

Article de fond

Des services efficaces pour le futur avec Schaeffler

Digitalisation et mobilité électrique – les défis technologiques que doivent relever les distributeurs de pièces automobiles et les garagistes sont nombreux et complexes. Celui qui, face à de tels enjeux, peut aujourd’hui compter sur le soutien d’un partenaire solide peut s’estimer heureux. Schaeffler propose à l’Automotive Aftermarket l’excellence technique, des solutions de réparation intelligentes et des services exceptionnels. Par ailleurs, en qualité de premier partenaire de développement des constructeurs automobiles, la société est fortement impliquée dans les principales technologies et initiatives d’avenir.

L’Automotive Aftermarket de demain réserve de gros changements aux distributeurs et aux garagistes. La digitalisation représente pour tous les acteurs un défi majeur s’accompagnant souvent de profonds changements susceptibles de renverser complètement les procédures habituelles. Pour les praticiens, les termes utilisés par les experts de manière inflationniste sont souvent trop abstraits. Que signifie la digitalisation pour un garagiste ? Comment la réparation se déroulera-t-elle à l’avenir ? Qu’est ce qui est plus efficace en fin de compte ? Que se passera-t-il si la mobilité électrique s’impose à grande échelle ? Et à quel rythme cette transformation va-t-elle se produire ? Les distributeurs, eux aussi, se posent des questions. Quelles seront les pièces de rechange dont le marché aura besoin demain et comment vont évoluer la gestion des stocks, la logistique ou encore la structure des fournisseurs ?

Simultanément, les distributeurs de pièces automobiles et les garagistes se voient confrontés à des tâches quotidiennes de plus en plus complexes. Les véhicules interconnectés et partiellement autonomes, équipés de dispositifs d’assistance hypersensibles favorisent la multiplication des systèmes sophistiqués que l’on trouvera dans les automobiles de demain. Sans les données correctes, il ne sera possible ni de fournir les bonnes pièces de rechange, ni d’assurer une réparation professionnelle. C’est d’ailleurs la raison pour laquelle on appelle ces données « la nouvelle huile de l’ère digitale ». La question cruciale dans ce contexte est de savoir si ces données seront encore disponibles demain ou si les constructeurs automobiles utiliseront des solutions télématiques pour barrer tout accès au marché indépendant de la réparation.

Mais tous ces défis ne doivent pas faire craindre l’avenir aux distributeurs et aux garagistes. « Nous devons voir la digitalisation comme une chance. Une chance d’apporter sur place une assistance efficace aux opérations de réparation complexes. Une chance d’intensifier le dialogue avec nos clients dans le monde entier et une chance de simplifier le processus de vente et de le rendre encore plus efficace », explique Michael Söding, directeur de la division Automotive Aftermarket chez

Schaeffler. La nomination de Michael Söding comme membre du directoire de Schaeffler AG au 1^{er} janvier 2018 témoigne de l'importance des activités d'Aftermarket au sein du groupe Schaeffler. Schaeffler soutient le marché indépendant de la pièce de rechange dans toutes les questions d'avenir et propose également, en plus des excellentes pièces de rechange en qualité de première monte, des services et du savoir-faire pour assurer l'avenir du marché indépendant de la rechange automobile.

Anticiper dès aujourd'hui les systèmes d'entraînement de demain

« Les distributeurs de pièces automobiles et les garagistes profitent à double titre d'un partenariat avec la division Automotive Aftermarket de Schaeffler. Nos clients bénéficient non seulement de la grande qualité de nos produits, mais aussi de l'expertise que nous avons acquise dans la première monte. De plus, ils profitent à moyen et à long terme de nos planifications stratégiques. En étroite collaboration avec le groupe Schaeffler, nous travaillons sur nos sujets d'avenir sous la bannière "mobilité de demain" », souligne Michael Söding. Un exemple concret en est la mobilité électrique. Aujourd'hui déjà, Schaeffler développe et produit des essieux électriques et des modules hybrides pour les constructeurs des véhicules électriques du monde entier. L'équipementier travaille actuellement sur 25 projets d'e-mobilité différents. Pour assurer le suivi optimal de cette activité en pleine croissance, le groupe Schaeffler a créé au 1^{er} janvier 2018 un département e-mobilité indépendant qui regroupe la totalité des solutions produits et systèmes ainsi que les véhicules à entraînement purement électrique.

