

NOUVEL OUTIL

Mecaplanning, le suivi d'atelier automatisé

Créé pour les clients de Motul et réalisé par la société 3DSoft, Mecaplanning est un logiciel d'aide à la gestion des concessions motos. Installé dans les magasins-pilotes de Jean-Marc Delétang, dans la région de Tours, il fait ses preuves.

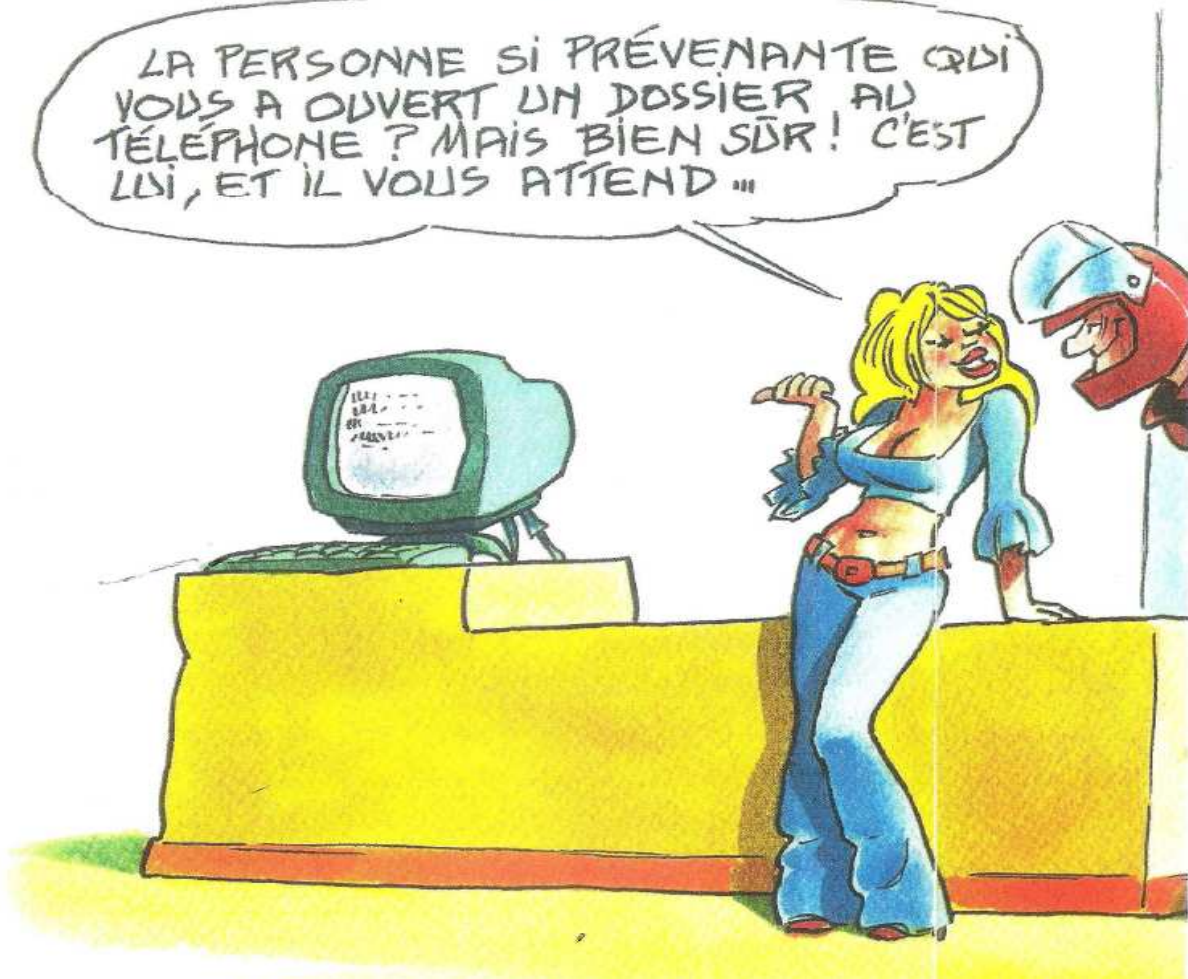
"Le temps, c'est de l'argent". Et savoir comment ne pas en perdre est l'un des principes d'organisation les mieux compris de la grande industrie. Mecaplanning met ce savoir-faire à la portée des responsables de concessions motos et pour cela, nul besoin d'avoir fait Centrale ou Polytechnique. Compétences requises : aucune, si ce n'est la domestication sommaire d'une souris d'ordinateur. En échange, tout le monde gagne du temps, du patron au client, en passant par le chef d'atelier et le mécanicien. Or, dans les bilans de rentabilité, la gestion de l'atelier constitue très souvent un point noir. Reste donc la vente des motos (avec des marges qui se réduisent souvent comme peau de chagrin) et le rayon accessoires pour faire tourner la boutique...

