant de services qui touchent les entrepreneurs au cœur de leurs préoccupations actuelles Et autant d'expertises qui requièrent une application dédiée, autonome et compatible avec tous les DMS du marché Multimarkes, transverses et ultra-pointues, ces solutions dites « métier » s'interfaçent donc (généralement) avec le système central voire entre elles quand elles ne sont pas intégrées par des éditeurs informatiques désireux d'être exhaustifs



Utilisées couramment en mode « 100 % Internet », ces applications connexes sont accessibles d'un ordinateur via un simple abonnement Une facilité qui en favorise l'essor « Ces outils viennent se greffer au système d'information de l'entreprise », explique Christophe Lahitte directeur général de Select Up qui édite eSeller Préconise par Nissan France pour son réseau cette application permet aux concessionnaires de constituer, centraliser et maintenir à jour leurs bases de données de prospects et de clients Soit le fameux CRM sans lequel il est aujourd'hui difficile de faire du commerce automobile Avec 3 650 clients séduits depuis 2002 eSeller a fait des émules

Ruée sur le CRM

Datafirst propose ainsi depuis 2009 Datacar CRM (ex V12) ne du rachat de XC Développement « Les grands éditeurs informatiques préfèrent proposer eux-mêmes les AAS les plus recherchés plutôt que de se voir contraindre de les brancher sur leur DMS à la demande pressante d'un constructeur



ou d'un groupe de distribution. Bref ils font très souvent de la résistance et c'est un peu Dallas » observe un acteur du secteur

Datacar CRM s'acquiert comme une brique fonctionnelle supplémentaire au DMS (816

euros/an/utilisateur) qu'il soit Datacar ou non. Car le AAS doit être libre ! « Cette solution a toujours été conçue pour être vendue de manière indépendante » insiste Rémi Clemendot, directeur Marketing de Datafirst dont l'application en question compte déjà 5000 utilisateurs, homologuée par les marques du groupe Volkswagen, Ford, Opel et Kia France avec une entrée progressive dans le réseau BMW.



« Les marques veulent injecter des leads (ndlr contacts de clients provenant du Web) dans le DMS et avoir le retour de leurs transformations en ventes » poursuit Rémi Clemendot qui decline d'autres produits satellitaires comme Datacar Websites (gestion de la vitrine Internet des concessionnaires) et Datacar BI (business

Intelligence). Avantage pour les pros : une seule saisie. Car avec une moyenne de six interfaces par concessionnaire, les garages deviennent le temple de la double saisie. Même combat pour ICar Systems (ex Sage) qui s'interface avec les acteurs référents dans certains métiers (Darva, Sidexa, ETAI, Planet VO, Digitelec, MIS...) mais a développé son propre module de CRM intitulé Business Box.

« C'est à nous d'intégrer la gestion de la relation client, ne serait-ce qu'en raison de l'historique des travaux réalisés sur le véhicule qui sont dans le DMS et parce que le CRM ne se limite pas au poste vendeur, mais concerne aussi l'après-vente » commente Philippe Almouzni, président d'ICar Systems. Il est conscient que les éditeurs spécialisés répondent, au départ, à une carence du marché.



Pour la combler, Fiducial Informatique a d'ailleurs lancé sa plateforme Vulcan Access. Il s'agit d'un enrichissement sous forme d'options du DMS de l'entreprise utilisée par 3 000 clients. L'offre intègre la gestion des sites Internet (V Connect), le rendez-vous en ligne, la tablette numérique, l'interface aux outils de chiffrage et le CRM avec envois de promotions ciblées (V Fidélite). Mission : répondre aux nouvelles attentes des pros à l'ère du 2.0. Coût : 700 euros / an.

« Le DMS est une plateforme d'intégration. Les professionnels doivent avoir une réponse pour chaque point et à chaque étape à leurs attentes » souligne Herta Gavotto, chef de marché automobile de Fiducial Informatique. Problème : si l'on peut s'abonner à V Fidélite, impossible en revanche de bénéficier de la Business Box sans utiliser ICar DMS.

Les principales applications dédiées



Multimarque et multisites, l'activité véhicules d'occasion nécessite depuis 1995 un AAS. Une mission remplie par Planet VO, édité par Selsia. Outil unique des groupes multi-DMS pour gérer cette activité, il est plébiscité par 15 000 utilisateurs dont 8 000 vendeurs appartenant à 3 000 concessions. Interface avec la quasi-totalité des systèmes centraux (ICar DMS, Datacar, Incadea, DCS Net ADP...).

L'application gère la chaîne de valeur VO depuis la reprise jusqu'à la vente en passant par la gestion administrative et la valorisation des stocks.

