



Volvo Cars Belgique optimise son service client grâce à la technologie Progress et à l'intégration SOA fournie par XPower

Description de la solution

Optimisation des processus : les produits Progress, et notamment la plate-forme Progress OpenEdge et le bus applicatif Sonic ESB (Enterprise Service Bus), permettent aux concessionnaires Volvo belges et luxembourgeois d'adopter le même système de gestion (ou DMS pour Dealer Management System) afin d'interopérer plus efficacement avec les applications centrales de Volvo.

Résultats commerciaux : les services Web permettent aux concessionnaires Volvo belges et luxembourgeois d'apporter à leurs clients la qualité de service qu'ils sont en droit d'attendre ; par exemple, 98% des pièces Volvo commandées sont délivrées le lendemain.

Résultats opérationnels : de la commande à la livraison en passant par le service clientèle, les concessionnaires peuvent désormais suivre un véhicule tout le long de son cycle de vie, garantissant ainsi une satisfaction client optimale.

Résultats informatiques : ce DMS a été le premier système de ce type à être déployé chez 65 concessionnaires belges et luxembourgeois, qui étaient tous opérationnels en à peine huit mois. Grâce au bus Sonic ESB, le nouveau système a pu être intégré avec les applications centrales de Volvo en moins de deux semaines.

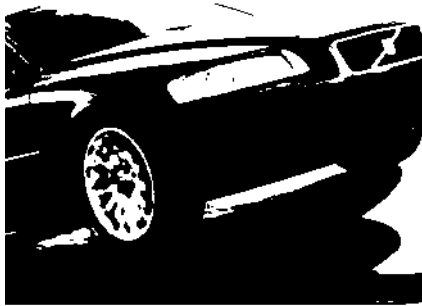
Le défi à relever

En tant que constructeur automobile de premier plan, Volvo est un leader mondial en matière de sécurité et d'innovation, mais attache tout autant d'importance au support et au service client, ce qui nécessite des concessionnaires à la pointe de la technologie, soutenus par l'infrastructure informatique la plus fiable possible.

Selon Christoph Cordier, Directeur du service client de Volvo Cars Belgique : « L'évolution du secteur automobile influence fortement les systèmes de nos concessionnaires, car pour chaque demande du client, de l'évaluation à la configuration des véhicules en passant par la maintenance et les diagnostics de panne, Volvo dispose d'un système spécifique. Il est donc très important de bien relier ces systèmes "corporate" globaux aux systèmes de gestion de nos concessionnaires, et nous avons pour cela mené une évaluation minutieuse visant à identifier l'éditeur de solution le mieux à même de nous fournir un DMS robuste, offrant la souplesse nécessaire pour se relier aisément à nos applications d'entreprise. »

La solution mise en oeuvre...

L'équipe de management de Volvo Cars Belgique a travaillé en étroite collaboration avec ses concessionnaires afin d'évaluer différents DMS, et a finalement choisi XDMS, le système de gestion développé par XPower, partenaire de longue date de Progress® Software. Selon C. Cordier : « Il nous fallait un fournisseur comprenant vraiment bien les besoins de nos concessionnaires ainsi que la philosophie de Volvo Cars. »



« En moins de deux semaines, nous avons établi une connexion parfaite entre le réseau de concessionnaires en Belgique et le système central de Volvo à Göteborg, en Suède. Nous avons utilisé le bus Sonic ESB pour créer une couche de messagerie reliant XDMS aux deux applications Volvo stratégiques. »

Christoph Cordier,
Directeur du service client
de Volvo Cars Belgique

XDMS est basé sur la plate-forme Progress OpenEdge® et utilise le bus Sonic ESB® pour connecter le DMS au système de configuration des véhicules de Volvo ainsi qu'à son système d'après-vente VIDA (Vehicle Information and Diagnostics for After-sale). Déployé sur l'ensemble des 65 concessionnaires belges en un temps record de huit mois, XDMS a apporté d'énormes avantages commerciaux à Volvo, notamment en lui permettant d'offrir à ses clients une interface nettement améliorée en matière d'achat, de support et de service.

XDMS est basé sur une architecture SOA (Service Oriented Architecture) et exploite tous les atouts de la plate-forme Progress OpenEdge. Progress OpenEdge, la plate-forme intégrée la plus souple et la plus fiable actuellement disponible, permet aux entreprises de se différencier sur le marché en leur conférant un avantage concurrentiel certain. Elle leur permet notamment de développer, déployer, intégrer et gérer leurs applications plus efficacement, assurant ainsi une meilleure rentabilité de leurs investissements. Grâce à l'architecture SOA, cette plate-forme offre une souplesse inégalée permettant aux entreprises de tirer le meilleur parti de leurs technologies existantes, de s'adapter rapidement aux nouvelles technologies, de se connecter aisément à leurs clients, partenaires et fournisseurs, et surtout de réagir immédiatement aux exigences d'un marché en constante évolution.