Il va de soi que ce département s'intéresse également de près aux préoccupations du marché de la rechange de pièces automobiles et développe des solutions pour la réparation et les services, comme la solution intelligente pour les essieux électriques et les modules hybrides, même si le besoin de ce type de produits et de services ne devrait se développer que progressivement en Allemagne et en Europe. Michael Söding explique : « En tenant compte des taux d'usure des produits actuels, il faudra encore attendre six à huit ans avant que les garages soient pleinement confrontés à ces technologies. Selon nos pronostics internes, les nouvelles immatriculations pour l'année 2030 se composent pour 30 pourcent de moteurs à combustion, pour quelque 40 pourcent d'hybrides, soit une combinaison de moteurs électriques et de combustion et pour environ 30 pourcent de véhicules purement électriques. »

Sans accès aux données – pas d'avenir

À l'heure actuelle, ce n'est pas la transition engendrée par la mobilité électrique qui inquiète les distributeurs et les réparateurs du marché indépendant de la pièce de rechange automobile. C'est plutôt de ne plus disposer, à l'avenir, d'un accès non discriminatoire aux informations techniques du véhicule que craignent de nombreux entrepreneurs. Le concept « extended vehicle » – projet de normalisation de l'Association allemande des constructeurs automobiles (VDA) pour la transmission standardisée des données – ne peut être, selon Michael Söding, qu'une solution transitoire. « Depuis toujours, Schaeffler s'engage en faveur des intérêts du marché indépendant de la réparation. Nous

avons été cofondateur des initiatives sectorielles comme TecDoc, TecCom et Partslife. Il est donc évident que nous nous engageons dans le débat actuel en faveur de l'accès aux données du véhicule et du traitement des données brutes. » Dans ce contexte, la division Schaeffler poursuit une double stratégie. « À court terme, nous essayons d'organiser un accès aux données non discriminatoire, économique et rapide par les serveurs des constructeurs automobiles (extended vehicle). À moyen et long terme, nous voulons permettre l'accès direct aux données du véhicule (Open Telematics Platform). »

À cet effet, la division Automotive Aftermarket chez Schaeffler a été l'une des premières entreprises industrielles à participer à la plateforme de données CARUSO. « Nous voulons utiliser prochainement les données issues de CARUSO pour notre propre plateforme de réparation REPERT. Cela nous permet d'optimiser dès aujourd'hui nos prestations en faveur de nos partenaires distributeurs et garagistes et de proposer par exemple des solutions d'entretien préventif au marché indépendant de la réparation », souligne Michael Söding. À moyen terme, Schaeffler prévoit aussi d'alimenter la plateforme CARUSO avec ses propres données.

Plus d'efficacité grâce à des solutions de réparation intelligentes

Disposer des données requises est l'une des principales conditions garantissant une réparation rapide et efficace. Une autre est de disposer des produits parfaitement adaptés à chaque réparation et des connaissances requises pour en assurer le montage professionnel. Dans ces deux domaines, Schaeffler répond systématiquement aux exigences de l'Automotive Aftermarket en s'appuyant sur son expertise de partenaire de développement convoité dans le domaine de la première monte. Il n'empêche que les solutions de réparation bien établies sur le marché continuent à faire l'objet d'examen critiques et d'optimisations. Le résultat de ce processus d'amélioration continu ? De nombreux kits et sets de réparation qui facilitent nettement les commandes, garantissent une réparation de qualité et permettent de réduire considérablement le temps de montage et l'immobilisation des véhicules.

Par principe, Schaeffler ne fait aucun compromis en ce qui concerne la qualité des pièces de rechange. C'est pourquoi les pièces Schaeffler pour l'Aftermarket satisfont pleinement aux exigences spécifiques et sévères de la première monte. Par ailleurs, l'entreprise transmet volontiers son savoir-faire aux distributeurs et sociétés de montage en ce qui concerne la manipulation des produits. « La complexité croissante des réparations place quotidiennement nos clients devant de nouveaux défis. Sans outillages spéciaux et sans connaissances professionnelles pointues, il est aujourd'hui quasiment impossible de mener à bien une réparation professionnelle. C'est là que nous intervenons avec notre marque de services REPERT qui couvre toutes les prestations courantes opérées dans un garage et propose, en soutien aux mécaniciens et aux professionnels de la réparation, des formations, un service technique ainsi que des informations sur les réparations et les outillages spéciaux nécessaires. Vous pouvez par ailleurs compter sur l'assistance des experts de notre hotline

technique qui répondront directement à toutes vos questions », ajoute Michael Söding. Plus de 70 000 garages dans le monde utilisent aujourd'hui le service REPERT via Internet.

