



Universität St.Gallen



Mon garage – faire voile vers l’avenir

Constatations pour aborder la transformation numérique dans la pratique

*“From insight
to impact”* 



Universität St.Gallen



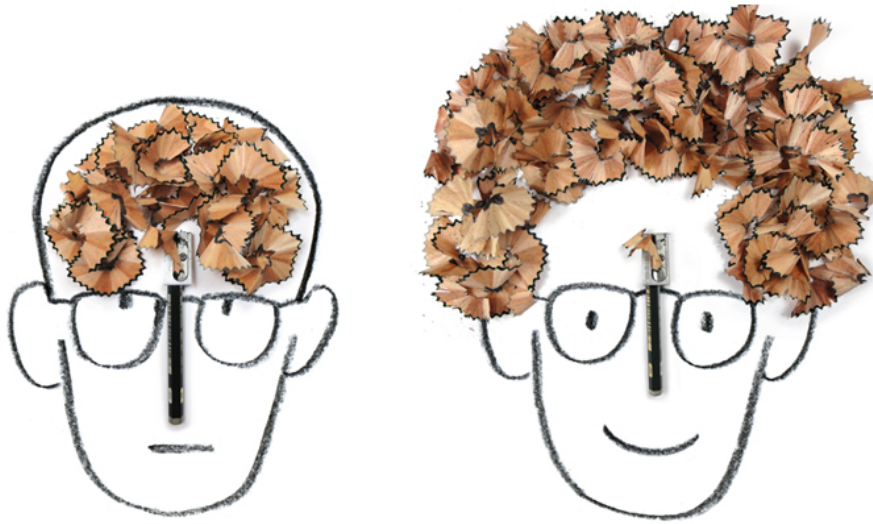
Mon garage – faire voile vers l’avenir

Constatations pour aborder la transformation numérique dans la pratique

*“From insight
to impact”* 



Universität St.Gallen



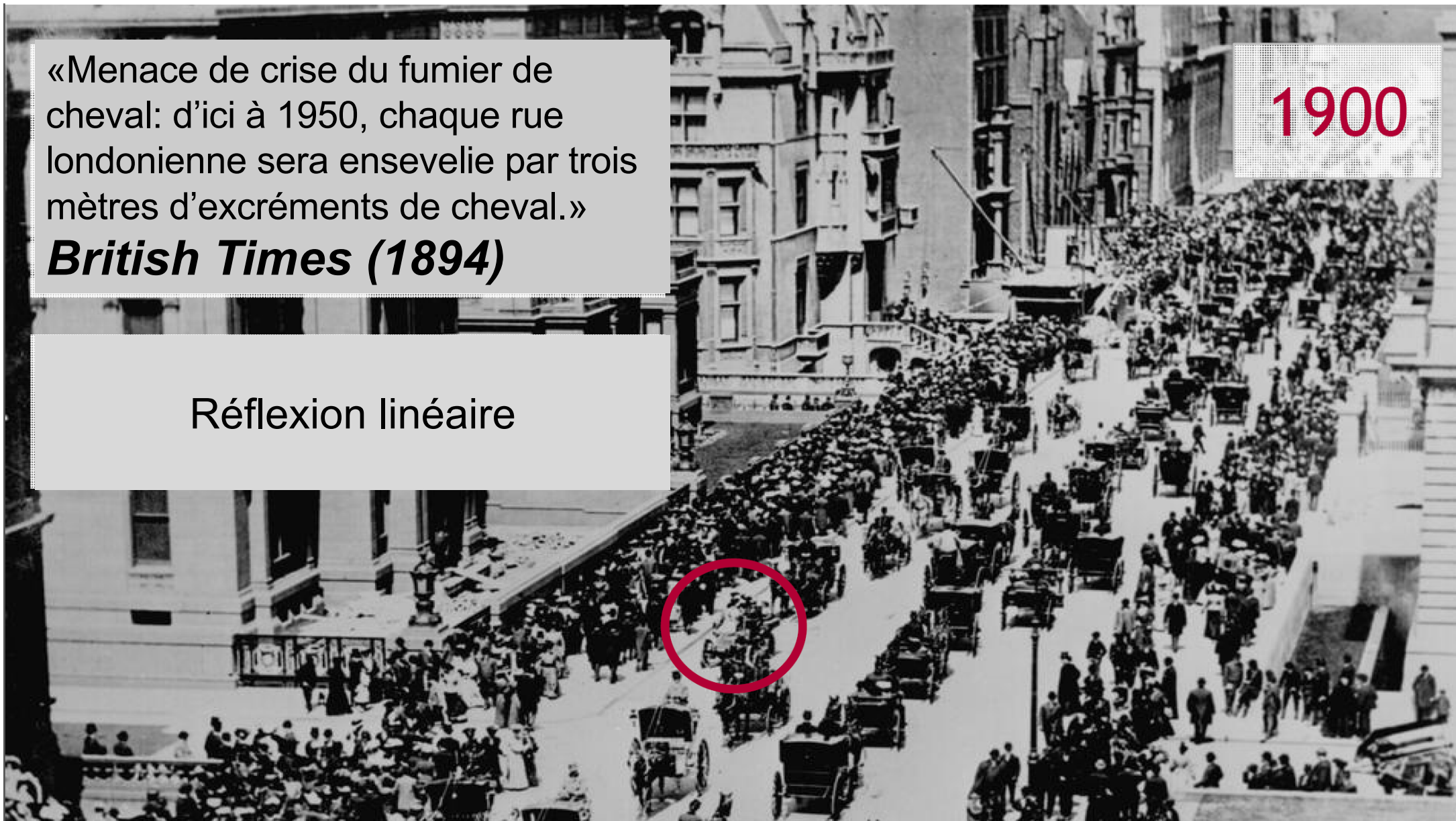
1. Réfléchir comme nous pensons : changer de manière de penser

