

---

CONSEIL SCIENTIFIQUE - 25 NOVEMBRE 2020

« DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DES SERVICES AUTOMOBILES »

## ETUDE - COMMERCIALISATION DES VI ET VUL CONNECTÉS ET DES SERVICES ASSOCIÉS

Emmanuelle DUTERTRE











Ecole supérieure de Sciences Commerciales d'Angers

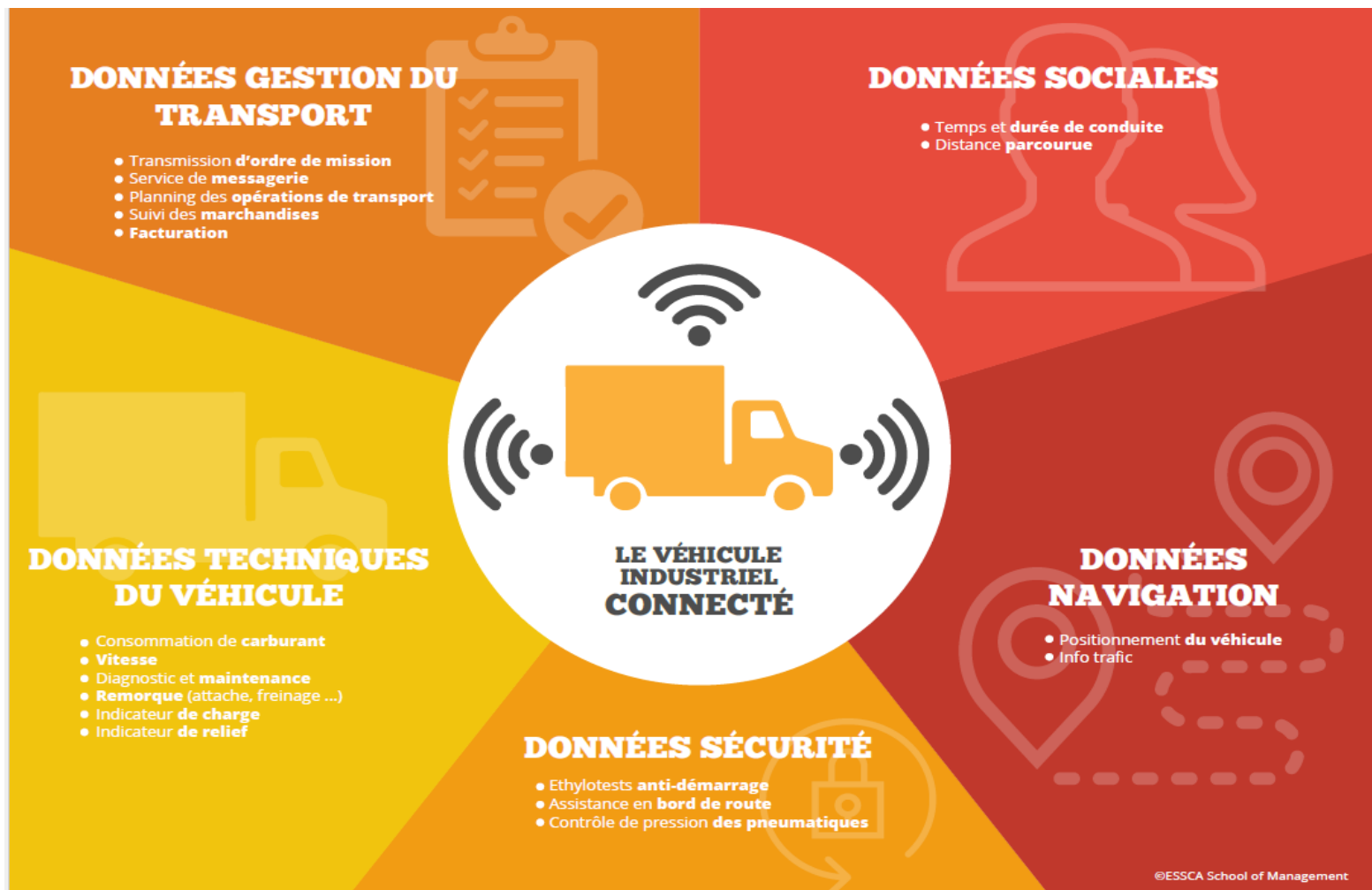


Thomas CHIEUX

TCG Conseil



Entreprise	Marque	Personne rencontrée
<i>Concessionnaire</i>	 Mercedes-Benz	Directeur des ventes
<i>Succursale</i>	 Mercedes-Benz	Directeur
<i>Moniteur expert (metteur en main)</i>	 Mercedes-Benz	Moniteur expert
<i>Succursale</i>	 <b>VOLVO</b>	Directeur et ingénieur produit
<i>Lortrucks</i>	 <b>MAN</b>	Directeur
<i>Mercedes France</i>	 Mercedes-Benz	Attaché régional connectivité
<i>STEF</i>	 <b>STEF</b>	Transporteur - Dirigeant
<i>Groupe Lenormand</i>	  <b>Groupe Lenormand</b>	Directeur du groupe
<i>Expert du secteur</i>	 <b>L'OBSERVATOIRE DU VEHICULE INDUSTRIEL</b>	Directeur de l'Observatoire
Etc. - <b>SOLUTRANS</b> 16 - 20 NOV 2021 LYON · EUREXPO	Nombreuses visites et échanges divers avec les marques : rencontres avec tous les constructeurs VI, 3 fabricants de remorques, VW VUL, Le Petit Forestier, ThermoKing, interviews de chauffeurs	



## Multiplicité des fournisseurs spécialisés

**Tracteur**  
Constructeur

**Carrosserie**  
Ex: isolation de la remorque  
Chéreau/ Lamberet

## Multiplicité de solutions connectées

**Remorque**  
Ex: groupe frigorifique  
Carrier/ Thermo King



**Essieux**  
GT/Agriest/Monroc SAS

**Fabricant de pneus**  
Ex: Michelin/Continental

**Hayon**  
Dhollandia

## Augmentation du nombre de données

## Multiplicité des canaux émetteurs

## Le marché du numérique pour le VI et le VUL n'évolue pas à la même vitesse

1. Le **client utilitaire** est encore assez éloigné des besoins en connectivité
2. Les solutions numériques en VUL commencent tout juste à être proposées
3. La diffusion des évolutions techniques est lente car le parc VUL se renouvelle plus lentement que pour le VI

## Une cible étroite pour les clients VI

1. Ce sont les **grandes entreprises de transport** qui sont les plus intéressées par les services télématiques
2. Mais le secteur reste dominé par les TPE
