



L'enseignement issu des pièces usagées **Les pièces en échange standard servent de base au développement de nouveaux produits** Observation active en clientèle chez Bosch

Mars 2015

OE 15.17 HFL/IL

- ▶ Bosch remplace des pièces automobiles fonctionnelles à des fins de test
- ▶ Les résultats des études sont utilisés lors du développement de nouveaux produits
- ▶ Les propriétaires des voitures concernées reçoivent gratuitement une pièce de rechange neuve
- ▶ Quelques constructeurs automobiles font également usage du processus Bosch

Les produits Bosch doivent répondre exactement aux exigences d'utilisations réelles des voitures. Les produits doivent fonctionner pendant toute la durée de vie du véhicule, résistant à toutes les sollicitations survenant en conditions réelles. Afin d'être au plus près de cet objectif, Bosch a lancé début 2013 le programme « Observation active en clientèle chez Bosch » (AFB). Les développeurs Bosch récupèrent des pièces automobiles usagées, mais toujours fonctionnelles, afin de procéder à des analyses. Ce retour d'expérience vient compléter les connaissances existantes et les spécifications des constructeurs automobiles. Le produit peut ainsi être amélioré afin de répondre au mieux aux exigences réelles.

La spécificité de ce programme réside dans le fait que Bosch ne sollicite pas des pièces automobiles défectueuses remplacées pendant la période de garantie, mais des pièces qui sont encore fonctionnelles et pour certaines très anciennes. En effet, certains problèmes ne peuvent être identifiés qu'après de nombreuses années d'utilisation. Les conditions météorologiques et le comportement de conduite notamment ont un impact sur l'usure des pièces automobiles. N'importe quel composant usagé sur les véhicules de leur choix peut être récupéré et étudié par les spécialistes Bosch. Les principaux critères de sélection sont l'âge, le kilométrage et le pays d'origine des véhicules. « Ces pièces automobiles usagées sont un outil précieux pour nous. Elles nous permettent par exemple de répondre aux exigences de plus en plus strictes en matière de garantie »,

indique Klaus Sekot, chef de projet. Le propriétaire du véhicule est gagnant lui aussi, car il obtient ainsi une pièce de rechange gratuite pour son véhicule.

Un logiciel Bosch plateforme des échanges

Un logiciel développé par Bosch pilote le processus, de la commande jusqu'à la livraison. L'auteur de la commande spécifie les composants et véhicules et sélectionne une région sur une carte du monde interactive. Le logiciel transmet les informations aux ateliers participants dans la région concernée et vérifie automatiquement si un véhicule répondant aux critères est présent dans la base client. Si le client accepte l'échange, l'atelier peut alors remplacer la pièce souhaitée et l'envoyer à l'auteur de la commande. Le logiciel organise également la livraison entre l'atelier et le développeur, qui reçoit au préalable les données importantes du véhicule par voie électronique. Outre le kilométrage et le nombre de démarrages, il obtient ainsi des informations sur les entrées figurant actuellement dans la mémoire d'erreurs et sur l'équipement du véhicule.

Succès du programme auprès des clients Bosch

Des collaborateurs Bosch de différents secteurs ont déjà fait appel à ce programme depuis début 2013, obtenant la première année un total de 550 pièces pour analyse. De l'étude de ces pièces automobiles usagées, Bosch a pu tirer des conclusions importantes pour le développement de nouvelles générations de produits. Quelques constructeurs automobiles également convaincus par ce concept, utilisent le programme Bosch pour leurs propres besoins. Les ateliers automobiles peuvent en effet remplacer des composants Bosch, mais aussi se procurer n'importe quelle autre pièce automobile. Le logiciel présente donc un intérêt pour tous les constructeurs et équipementiers automobiles.

Photo de presse : 1-BBM-20865

Solutions pour la mobilité est le secteur d'activité le plus important de Bosch. Son chiffre d'affaires s'est élevé en 2014 à 33,3 milliards d'euros selon les données provisoires, soit 68 % des ventes totales du Groupe. Cela fait du Groupe Bosch l'un des fournisseurs leaders de l'automobile. Solutions pour la mobilité opère essentiellement dans les domaines suivants : technique d'injection pour moteurs à combustion, concepts de transmission de substitution, périphériques de transmission efficaces et montés en réseau, techniques de sécurité de conduite active et passive, systèmes d'assistance et de confort, technologie d'information-divertissement et de communication conviviale, et concepts de voiture à voiture et Car2X,

technologie et services pour le marché secondaire de l'automobile. Des innovations automobiles majeures, telles que la gestion électronique du moteur, le système électronique de stabilité ESP® ou encore la technologie diesel Common Rail sont signées Bosch.

Le Groupe Bosch est un important fournisseur mondial de technologies et de services. Avec un effectif d'environ 290 000 collaborateurs, le Groupe Bosch a réalisé en 2014 un chiffre d'affaires de 48,9 milliards d'euros selon les données provisoires. Ses activités sont réparties en quatre domaines : Solutions pour la mobilité, Techniques industrielles, Biens de consommation et Techniques pour les énergies et les bâtiments. Le Groupe Bosch comprend la société Robert Bosch GmbH ainsi qu'environ 360 filiales et sociétés régionales réparties dans près de 50 pays. En incluant les partenaires commerciaux, le Groupe Bosch est alors présent dans près de 150 pays. Ce réseau international de développement, de fabrication et de distribution constitue l'élément clé de la poursuite de la croissance du Groupe. En 2014, Bosch a déposé environ 4 600 brevets. Son objectif stratégique s'articule autour des solutions pour la vie interconnectée. Avec ses produits et services à la fois innovants et enthousiasmants, le Groupe Bosch entend améliorer la qualité de la vie en proposant dans le monde entier des Technologies pour la vie.

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le site, www.bosch-presse.de et www.twitter.com/boschfrance