Un petit plus pour affiner la mécanique de l'atelier n'est donc pas un vain effort. En tout cas si l'on en croit Jean-Marc Delétang, grâce au système Mecaplanning qu'il teste depuis deux ans. Hors pièces détachées, la rentabilité de son atelier atteint 7,5 % du chiffre d'affaires contre 4 % en moyenne pour le réseau Yamaha.

Comment ça marche ?

Le système Mecaplanning est un logiciel interactif qui permet à l'utilisateur final de fixer lui-même ses rendez-vous sans aucune intervention, ni de l'atelier, ni du chef d'atelier, ni d'une standardiste. Grâce à une connexion Internet, le client accède sur son ordinateur portable ou depuis son domicile, aux possibilités de réservation pour les jours à venir en fonction de la charge de travail de l'atelier. Le logiciel Mecaplanning tient à jour les prises de rendez-vous de manière autonome en calculant le temps nécessaire à chaque intervention et donc, le volume de travail réalisable. « Pour cela, nous avons dû affiner au plus près les temps d'intervention », explique Richard Bogatky. Rien à voir avec les temps d'atelier constructeurs réalisés autour d'un...

LA PERSONNE SI PRÉVENANTE QUI VOUS A OUVERT UN DOSSIER AU TÉLÉPHONE ? MAIS BIEN SÛR ! C'EST LUI, ET IL VOUS ATTEND !!!



réservation en ligne ne prend qu'une fraction de seconde et le système est insaturable grâce à un mode de fonctionnement "déconnecté". Les spécialistes comprendront l'astuce informatique, géniale et capitale. Le client reçoit un mail de confirmation automatisé à la prise de rendez-vous puis un mail ou un SMS de rappel 48 heures avant la date de celui-ci.

tisé
aplanning est
les magasins-
creuves.

réserve en ligne ne prend qu'une fraction de seconde et le système est insaturable grâce à un mode de fonctionnement "déconnecté". Les spécialistes comprendront l'astuce informatique, géniale et capitale. Le client reçoit un mail de confirmation automatisé à la prise de rendez-vous puis un mail ou un SMS de rappel 48 heures avant la date de celui-ci.

Ça marche donc tout seul... semblerait-il. Le raccourci serait trop rapide et pour tout dire assez menaçant. En réalité, comme le dit Richard Bogatzky, directeur commercial de 3DSoft : « il faut s'en occuper ». Car s'il est vrai que le système permet au client de fixer lui-même sa prise de rendez-vous pour une révision ou une intervention

mécanique grâce à Internet, lorsque la moto arrive dans les murs de la concession, elle doit être tracée manuellement par chacun des employés. Tout d'abord, le chef d'atelier accuse réception du véhicule sur le PC de l'accueil en cliquant à l'écran de l'ordinateur sur une case où figure la machine. La manœuvre est renouvelée à chaque étape, par chaque in-

tervenant, mécanicien compris : prise en charge par l'atelier, fin de l'intervention mécanique, lavage, mise en facturation. Une grande discipline est donc demandée à chaque acteur pour pointer la moto dont il a la charge au cours de son avancement. Moyennant quoi, la case où elle apparaît change de couleur jusqu'au moment où un SMS ou un e-mail pré-

vient automatiquement le client de la disponibilité de son véhicule ! Finalement, la redoutable tranche horaire de 17/18 heures, où les coups de fil pleuvent au standard en provenance de clients plaignant d'impatience de récupérer leur bien. Et René sera bien content de ne plus vous entendre corner dans ses oreilles : « Elle est où la moto de M. Dunand ? »

ENANTE QUI
SIEUR AU
SÛR ! C'EST
D'''



Richard Bogatzky, directeur commercial de 3DSoft, à l'origine des logiciels Carview et Mecaplanning utilisés dans le monde de l'automobile et adaptés à celui de la moto.

Pascal Tomek, responsable Motul : « Nous voulons être davantage que des vendeurs d'huile »

« Les pétroliers comme nous ont tous un problème aujourd'hui. Notre image n'est pas bonne, nous commercialisons un produit qui tache et qui pue. C'est détestable et nous avons une réelle nécessité de modernité. Nous voulons être davantage que des vendeurs d'huile. Jusqu'ici, les clients de Motul s'appelaient ADSL, ordinateur portable, appareil photo numérique... des biens de consommation rentrant tous en concurrence avec un budget moto. Grâce à Mecaplanning, nous nous réconcilions avec le monde moderne. Nous participons au lancement de ce produit qui nous internet et aide les professionnels à s'en équiper. Motul prend à sa charge 72 % du coût de l'équipement dont 50 % des frais matériels. Nous espérons ainsi promouvoir notre huile chez les professionnels et auprès des clients qui peuvent surfer sur notre site internet... où ils trouveront tous les liens les renvoyant aux concessionnaires dotés du système Mecaplanning. Bref, depuis 2001 et le démarrage de l'opération Carview (un système de mise en vente de véhicules d'occasion par internet), c'est la notion de service que nous mettons en avant. »



Pascal Tomek et Motul contribuent à rendre de l'huile dans les rouages de l'année.