Commercialisé 1950 euros HT par site et par an, il est intégré aux standards de marque pour plusieurs constructeurs car il permet de structurer la démarche commerciale, de gérer des promotions répercutées ensuite sur le site Internet des constructeurs, de décrypter parfaitement les véhicules via le référentiel Argus et un nombre illimité de photos. Planet VO interagit donc avec les garants (Cirano, Opteven, Icare, CarGarantie...) les modules de CRM évoqués ci-dessus (eSeller, Business Box...).

Il intègre des outils de chiffrage (base de frais ETAI, systèmes de tarification des pièces constructeur...) le système d'immatriculation des véhicules automatique (TMS MISIV), les captives de financement (Credipar, BMW Financial...) et 400 sites d'annonces automobiles. Un an dernier, plus de 1,4 million de transactions de concessionnaires sont passées par Planet VO, soit plus de la moitié des ventes.

opérées par les pros en France !

Et à l'instar de nombreux éditeurs, Selsia démultiplie les fonctionnalités en offrant, pêle-mêle : les prévisions de rentrées de véhicules pour contrôler les achats et leurs impacts à venir sur le stock, les reportings d'activités personnalisés et l'analyse des marges/dépréciations de stocks.



Enfin, une application tablette permet d'évaluer les voitures, un module remarketing de « scorer » leur stock et gérer leurs promotions sur Internet et enfin de suivre les leads. « **lead traceur** » mesure, **en effet, les contacts générés par les sites d'annonces** et surtout leur transformation en opérant également une mise en relation automatique et immédiate avec les vendeurs. En corrélant



l'origine des contacts suivis ou non d'une vente et le positionnement du VO (scoring, âge du prix, nombre de photos ...), les professionnels peuvent mieux piloter leur activité.

« *Nous avons encore des opportunités très fortes pour développer PlanetVO dans les domaines des outils de reprise et des solutions permettant une meilleure revente* », confie Olivier Alléhaut, qui s'apprête à lancer une Valeur Argus spéciale « enchères » et des modules d'estimation de reprise paramétrés en fonction des demandes de chaque distributeur.

L'offre à la demande



« *Nous multiplions les interfaces avec différents systèmes experts pour répondre à la demande de nos clients* », ajoute Olivier Alléhaut. « *Nous sommes une extension métier branché sur l'outil comptable* », confirme Xavier Diry, directeur du marché français de Dekra Automotive Solutions qui édite Eurolinea. Outil de gestion et d'identification de VO créé en 2000 par la société Cica pour les succursales Citroën, cet Automakers Application Subsystem a vu, depuis, son marché s'ouvrir à 500 concessions.

Intégré, par exemple, au bureau d'activité commerciale du réseau Toyota, Eurolinea (2000 euros/site/an) permet aux vendeurs VN de la marque de disposer des outils d'aide à la reprise nécessaire à la conclusion de leur transaction. Comme ses concurrents, Dekra Automotive Solutions élargit son offre. « *On développe pour Renault des tablettes de relevés de dommages* », confie Xavier Diry.

A ce titre, il sera de plus en plus ardu pour les éditeurs de DMS de tout intégrer dans une seule boîte magique ! Le chiffrage, par exemple, est de longue date laissé à Etai, Sidexa, DAT France, DIVA du groupe Lacour ou encore GT Motive. « *Nous avons trois types de clients*, explique Benoît Leclair, directeur général de GT Motive France, *les loueurs longue durée, les garantisateurs et les experts, réparateurs et carrossiers. L'outil de chiffrage est par essence multimarque et demande un investissement énorme* ».



Au sein de son entreprise, 80 collaborateurs rentrent chaque jour de la donnée à la main, recodifiant chaque pièce. « *Nous avons investi 5 millions d'euros sur les 7 dernières années* », poursuit le dirigeant qui a lancé la version Web de GT Estimate, mais aussi RepairCenter permettant aux carrossiers d'automatiser leur relation commerciale avec les assureurs. Les AAS n'ont donc rien de marginaux.



Des outils de pilotage

Deux domaines cristallisent depuis quelques temps la recherche et le développement : la planification de l'après-vente et la « business intelligence ». Aussitôt créé, le logiciel Kairos-Lean-System s'est ainsi vu nommer au Grands Prix Internationaux de l'innovation d'Equip Auto 2013. Ce nouveau AAS permet de piloter une carrosserie.