3. L'intérêt pour les outils télématiques embarqués est moindre dans les autres secteurs d'activité (BTP, messagerie etc...)



## Une activité VUL à 'mi-chemin' entre le VP et le VI

1. Certaines marques de VUL ne sont distribuées **que dans des réseaux VP**
2. A l'inverse, une majorité de **marques de VI propose aussi une gamme VUL**
3. Les besoins des clients peuvent varier, mais en général les vendeurs VUL évoluent ensuite vers le VI
4. L'organisation des sites VI 'englobe' le VUL (processus similaires...)

## Des marques VI à différents stades concernant la télématique

1. Les **marques allemandes sont bien avancées** et ont des systèmes centralisés
2. **Iveco et DAF sont moins impliqués**, Renault et Volvo sont dans une position intermédiaire
3. Certains groupes de distribution ont mis en place leur propre organisation / stratégie vis à vis de la commercialisation et de l'utilisation d'outils télématiques







A votre avis, quelle est la principale conséquence du développement de véhicules et de services connectés **sur les vendeurs VI** (NB: une seule réponse) ?

1. Le vendeur devient **'hyperspécialisé'**, principalement centré sur la vente de solutions connectées liées à l'utilisation d'un VI
2. Le vendeur devient un **'homme orchestre'**, faisant le lien entre les différents experts et référents au sein du concessionnaire/ du constructeur
3. Le vendeur devient un **'expert de la mise en main'**, capable de détailler précisément les fonctionnalités du véhicule, en statique et en dynamique
4. Le vendeur devient un **'gestionnaire de données'**, faisant l'analyse et la synthèse des données disponibles, notamment celles provenant du véhicule & de ses périphériques

1. Si en apparence le véhicule ne change pas, l'architecture électronique du véhicule et de ses périphériques devient plus complexe  
=> **Nécessité d'une interface unique pour le client**
2. Cette évolution requiert une **nouvelle « expertise »** du vendeur:
  - + de transversalité (vente/après-vente/fournisseurs)
  - + de partage d'information
  - + de connaissances numériques
3. Nécessité pour le vendeur **d'intégrer cet élément** dans sa proposition commerciale
4. Bonne connaissance de cet environnement numérique/informatique