Les concessionnaires Volvo doivent avant tout se concentrer sur la vente et l'entretien des véhicules, et ne peuvent donc pas se permettre d'investir sans cesse dans leur informatique. En couvrant tous les aspects liés à la gestion d'une concession, XDMS les libère ainsi d'une lourde charge. Le système utilise le numéro VIN (Vehicle Identification Number) pour suivre un véhicule tout au long de son cycle de vie, du processus de vente commençant par une commande directe chez Volvo via l'outil GCC (Global Car Configurator), jusqu'à la livraison finale de la voiture. XDMS permet également de gérer tout l'historique des interventions de maintenance d'un véhicule, et notamment les rendez-vous d'entretien, ce qui permet aux mécaniciens de suivre leur temps de travail sur une voiture donnée, les pièces utilisées, l'inventaire, la commande de pièces, la facturation client concernant la maintenance ou les réparations ; le système se charge en outre de la comptabilité back-office ainsi que du reporting du concessionnaire. Tous les rapports mensuels devant être envoyés à Volvo sont établis à l'aide de ce système. Il s'agit d'un système CRM/ERP conçu uniquement pour ce secteur particulier de l'industrie automobile.

Michel Keymeulen, cofondateur et PDG de XPower, explique : « Nous sommes partenaire Progress depuis plus de 14 ans, et nous nous sommes toujours intéressés aux logiciels de gestion de concessionnaires. Nos relations avec Progress nous ont permis de nous concentrer sur la logique métier, puisque Progress nous fournit la technologie de base dont nous avons besoin pour développer et maintenir des applications DMS personnalisées. Nous avons bien écouté les besoins exprimés par les concessionnaires Volvo, et avons veillé à ce que ces besoins soient bien pris en compte dans la logique de notre application. »

Connexion des applications via le bus Sonic ESB

XDMS a été la première application DMS à intégrer de façon transparente les concessions avec deux des plus principales applications de Volvo : le Configurateur de voitures pour les commandes personnalisées, et le Système d'information et de diagnostic (VIDA) pour le suivi et la réparation des problèmes mécaniques.

C. Cordier ajoute : « En moins de deux semaines, nous avons établi une connexion parfaite entre le réseau de concessionnaires en Belgique et le système central de Volvo à Göteborg, en Suède. Nous avons utilisé le bus Sonic ESB pour créer une couche de messagerie reliant XDMS aux deux applications Volvo stratégiques. »

L'association de la plate-forme OpenEdge et du bus Sonic ESB crée une infrastructure de pointe pour les systèmes distribués. Sonic ESB, qui est le premier bus applicatif le plus utilisé dans le monde, offre une approche particulièrement efficace pour l'intégration des applications. Alliant XML, des services de communication de premier plan, et une architecture SOA basée sur des services Web standards, le bus ESB fournit une solution très rentable pour l'intégration des applications et la gestion des services distribués au sein de l'entreprise étendue.

Comme l'explique M. Keymeulen de XPower : « XDMS est une application très stable et très fiable basée sur une grande expertise de la gestion de concessionnaires, mais il nous fallait trouver un moyen de l'intégrer avec les applications "corporate" tournant en Suède. L'ajout de Sonic ESB au-dessus de notre application pour créer une couche de communication nous a permis d'intégrer rapidement et facilement XDMS aux applications Volvo. »

Les services Web permettent aux concessionnaires Volvo belges et luxembourgeois d'apporter à leurs clients la qualité de service qu'ils sont en droit d'attendre ; ainsi, 98 % des pièces Volvo commandées sont délivrées le lendemain, garantissant ainsi une attente minimale pour les clients.

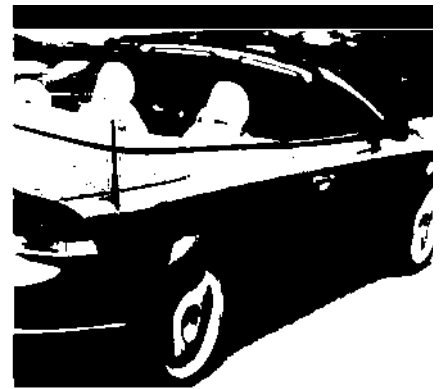
Les concessionnaires sont désormais à même de répondre très rapidement aux demandes de leurs clients. Par exemple, si un client commandant une voiture décide d'y ajouter un crochet de remorquage, une seule transaction permet de mettre à jour le prix d'achat et de commander immédiatement les pièces, qui seront probablement disponibles dès le lendemain. Le système mettra également à jour les enregistrements comptables du concessionnaire afin d'intégrer cette modification dans le bon de commande.