«Menace de crise du fumier de cheval: d'ici à 1950, chaque rue londonienne sera ensevelie par trois mètres d'excréments de cheval.»

British Times (1894)

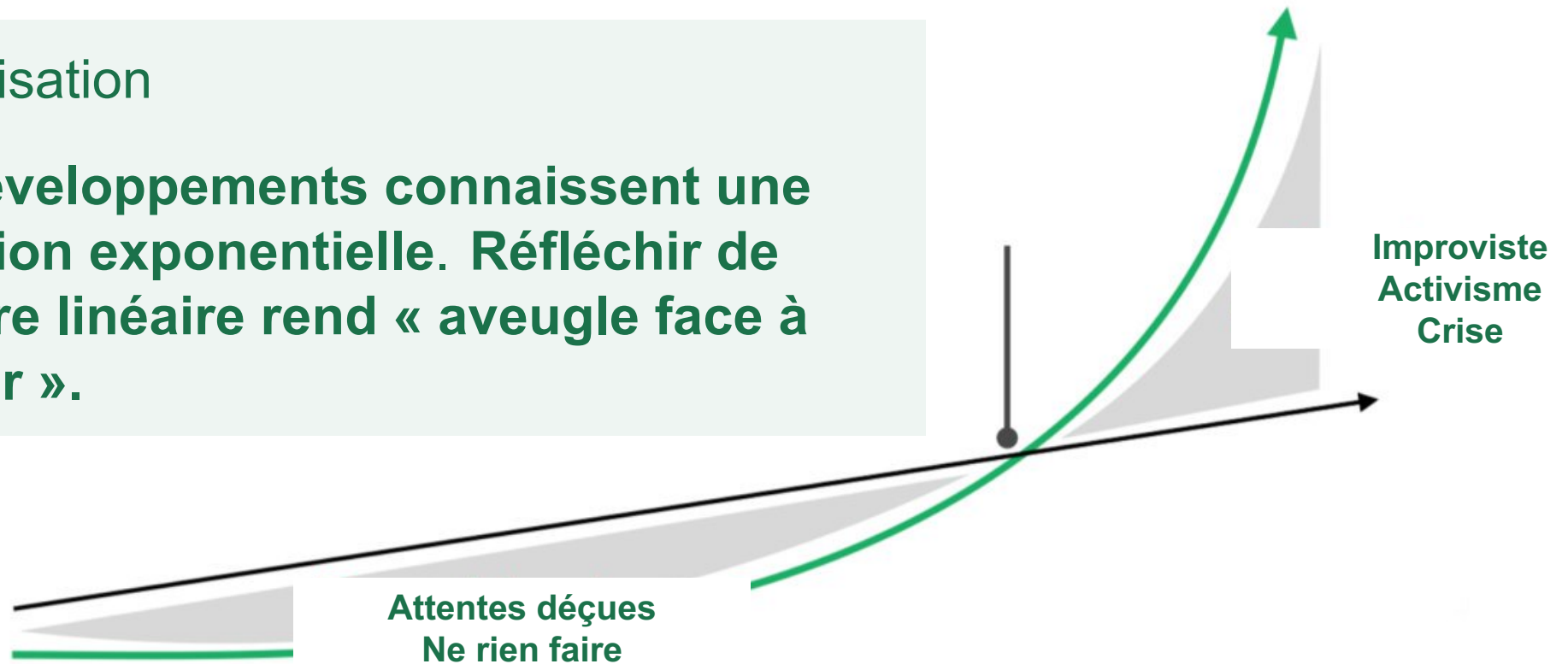
Réflexion linéaire

1900



Numérisation

Les développements connaissent une évolution exponentielle. Réfléchir de manière linéaire rend « aveugle face à l'avenir ».



1913

«L'automobile n'a pas d'avenir. Je mise
sur le cheval.»
(Empereur Guillaume II, 1904)

