

Article publié sur Bloomberg, le 21 août 2013  
*Traduit de l'anglais*

## **Propriétaires BMW en attente pour les réparations sur la rupture de la chaîne d'approvisionnement**

**Auteurs : Angela Maier & Richard Weiss**

Bayerische Motoren Werke AG (BMW), le plus grand fabricant au monde de voitures de luxe, a du mal à livrer des pièces détachées à temps à cause d'un nouveau système de gestion d'approvisionnement, ce qui oblige les clients à attendre pour les réparations.

Environ 10 pour cent des pièces ne sont pas immédiatement disponibles dans l'entrepôt central à Dingolfing, en Allemagne, en raison de ce basculement, Manfred Grunert, un porte-parole de la société basée à Munich, a écrit dans un mail. BMW a des employés qui travaillent des heures supplémentaires pour aider à réduire le temps d'attente, et espère que le nouveau système fonctionnera correctement début septembre.

Les retards, qui ont débutés il y a plus de deux mois avec le passage au nouveau système de logistique, ont provoqué des agitations à l'échelle mondiale parce que les commandes des 40 centres de distribution de pièces de BMW proviennent de l'usine de Dingolfing. L'entrepôt ravitaille également directement environ 300 ateliers de réparation en Allemagne.

« Nous devons décevoir environ 180 clients par mois, ce qui signifie 20 pour cent de nos clients à cause d'importants travaux de réparation », a dit Burkhard Weller, propriétaire de Weller Gruppe basée à Osnabrueck, l'un des deux plus grands concessionnaires (*dealers*) BMW en Allemagne. « Le problème est présent dans tous nos 16 établissements. Il est impossible d'apaiser un client qui ne peut pas utiliser sa voiture ».

La question est particulièrement sensible pour BMW en raison de ses clients haut de gamme et de la réputation de sa qualité supérieure.

« Les problèmes en cours sur l'approvisionnement de pièces détachées pourraient ternir l'image de BMW », Stefan Bratzel, directeur du Centre de gestion automobile à l'Université des Sciences Appliquées de Bergisch Gladbach, Allemagne, a dit au téléphone. « Je ne me souviens pas d'un cas comparable où un problème comme celui-ci s'éternise pendant des mois. ».

### **Booster le Profit**

L'activité après-vente est importante pour les constructeurs d'automobiles, car elle contribue considérablement à leur rentabilité, lie les clients à leur marque et a une forte influence sur la satisfaction du client, selon l'Institut de Nürtingen, basée en Allemagne, pour l'industrie automobile, (institut financé par l'Etat).

« BMW a toujours été parmi les meilleures entreprises en matière d'approvisionnement de pièces détachées, a déclaré BMW distributeur Weller, qui est également un distributeur

d'autres marques, y compris Lexus, Toyota et Audi. « Pour le moment, ils sont à la traîne. »

Le projet logistique - nommée ATLAS (*Advanced parTs Logistics in After Sales*) - a été lancé à Dingolfing en 2009, avec un objectif de compléter le nouveau système dans les trois ans, selon un communiqué de presse conjoint de International Business Machines Corp (IBM) et SAP AG (SAP).

### **Le décrochage**

IBM, qui était l'entrepreneur principal et a toujours la publicité du projet sur son site Internet, n'est plus impliqué dans la mise en place du programme, dit Dagmar Domke, un porte-parole d'IBM. Elle a refusé de dire quand et pourquoi IBM est sortie. SAP fournit le logiciel pour le système de gestion d'entrepôt, a déclaré Marcus Winkler, un porte-parole de la société Walldorf, basée en Allemagne.

« Le délai prévu à l'origine pour l'achèvement du projet avait été quelque peu repoussé il y a quelque temps car certains paramètres ont changé », a dit Winkler, sans fournir plus de détails. BMW a refusé de commenter sur ses fournisseurs.

Les retards de BMW aux États-Unis sont le plus souvent relatives aux pièces sur commande spéciale, a déclaré Kenn Sparks, porte-parole du constructeur d'automobile dans le pays. En Chine, certains concessionnaires sont confrontés au même problème et, parmi eux la Chine Zhengtong Auto services Holdings Ltd (1728).

Zhengtong, qui dispose de 20 concessionnaires BMW dans le pays, est alimenté par des entrepôts à Shanghai, Beijing et Foshan, qui à leur tour obtiennent principalement des pièces de Dingolfing, a indiqué la compagnie dans un mail. Zhengtong ont dit, que dans certains cas, ils ont eu besoin de négocier directement avec les fabricants de composants pour des commandes spéciales.

### **Attente**

Markus Zollner, propriétaire du magasin de réparation de voiture Zollner Karosserie à Ratisbonne, en Allemagne, a déclaré qu'une partie manquante peut signifier que toute la réparation est retardée.

« Le pire, c'est que quand un retard se produit, BMW n'est pas en mesure de nous donner une date de livraison, » Zollner a dit durant un entretien téléphonique. « Parfois, les voitures sont là pendant des semaines. »

Les centres de distribution de BMW ont tous augmenté leurs stocks avant le changement de système, afin de permettre la livraison normale de la plupart des commandes, Grunert a dit. « Un pourcentage très élevé de nos concessionnaires dans le monde n'ont pas de problème de pièces détachées. »

Les employés de Dingolfing ont travaillé des heures supplémentaires depuis le début de juin pour obtenir les pièces détachées pour les centres de distribution le plus rapidement

possible, et sont déjà entrain d'enlever ce retard, selon Grunert. Les travailleurs travailleront probablement des heures supplémentaires jusqu'à la fin de l'année pour pallier les retards, Erwin Gegenfurter, chef du comité d'entreprise de Dingolfing, a dit durant une interview.

### **Attente de réparation**

« J'ai dû attendre quatre semaines pour réparer ma voiture, » un propriétaire d'une BMW Gerhard Kossielny, dont la voiture a été endommagée par les inondations cette année, a dit durant une interview à l'extérieur d'une concession à Munich.

Les retards de livraison des pièces sont également dommageables pour BMW car l'un des points forts historiques du constructeur d'automobile a été de réparer les véhicules lors de l'entretien de routine, a déclaré Christoph Stuermer, analyste chez IHS Automotive à Francfort.

« Elle affecte les « rappels silencieux », que fait régulièrement BMW pour changer des pièces à un stade où le client n'est pas encore au courant du problème", a dit Stuermer au téléphone.

Dans les cas où les composants ne sont pas arrivés à l'heure, BMW fournit des véhicules de remplacement pour les clients. Pour les revendeurs comme Weller, cette solution n'est pas suffisante.

« Je ne peux pas dire au client qu'il obtiendra sa voiture dans une semaine, je dois dire, je ne sais pas, » a dit Weller. « C'est peu satisfaisant parce que, normalement, nous avons un taux de satisfaction de la clientèle de 92 pour cent. »

Source : <http://www.bloomberg.com/news/2013-08-20/bmw-owners-waiting-for-repairs-on-supply-chainbreakdown.html>