Amélioration de la satisfaction client

« Nous voulons être le constructeur automobile le plus apprécié au monde », déclare C. Cordier. « Ce but nécessite évidemment un facteur différenciant clé, tel qu'un service client irréprochable. C'est pourquoi l'intégration parfaite entre les systèmes DMS de nos concessionnaires et nos applications centrales est d'une telle importance. »

C. Cordier ajoute : « Nos concessionnaires disposent désormais des outils leur permettant de réagir rapidement aux demandes des clients et prospects. Les concessionnaires et leurs équipes doivent écouter attentivement leurs clients, et coordonner étroitement leurs ressources afin de mieux les servir. Par exemple, un client désirant effectuer une simple réparation entrera probablement en contact avec un réceptionniste, le chef d'atelier et le responsable des pièces détachées ; tous ces acteurs doivent donc pouvoir accéder aisément aux mêmes informations, afin de suivre efficacement la réparation et répondre au mieux aux attentes du client. »

« Nous avons travaillé en étroite collaboration avec nos concessionnaires et avons choisi XPower pour développer cette plate-forme, car XPower comprend bien l'importance qu'a pour nous le fait de transposer "l'esprit de la marque" dans nos processus et systèmes. La puissance de Progress OpenEdge, et des outils de développement Progress, a permis à XPower de déployer rapidement le système DMS dont nous avons besoin, doté d'une souplesse suffisante permettant aux concessionnaires et à leurs équipes de communiquer efficacement avec leurs clients afin de leur offrir la qualité de service qu'ils sont en droit



« La puissance de Progress OpenEdge, et des outils de développement Progress, a permis à XPower de déployer rapidement le système DMS dont nous avons besoin, doté d'une souplesse suffisante permettant aux concessionnaires et à leurs équipes de communiquer efficacement avec leurs clients afin de leur offrir la qualité de service qu'ils sont en droit d'attendre de Volvo. »

—Christoph Cordier,
Directeur du service client
de Volvo Cars Belgique

d'attendre de Volvo. »

M. Keymeulen conclut : « Les changements nécessaires dans les DMS sont énormes, et Progress fournit la technologie permettant aux développeurs de concevoir et de déployer des applications souples reflétant notre logique métier et permettant aux clients de bénéficier d'un avantage concurrentiel certain. Le développement futur de notre application XDMS nous permettra de répondre toujours mieux aux besoins en constante évolution des concessionnaires et de nos clients. »

XPower et Progress, maîtres de l'innovation

En tirant le meilleur parti des programmes mis à la disposition des partenaires Progress, XPower a été en mesure de développer son activité et sa technologie afin de fournir à ses clients l'une des applications les plus innovantes du marché.

XPower a choisi le bus Sonic ESB comme backbone de communication de son système XDMS, car il lui permet d'offrir à ses clients une application haut de gamme dotée d'une souplesse, d'une puissance et d'une qualité hors norme.

« Sonic ESB a permis à XPower de se différencier sur le marché, car cette technologie étant extrêmement flexible, elle s'adapte facilement à tout environnement de système concessionnaire sans que le client n'ait à réécrire ou adapter l'application centrale » explique Michel Keymeulen, PDG de XPower. « Nous avons en outre choisi la plate-forme Progress du fait de la stabilité de son environnement, ce qui nous permet de développer des applications de manière particulièrement efficace et rentable. »

À propos de XPower

XPower Automotive Software, dont le siège se trouve à Beervelde en Belgique, est l'un des principaux fournisseurs de systèmes de gestion intégrée (DMS) destinés aux concessionnaires automobiles. Depuis sa création en 1993, la société XPower s'est exclusivement concentrée sur le secteur automobile, et son expertise reconnue dans ce domaine est la raison de son succès.

Pour plus d'informations, visitez le site www.xpower.be.

À propos de Progress

Progress Software Corporation (Nasdaq : PRGS) est l'un des leaders mondiaux de l'industrie des logiciels, avec un chiffre d'affaires de plus de 400 millions de dollars. Progress fournit des technologies couvrant tous les aspects du développement, du déploiement, de l'intégration et de la gestion des applications d'entreprise.

Pour plus d'informations, visitez le site progress.com/partners

Siège monde et Amérique du Nord

Progress Software Corporation, 14 Oak Park, Bedford, MA 01730 États-Unis. Tél: +1 781 280-4000 Fax: +1 781 280-4095

Siège EMEA (Europe, Moyen-Orient, Afrique)

Progress Software Europe B.V., Schorpioenstraat 67, 3067 GG Rotterdam, Pays-Bas. Tél: +31 10 286-5700 Fax: +31 10 286-5777

Siège Amérique Latine

Progress Software Corporation, 2255 Glades Road, Suite 300 E, Boca Raton, FL 33431 États-Unis. Tél: +1 561 998-2244 Fax: +1 561 998-1573

Siège Asie-Pacifique

Progress Software Pty. Ltd, 25 Ryde Road, Level 2, Pymble, NSW 2073, Australie. Tél: +61 2 9496-8439 Fax: +61 2 9498-7498

© 2005 Progress Software Corporation. Tous droits réservés. Progress et OpenEdge sont des marques commerciales ou déposées de Progress Software Corporation aux Etats-Unis et dans les autres pays. Les autres marques commerciales ou de service mentionnées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.