-  Activités assurées par le vendeur de VI
-  Activités qui relèvent de la concession
-  Activités assurées par le constructeur
-  Activités assurées des fabricants externes

## Environnement juridique:

- Formation au consumérisme
- Formation au RGPD

## Vente de solutions numériques

## Environnements informatique et numérique:

- Le circuit de la donnée  
Ex: Compatibilité entre différentes applications
- Analyse de la donnée

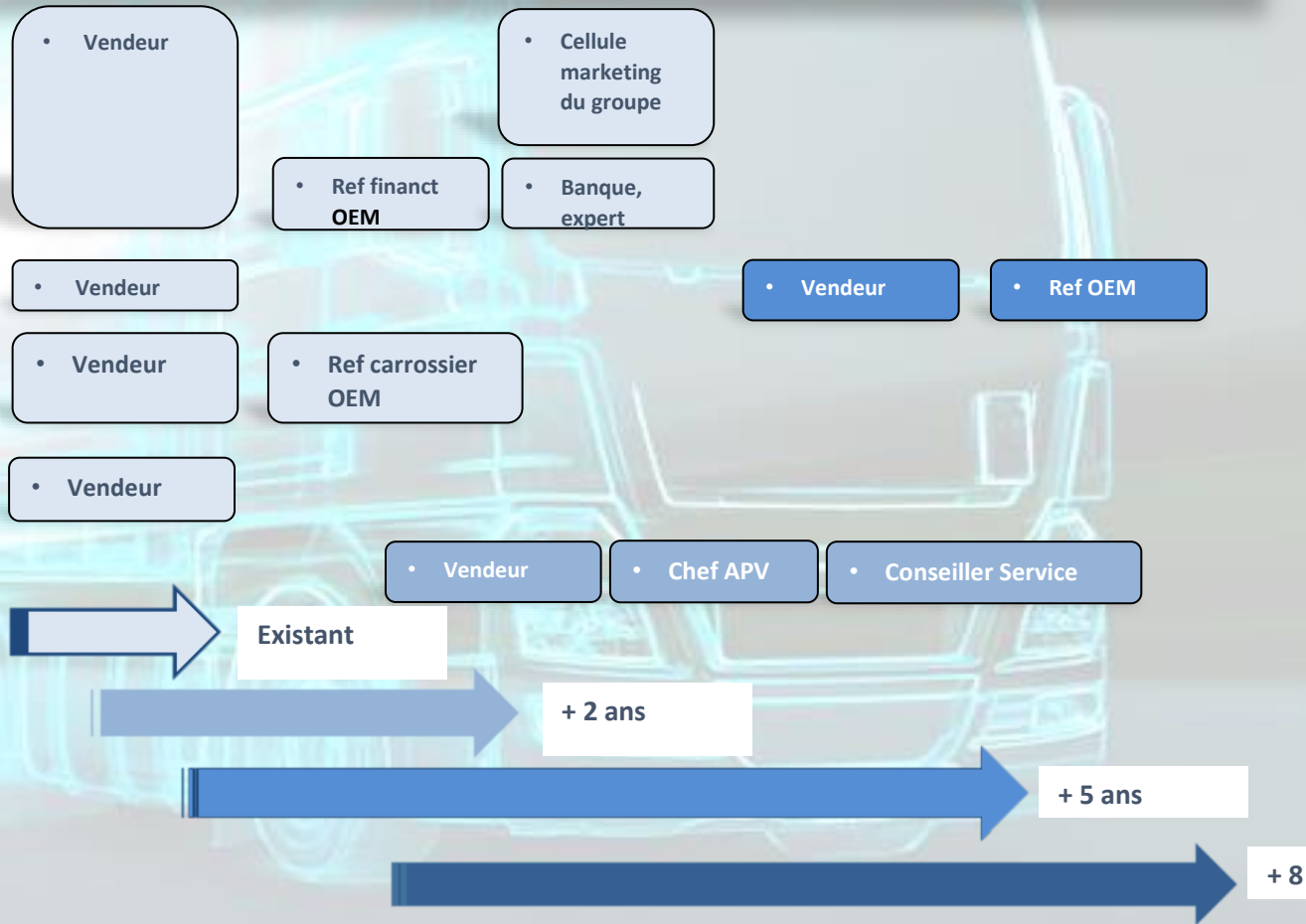
## Mise en main



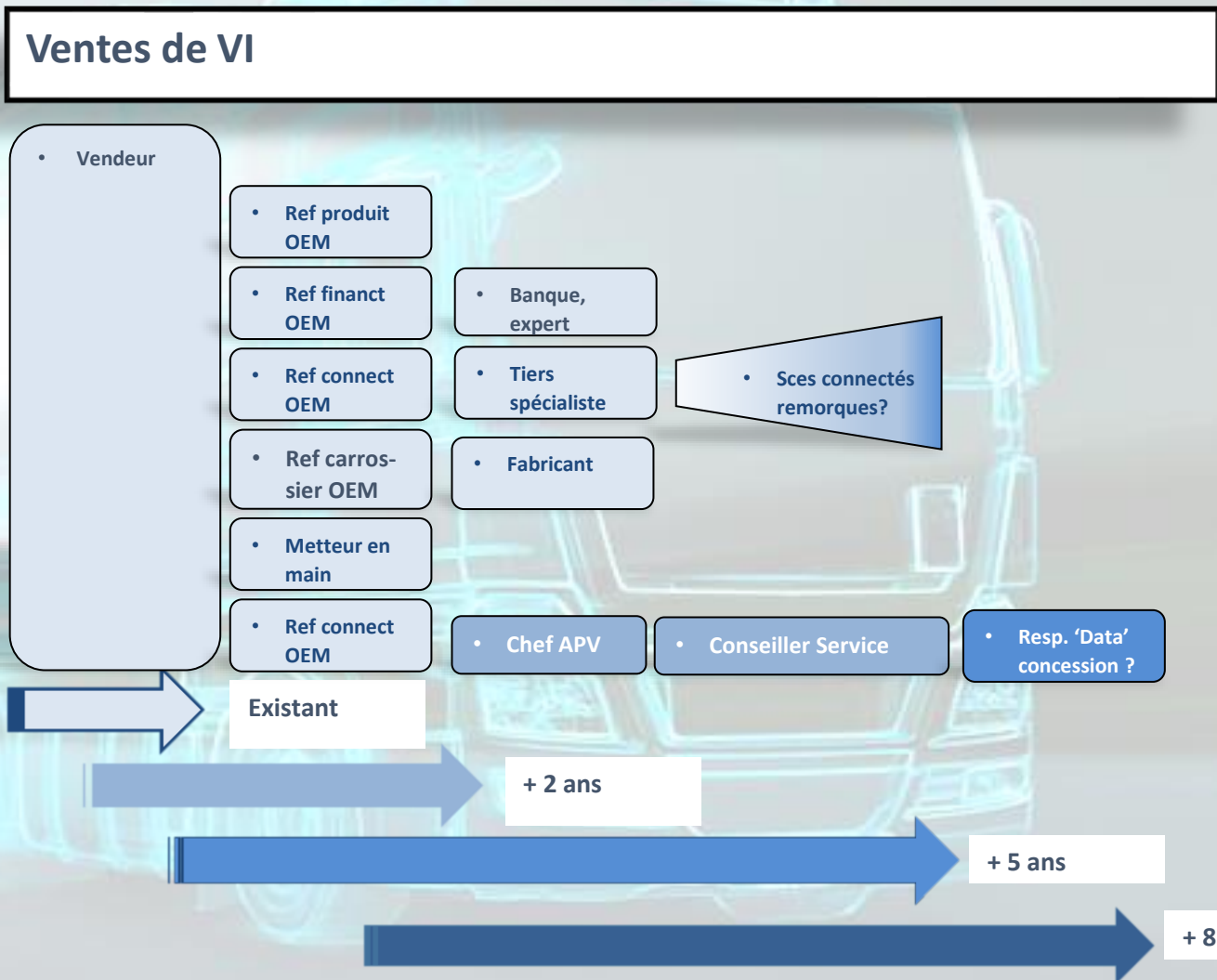
Scénarios organisationnels associés au à la commercialisation des VI & VUL connectés et services :

## Ventes de VUL

- Prospection clients
- Elaboration de l'offre
- Financement
- Services connectés
- Lien carrossiers / remorques
- Mise en main
- Exploitation données



Scénarios organisationnels associés au à la commercialisation des VI & VUL connectés et services :



