

UN DMS AU SERVICE DE LA PRODUCTIVITÉ ET DU PILOTAGE

Partenaire du CNPA depuis 2012, Solware Auto a dévoilé cet automne à Equip Auto, la version dédiée aux Agents de Marque de son nouveau DMS. Son responsable Grands Comptes et Partenariats, Philippe Mallet, livre son analyse du paysage de l'après-vente.



Philippe Mallet

Quelles évolutions percevez-vous de l'activité après-vente ?

Philippe Mallet : Les mutations sont nombreuses, notamment au sein des réseaux. La grande tendance est au «multimarquisme». Un grand nombre d'Agents de marque regroupent aujourd'hui des affaires pour représenter plusieurs constructeurs, en particulier du côté de PSA. Contrairement à ce que le marché prévoyait il y a quelques années, les réseaux de MRA multimarques (R3) sont en croissance, alors que nous assistons à la décroissance des réseaux d'Agents de marque (R2). Depuis six ans, plusieurs centaines de points de réparation ont disparu, en partie au profit des réparateurs R3 sous enseigne. D'autre part, nous observons des inquiétudes sur l'évolution des besoins en après-vente liées aux nouvelles technologies telles que l'électrification des véhicules, les nouvelles formes de mobilité ou le «véhicule autonome». Ils auront forcément à plus ou moins longs termes, des impacts sur le métier des réparateurs.

Dans ce contexte, quelles sont les attentes des professionnels ?

P.M. : L'enjeu est de disposer d'outils pour augmenter la productivité, et faciliter un pilotage plus fin des affaires grâce à des indicateurs de gestion instantanés facilitant la prise de décision.

Les réparateurs bénéficient d'un atout considérable ; ils sont des acteurs de confiance et de proximité pour leurs clients. Ils en ont conscience, mais ils doivent encore mieux exploiter cet avantage dans un environnement en forte évolution. L'intérêt des réparateurs sur le VO apparaît croissant. Cette activité, encore peu assurée il y a quelques années, se professionnalise. Elle devient incontournable pour maintenir les marges

« Le partenariat gagnant/gagnant avec le CNPA constitue une source d'informations et d'échanges précieuse avec les professionnels. »

« Les réparateurs bénéficient d'un atout considérable ; ils sont des acteurs de confiance et de proximité pour leurs clients. »

et alimenter les ateliers.

Le VO est un outil de fidélisation et de conquête.

Comment accompagnez-vous les réparateurs ?

P.M. : Nous avons développé un nouveau DMS baptisé «winmotor next», en repensant complètement l'utilisation du logiciel. Ce nouveau programme lancé début 2018 avec un premier périmètre destiné aux réseaux MRA, est un DMS totalement orienté métier.

Plus simple d'utilisation et à appréhender, il intègre des workflows par activité. Il est aussi collaboratif pour les utilisateurs des garages plus importants.

Nous présentons cet automne en avant-première au sein de l'espace Univers VO, la «version Agent» intégrant les spécificités des marques PSA et Renault. Nous dévoilerons également les fonctionnalités de vente VO, de carrosserie, de comptabilité et les outils de pilotage.

Ce nouveau DMS porte-t-il de nouvelles ambitions ?

P.M. : Winmotor next est déjà disponible en 7 langues et adapté aux usages des différents pays afin de répondre nativement à des besoins internationaux. Nous avons de fortes ambitions de développement au-delà

de la France, en Afrique et en Europe. Solware Auto se positionne aujourd'hui comme un acteur international des DMS des réparateurs avec des filiales en France, Algérie, Maroc, Espagne, Italie et Belgique. Notre volonté reste tournée vers l'écoute des professionnels et des attentes du marché. Notre vocation est d'être leur interlocuteur unique en matière informatique. Cette stratégie répond aux besoins de nos clients français. 80% sont attachés d'ailleurs à notre offre globale. ●



Dans le cadre du salon Equip Auto, Solware Auto était une nouvelle fois associé à l'événement pour animer chaque jour (du 15 au 19 octobre, au sein du stand PSA Retail) une Master Class sur le thème de la «Valorisation et la Transmission d'entreprise», en partenariat avec Eurorepar Car Service et le nouveau Groupement des réparateurs ERCS.●