« *Nous avons pensé comme un chef d'atelier* », raconte Richard Bogatzky, dirigeant de 3Dsoft qui a

mis quatre ans à le concevoir. Sa TPE y croit dur comme fer, ayant déjà révolutionné l'organisation informatique des ateliers avec Mecaplanning 10 000 utilisateurs au sein de 650 points de vente conquis. Kairos-LS (260 euros/ mois) décharge en fait le chef d'atelier carrosserie de la tâche non productive d'affectation des éléments de travail aux compagnons.



70 % de gain de temps, de quoi avoir le vent en poupe, presque autant que la « business intelligence ». Ces indicateurs de performance qui permettent aux patrons de groupe de distribution de prendre les bonnes décisions stratégiques font flores. ICar Systems estime encore que cette expertise métier relève de sa compétence et a ainsi racheté en juin dernier la suite logicielle Pilot Auto de la société Altimis Group. Un AAS de plus avalé par un éditeur ! Objectif : satisfaire ses 800 clients concessionnaires en Europe avec un outil d'analyse des ventes de voitures neuves (livraisons, classement des vendeurs, répartition des modèles...).

L'accès s'opère à partir d'une tablette ou d'un navigateur. Soit un outil pratique pour vérifier son stock, les résultats de son paypian, son chiffre d'affaires ou sa marge par période, marque, modèle, etc. Aujourd'hui, l'application est rebaptisée My BI. Elle coûte 1100 euros par an et compte une dizaine de clients dans le réseau BMW. Toute ressemblance avec Datacar BI n'est évidemment pas fortuite. Car ce morceau-là, assurément, les éditeurs de DMS se l'approprient. Mais cela ne sera pas toujours possible.

« Il y a de plus en plus de métiers spécifiques, les éditeurs ne pourront pas tout intégrer. D'ailleurs, ils font de moins en moins payer les interfaces, mais en associant 7 outils périphériques au système comptable, cela finit par coûter... » observe Benoît Leclair.



Aujourd'hui, l'informatique revient en moyenne à 1 200 euros par an et par poste à un professionnel. Et comme à la banque, triple saisie ou pas, certains n'aiment pas mettre leurs outils dans le même éditeur ! « Tout le monde veut faire le métier de tout le monde », résume Xavier Diry. Les utilisateurs pourraient, in fine, sélectionner la meilleure offre dans chacun des domaines recherchés.

ILS PLEBISCITENT LES APPLICATIONS "METIER" !



Thierry Tanfin, directeur d'Audi Bauer (75/ 92)

« Nous sommes friands des applications dites métier. Nous utilisons Planet VO depuis son lancement. 25 vendeurs l'utilisent quotidiennement pour accéder à la cote Argus, éditer leurs bons de commandes aux marchands et mettre en ligne leurs véhicules d'occasion sur une dizaine de sites Internet. Planet VO est aussi un précieux support administratif pour établir nos marges et globalement gérer le stock en lien avec le directeur financier du groupe. Côte VN, nous avons 44 licences et autant d'utilisateurs de Datacar CRM depuis 7 ans. Cette application, assez ludique d'utilisation, est indispensable pour recevoir les clients et créer des devis de VN et VD. C'est notre base commerciale qui intègre le fichier client permettant d'effectuer nos opérations de marketing. Le kilométrage du véhicule est enregistré dès qu'il passe à l'atelier. Ainsi, le vendeur dispose des données du SAV sans se déplacer. L'an dernier, le groupe a vendu 2 500 VN et 500 VO. »

Steve Blay, responsable après-vente de la succursale Citroën Reze (44)

« Nous utilisons Mecaplanning depuis avril 2010 sur Nantes Est, Reze et Saint-Herblain qui reçoivent 130 véhicules par jour. L'outil a changé mon organisation en faisant communiquer les trois ateliers. Je peux étaler les charges de travail en fonction des disponibilités et compétences ou transférer les appels. L'outil nous permet d'assurer le service « racing » qui nous engage à entretenir un véhicule de 120 000 km en une heure en mobilisant simultanément deux compagnons. Nous réclamions donc le même outil pour la carrosserie et avons donc adopté Kairos-LS qui répartit les tâches automatiquement, mais en fonction de nos paramétrages dans nos deux carrosseries. Au-delà, ces applications permettent d'anticiper les surcharges ou sous-charges pour affecter, par exemple, nos compagnons à la préparation des véhicules ou à la pose d'accessoires. Côte chiffrage, nous utilisons Diva de Lacour, indispensable pour faire le chiffrage de toutes les carrosseries, notamment le chiffrage contradictoire avant que l'expert ne passe. Le seul moyen d'être payé objectivement au nombre d'heures nécessaire. »

Eloïse Le Goff Bennis