Étonnement perplexe



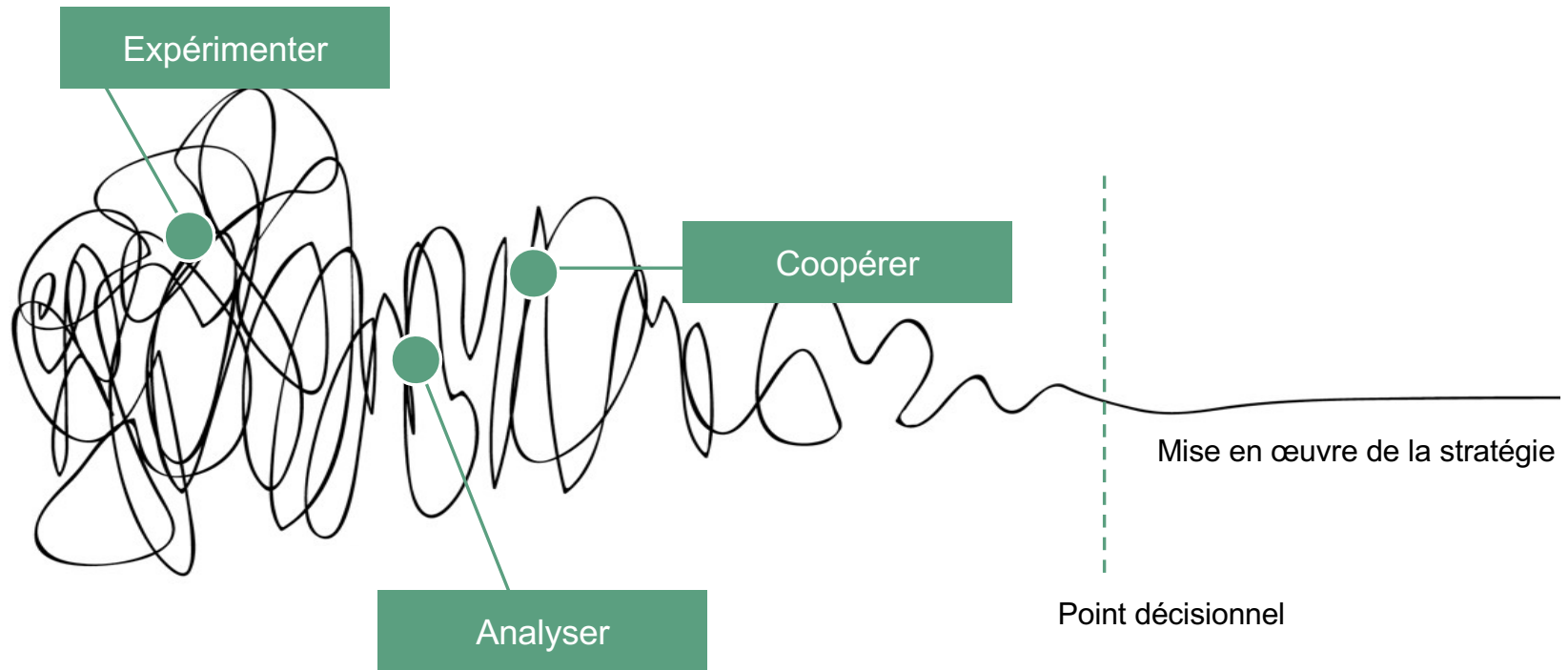


Universität St.Gallen



2. Évolution de l'entreprise : proactive et ouverte

*"From insight
to impact"* 



Lorsque l'avenir n'est pas prévisible.
Phase initiale de la transformation numérique



La nouvelle forme de l'« entonnoir de l'innovation »

Les points décisionnels
sont en permanence récurrents



Universität St.Gallen



3. Utiliser les marges de manœuvre : les opportunités en cinq niveaux de numérisation

*"From insight
to impact"*



5. Nouveaux modèles commerciaux

4. Nouveaux processus commerciaux

3. Orientation clients

2. Données

1. Efficience

Les cinq niveaux de la numérisation
Exploiter les potentiels

Sans papier
avec une
tablette sur le
lieu de l'action



ABAG®
Ablauf- und Rohrreinigungs AG



Swisscom 3G 14:54 89 %

Termin Heute Termin Aktuell 00:14 01:37 04:45 Christen Peter Schwarz Joel

Termin Kundendaten Objektbeilagen Dokumente Rapport Info Positionen Detail 2 Unterschrift

PNr. Position Menge Einheit Ansatz

Dokument abschliessen und freigeben ✓ Unterschrift Fenster schliessen ✕

Mitarbeiter Kunde