---

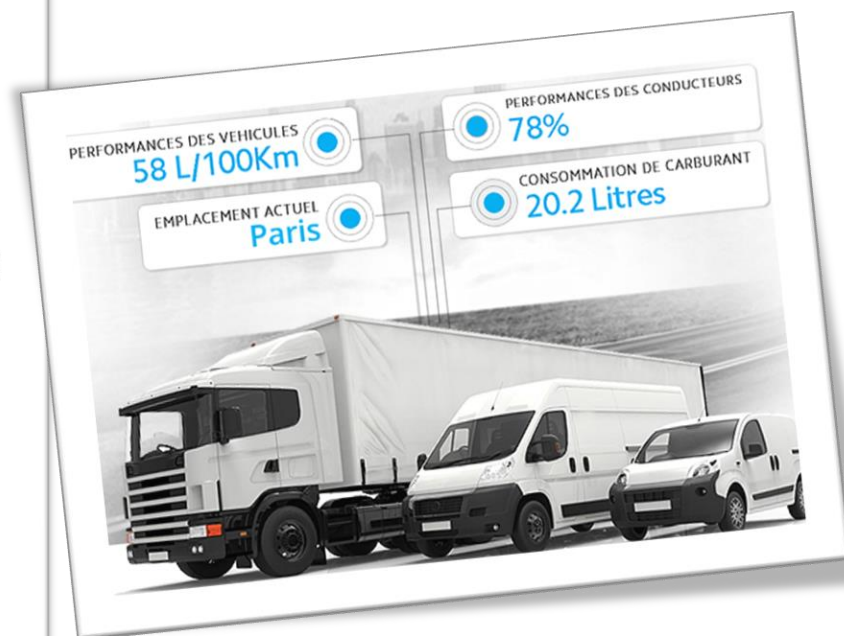
## DOCUMENTS ANNEXES

---

## Analyse de la performance:

- Savoir lire et analyser des données issues des remontées d'informations=> **analyse de la performance au profit de l'acte de vente ou du renouvellement d'un VI**

Caracteristiques de la tournée			
Distance parcourue	597,9 km	Vitesse ø	61,5 km/h
Distance de freinage/distance parcourue	0,6 %	Distance de freinage	3,7 km
Distance freinage moteur/distance parcourue	6,4 %	Distance de freinage passif (relactiver)	38,1 km
% km parcourus > 85 km/h	5,4 %	Distance parcourue > 85 km/h	32,0 km
Tps de conduite (hh:mm:ss)	09:43:56	Poids ø (avec le chargement)	39 t
Tps d'arrêt, moteur en marche (hh:mm:ss)	00:28:17	Tps d'arrêt, moteur arrêté (hh:mm:ss)	04:21:28
Nombre de reprises forcées	0	1e prise de force (hh:mm:ss)	00:00:00
Nombre d'arrêts	51	2e prise de force (hh:mm:ss)	00:00:00
Nb de fois où le frein de parc a été utilisé pendant le trajet	0	3e prise de force (hh:mm:ss)	00:00:00
Valeurs de consommation			
Consommation totale	180,7 l	Conso. totale ø	30,22 l/100km
Conso. en roulant	179,9 l	Conso. en roulant ø	30,09 l/100km
Conso. à l'arrêt	0,7 l	Conso. AdBlue® ø	1,76 l/100km
Conso. AdBlue® totale	10,5 l	Quote-part conso. AdBlue®	5,8 %
Emissions de CO <sub>2</sub>	475,2 kg	Emissions ø de CO <sub>2</sub>	794,8 g/km
Programme de conduite			
% sans accélérer (accélération du véhicule)	20,5 %	Distance parcourue sans accélérer	122,7 km
Roulage/distance parcourue	23,8 %	Roulage	142,6 km
EcoRoll activé/distance parcourue (à l'arrêt de l'arrêt)	100,0 %	Programme de conduite Manuel/distance parcourue	0,0 %
Programme de conduite Standard/distance parcourue	4,5 %	Programme de conduite Economy/distance parcourue	95,4 %
Régulateur & limiteur de vitesse			
Régulateur activé	3,9 %	PPC activé	61,1 %
Régulateur désactivé	34,9 %	PPC désactivé	0,0 %
Limiteur activé	0,0 %		
Utilisation PPC			
Tolérance basse (max / ø / min)	-8,0/-4,1/-3,0 km/h		
Tolérance haute (max / ø / min)	4,0/4,0/4,0 km/h		





