



Mercedes-Benz

ПАНАВТО

Histoire à succès  
Mercedes-Benz Panavto Moskau

# La clé d'une nouvelle voiture de rêve. Une organisation efficace dans chaque département.

## Introduction - notre client :

Le concessionnaire automobile Mercedes-Benz Panavto commercialise et entretient avec succès des véhicules Mercedes-Benz à Moscou depuis 29 ans. Depuis, Panavto s'est développé sur trois sites dans l'agglomération moscovite et vend plus de 15.000 véhicules par an. Aujourd'hui, une Mercedes-Benz neuve sur dix qui est vendue en Russie l'est par l'intermédiaire du réseau Panavto. Ceci explique en partie les résultats de Panavto et le fait de se voir régulièrement attribuer un prix de „concessionnaire de l'année“, et ce depuis 2013.

70%

moins  
Clés perdues

5

Heures hebdomadaires  
économisées sur  
la recherche

800

Les véhicules passent  
par les systèmes  
ecos tous les mois

## Défi:

Chaque mois, ce sont près de 400 véhicules qui sont vendus par les 2 principaux sites de la concession. Sans une bonne organisation, il ne serait guère possible de garder une vue d'ensemble et d'obtenir des processus efficaces. Auparavant, il fallait longtemps chercher les clés et il arrivait qu'elles soient égarées. Pour un concessionnaire automobile qui ne commercialise qu'une seule marque et qui s'est spécialisé dans les véhicules neufs, il est extrêmement difficile de reconnaître les clés à leur seule apparence.

Par ailleurs, il ne faut pas oublier qu'une même voiture va passer par plusieurs services différents au sein de la même concession. A leur arrivée, les nouveaux véhicules sont réceptionnés puis saisis dans le système; certains d'entre eux sont présentés dans le hall d'exposition, et enfin ils passent par la case atelier avant d'être livrés au client.

Le défi consiste donc à assurer le suivi des clés au sein de tous les services et à gérer efficacement la remise finale des clés en fin de parcours.



## Notre solution:

Depuis 2018, ecos systems accompagne Mercedes-Benz Panavto dans ses processus de travail. Ce sont au total 11 armoires à clés qui sont utilisées, réparties entre les trois départements les plus importants.

### 1) Véhicules neufs



Cinq armoires à clés ecos key 180 avec volets roulants sont utilisées pour gérer les nouveaux véhicules.

Une particularité de Mercedes-Benz Panavto est qu'ils ont opté ici pour la version avec store à enrouleur. Cela permet en effet d'une part aux employés de ne pas être gênés dans les couloirs étroits lors du retrait des clés, et d'autre part, de permettre à ce que le rideau demeure ouvert pendant un laps de temps prédéfini pour permettre un retrait plus rapide des clés.

### 2) Salle d'exposition



Les clés du show-room sont également gérées électroniquement. Cela constitue une aide précieuse pour l'équipe de vente qui permet au client de ne pas attendre longtemps pour tester son véhicule et au vendeur de ne pas devoir chercher la clé.

### 3) Atelier de réparation



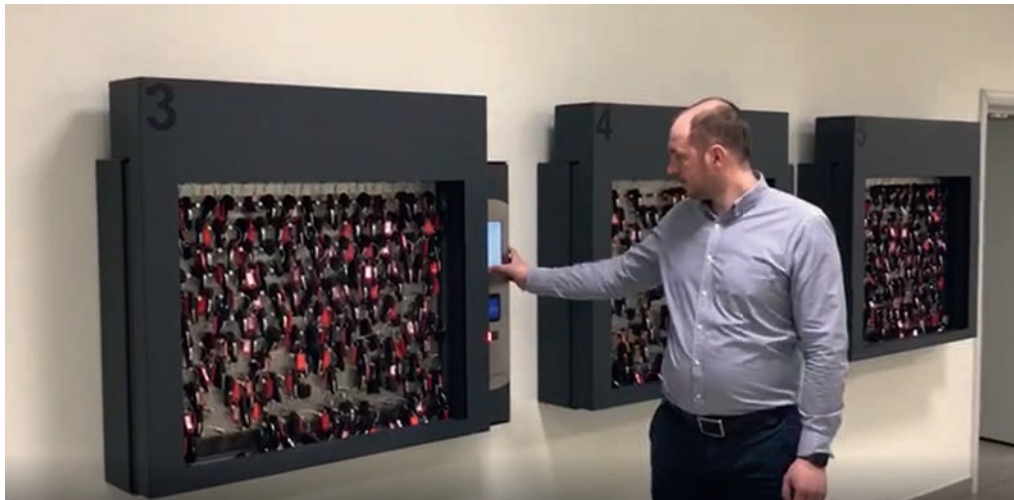
Le troisième secteur où la gestion électronique des clés est utilisée est celui des ateliers. Les clés des voitures des clients sont placées dans l'armoire à clés le temps de l'entretien ou de la réparation. Grâce à la fonction de groupe d'objets et de gestion dynamique, les clés peuvent être insérées d'une armoire à clés dans une autre tout en demeurant identifiées.

# La clé d'une nouvelle voiture de rêve. Une organisation efficace dans chaque département.

## Résultat:

Depuis leur mise en place au sein de la concession, les processus de travail ont été davantage numérisés et accélérés en conséquence. Les clients obtiennent plus rapidement leurs voitures d'essai. A l'arrivage d'un nouveau véhicule, les clés peuvent être rangées plus rapidement. Enfin, la responsabilisation des employés s'est accrue. Puisqu'il est très facile de vérifier qui a eu telle ou telle clef en dernier et qui peut en être tenu responsable, tout le monde fait plus attention. Aujourd'hui, depuis l'introduction des armoires à clés ecos systems, il y a jusqu'à 80% de pertes de clés en moins. Et lorsque malgré tout une clef est recherchée, le temps nécessaire pour la retrouver a été réduit de plusieurs heures à quelques minutes.

Un autre atout est que l'armoire à clés du hall d'exposition sert aussi à mesurer le volume d'activité commerciale. On mesure à la fois le moment où les véhicules sont le plus demandés et quel vendeur en emprunte le plus. Un classement des véhicules les plus souhaités peut aussi être réalisé.



Nos systèmes en action chez Mercedes Panavto

En raison du succès rencontré jusqu'à présent par les solutions ecos, Mercedes-Benz Panavto a récemment décidé d'installer 4 nouvelles armoires à clés électroniques sur un tout nouveau nouveau site.