Quand digitalisation rime avec cohésion

L'élément qui fait le lien entre toutes les activités et les différents processus commerciaux, c'est la digitalisation. Le groupe Schaeffler s'est doté en 2015 d'un agenda digital servant, pour toutes les divisions, d'interface entre les exigences commerciales, la stratégie et l'infrastructure informatique. En ce qui concerne la division Automotive Aftermarket, les principales questions sont : Comment concevoir des processus efficaces et comment augmenter l'efficacité ? Comment perfectionner les processus existants à l'aide de la digitalisation ? Comment établir de nouveaux modèles commerciaux ? Il ne fait aucun doute que la digitalisation va modifier les processus tels que nous les connaissons, par exemple dans le domaine de la distribution des pièces de rechange, ou encore les voies traditionnelles d'approvisionnement. « Dans ce contexte nous utilisons par exemple l'intelligence artificielle pour mieux pronostiquer les besoins futurs », précise Michael Söding. Schaeffler continuera à miser sur son partenariat avec les distributeurs spécialisés de pièces de rechange. Ce commerce spécialisé ne va cesser d'évoluer. À son activité purement stationnaire avec plusieurs livraisons par jour, le distributeur spécialisé va devoir devenir aussi fournisseur en ligne.

À l'avenir, les commandes seront nettement plus sélectives. Là où il n'y aura pas d'urgence et où l'achat en ligne présentera des avantages financiers, les commandes passeront par Internet. Pour les besoins urgents, la commande et la livraison seront effectuées par les voies traditionnelles. Schaeffler affirme vouloir renforcer le soutien qu'il apporte aux distributeurs face à la concurrence des plateformes en ligne dont le succès est exclusivement basé sur les prix qu'elles pratiquent. D'après la conviction de Michael Söding, la digitalisation va permettre à Schaeffler d'accroître la transparence qui renforcera durablement sa position et celle de ses partenaires distributeurs face à la concurrence.

Relever les défis et saisir les opportunités

Pour les distributeurs et les garagistes, la mobilité de demain va apporter de nombreux changements, liés notamment à la télématique, à l'interconnexion des véhicules et à la digitalisation. Avec le soutien du bon partenaire, il est possible de voir en ces changements des opportunités de réussir à s'adapter aux marchés de demain. Avec sa division Automotive Aftermarket, Schaeffler est le partenaire parfait pour l'avenir sur l'Aftermarket. Le groupe propose des technologies innovantes et des compétences exceptionnelles. « Que ce soit dans la première monte ou dans l'Aftermarket, avec les marques LuK, INA et FAG, Schaeffler est synonyme de compétence système dans la chaîne cinématique, le moteur et le châssis », conclut le directeur de l'Aftermarket Monsieur Michael Söding. Et de rester fidèle à son principe : Schaeffler garantit la réparation simple des technologies complexes.

Images : Schaeffler



Aujourd'hui déjà, Schaeffler est l'un des partenaires technologiques privilégiés de l'industrie automobile. Les concepts automobiles et d'entraînement futurs permettant de réduire les émissions reposent inévitablement sur des solutions systèmes globales telles que Schaeffler les propose aujourd'hui.



La qualité Schaeffler se retrouve dans les moindres détails – cela s'applique tant à l'embrayage qu'aux accessoires comme les vis et les boulons contenus dans un grand nombre de nos solutions de réparation.



Les concepteurs ne perdent jamais de vue ce que les garagistes auront à faire : sous sa marque REXPERT, Schaeffler regroupe dès aujourd'hui à l'intention des garagistes les services qui leur seront utiles demain.



Qu'il s'agisse des véhicules de tourisme, des utilitaires légers ou lourds ou encore des tracteurs – les formateurs REXPERT sont des spécialistes dans tous ces domaines.