Axes de formations envisagés /proposés à l'issue du PIA3	Référentiel CQP Attaché commercial VI	Référentiel attaché commercial VUL	Document de travail Gestion de données Palier 3
<p>Connaître le RGPD</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>Droit du consommateur/ consommérisme</p>	<p>Pris en compte : oui</p> <p><b>UdC : Conclure et contractualiser une vente d'un VI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître la législation liée aux règles de circulation spécifiques aux véhicules industriels</li> <li>&gt; Connaître les règles juridiques relatives à la vente en B2B</li> </ul>	<p>Pris en compte : oui</p> <p><b>UdC : Conclure et contractualiser une vente d'un VU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître la législation liée aux règles de circulation spécifiques aux véhicules industriels</li> <li>&gt; Connaître les règles juridiques relatives à la vente en B2B</li> </ul>	<p>Pris en compte : oui</p> <p><b>Objectif de formation 1 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Connaître les aspects réglementaires liés à la gestion de données (RGPD)</li> </ul> <p>=&gt; <b>Chantier RGPD mis en place et partie intégrante de la gestion de données</b></p>

Axes de formations envisagés /proposés à l'issue du PIA3	Référentiel CQP Attaché commercial VI	Référentiel attaché commercial VUL	Document de travail Gestion de données Palier 3
<b>Vente de solutions numériques</b>	<p><b>Pris en compte : oui</b></p> <p><b>Udc : Elaborer et proposer l'offre de produits périphériques spécifique au VI</b></p> <p>&gt; Connaître les produits périphériques des VI, leurs caractéristiques et leurs implications</p>	<p><b>Pris en compte : oui</b></p> <p><b>Udc : Elaborer et proposer l'offre de produits périphériques spécifique au VUL</b></p> <p>&gt; Connaître les produits périphériques, leurs caractéristiques et leurs implications</p>	

**Suggestions/questions:**

**Ajouter en savoirs associés « incluant les solutions connectées »**

Axes de formations envisagés /proposés à l'issue du PIA3	Référentiel CQP Attaché commercial VI	Référentiel attaché commercial VUL	Document de travail Gestion de données Palier 3
<b>Savoir lire et utiliser les remontées d'information numériques</b>	<p>Pris en compte : oui</p> <p><b>Udc : Elaborer et proposer l'offre de produits périphériques spécifique au VI</b></p> <p>&gt; Connaître les produits périphériques des VI, leurs caractéristiques et leurs implications</p>	<p>Pris en compte : oui</p> <p><b>Udc : Elaborer et proposer l'offre de produits périphériques spécifique au véhicule VUL</b></p> <p>&gt; Connaître les produits périphériques, leurs caractéristiques et leurs implications</p>	<p>Pris en compte : oui</p> <p><b>SUIVI, ANALYSE ET MISE A JOUR DES DONNEES ISSUES DE LOGICIELS CONNECTES</b></p> <p>&gt; Analyser et suivre des données pour chaque véhicule à partir d'un recueil de données informatiques</p>

## Suggestions /questions

**Intégrer la notion de partage des données du vendeur vers l'APV**

Activités du MEM	Pris en compte	Document de travail MEM VI
Débriefing à partir du relevé de données de conduite	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Sensibilisation à la donnée à intégrer dans chaque objectif pédagogique</li> <li>&gt; Présentation des moyens mis en œuvre par le constructeur pour gérer les données de consommation</li> <li>&gt; Interprétation des ratios de conduite qui émanent des logiciels de gestion de données</li> </ul>
Présentation des différentes fonctionnalités, y compris numériques, du véhicule (statique)	X	
Conseils sur l'utilisation des fonctionnalités du VI, y compris numériques, avec mise en situation (dynamique)	X	
Analyser et débriefer de la conduite du chauffeur	X	
Conseils d'entretien du VI	X	
Repérer une vente additionnelle (ex : contrat de maintenance connectée)		Sort de l'objectif de formation=>présent dans le processus global
Connexion et paramétrage	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Pré requis : connaissance des technologies VI (quels boîtiers, quels paramètres, interactions entre les boîtiers etc..)</li> <li><i>Cf. environnement multimédia spécifiques VI sur l'appairage des smartphones avec Bluetooth - connecter et réaliser l'appairage des outils type téléphones et tablettes clients</i></li> </ul>

---

CONSEIL SCIENTIFIQUE - 25 NOVEMBRE 2020

« DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DES SERVICES AUTOMOBILES »

# ETUDE - COMMERCIALISATION DES VI ET VUL CONNECTÉS ET DES SERVICES ASSOCIÉS

Emmanuelle DUTERTRE

Ecole supérieure de Sciences Commerciales d'Angers



Thomas CHIEUX

TCG Conseil

