

Analyse des DMS sur le marché automobile suisse

Filière d'études: BSc en Technique automobile | Orientation: Technique et prestations de service

Chargé: Prof. Robert Ackermann

Experts: Philippe Burri, Fabrice Marcacci

Partenaire du projet: Union Professionnelle Suisse de l'Automobile – UPSA, Berne 22

Un DMS (Dealer Management System) est un logiciel informatique qui mesure, signale, contrôle et synchronise les divers départements d'une entreprise d'entretien et de réparations automobiles. Il doit aussi en parallèle fournir et produire des renseignements opportuns, fiables et ayant une signification importante pour une prise de décision. Cela veut dire plus précisément que le DMS est un outil pour une concession. Il fournira les évaluations et qualifications désirées.

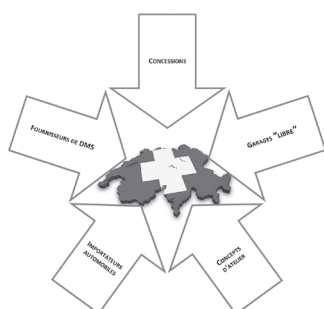
1

Objectifs

Le marché suisse des logiciels de type DMS propose une étoffe de solutions polyvalentes. Cependant, ce dernier reste dans sa globalité très opaque. Spécialement quant aux prestations fournies pour les clients, c'est-à-dire les entreprises d'entretien et de réparations automobiles. De ce fait, l'Union Professionnelle Suisse de l'Automobile-UPSA, souhaite éclaircir et approfondir ce marché et ses particularités. Cela va permettre la réalisation d'un récapitulatif – vue d'ensemble qui sera mis à disposition de tous les membres de l'UPSA. Ce travail servira d'aide et complément lorsqu'une nouvelle entreprise d'entretien et de réparations automobiles ouvrira ses portes ou qu'une entreprise déjà existante souhaite modifier le logiciel qu'elle exploitait auparavant. Toutes les informations permettront aux futurs possesseurs de logiciel type DMS d'avoir une banque de données et les connaissances les plus importantes pour établir une base décisionnelle lors du moment inévitable, le choix. Le présent travail cible et intègre tous les acteurs suisses du monde automobile, possédant un lien plus ou moins grand avec un logiciel de gestion type DMS. De plus, l'ensemble de solutions proposées par le marché pour la gestion d'une entreprise est si grande que l'éclaircissement, approfondissement est réalisé seulement pour les logiciels proposant une solution développée et spécialisée pour le domaine automotive.

Les acteurs du marché en Suisse

Ci-dessous sont présentés les principaux acteurs du monde des DMS du marché automobile en Suisse.



Acteurs du marché en Suisse

Les concepts d'ateliers

Les concepts d'ateliers sont des garages «libres» régissant sous le nom d'une chaîne de garages en Suisse. Seule une firme bernoise présente un logiciel DMS à ses garages partenaires. Ce dernier est une version simplifiée d'une solution présente sur le marché. Cependant son utilisation n'est que conseillée.

Les importateurs automobiles

Pour les importateurs suisses, la majeure partie laisse un libre choix aux concessions. Certains importateurs obligent leur concessions à utiliser un DMS de leur choix alors que d'autres n'imposent aucune consigne. Cependant, la plupart des importateurs conseillent et établissent une liste de DMS possédant les interfaces usuelles les plus courantes.

Les concessions & garages «libre»

Les départements suivants sont les plus importants selon eux. Ils doivent être gérés et intégrés au sein d'un DMS.

- gestion de la clientèle
- gestion des véhicules
- gestion d'un stock
- gestion de l'atelier
- gestion d'un «hôtel de pneumatique»
- gestion financière et comptable

Les fournisseurs de DMS

Le marché se subdivise en trois groupes de fournisseurs distinctifs.

- Les entreprises présentant un choix de modules pour la gestion d'un garage et proposant pour la plupart une solution d'une autre firme pour la comptabilité.
- Les entreprises proposant un pack de modules de base relativement complet et opérationnel pour un garage. Il est possible d'y intégrer des modules optionnels.
- Les entreprises proposant des logiciels tout en un pour les garages. Il est possible d'y ajouter des fonctionnalités améliorant la commodité du logiciel.



Jérémie Arnold Theubet

+41 78 659 07 09

jeremy.theubet@gmail.com