Hiermit bestätigt der unterzeichnende Mitarbeiter, die Arbeiten fachgerecht ausgeführt zu haben. Der Kunde oder dessen Stellvertreter wurden über alle notwendigen Informationen in Kenntnis gesetzt und hat die Firmen-Koordinaten erhalten.

Hiermit bestätigt der Kunde oder dessen Stellvertreter, die Ausführung der obenstehenden Leistungen. Er anerkennt sämtliche Preise und Ansätze, sowie die AGB der Firma ABAG Ablauf- und Rohrreinigungs AG. Die Leistungen verstehen sich in der Regel exklusive Material- und Deponiekosten, sowie MWST in CHF. Reklamationen nur innert 8 Tagen. Dieses Dokument wird nachfolgend auf seine Richtigkeit überprüft.

Die Arbeiten dürfen nach erfolgter Unterschrift fortgesetzt werden. ✓

AGB online auf www.abag-sg.ch

20	Flachdichtung GEBERIT Siphon Küche		
21	Anfahrt pauschal		
22	Monteur mit Service-Fahrzeug	1 St.	3.80

1. Efficiency – numériser les processus existants (coûts, temps, qualité)

Données relatives à l'utilisation des véhicules et au comportement routier



Comme
les applis
capteurs
d'activité

2. Données – offrir des services novateurs grâce à l'utilisation de données (communes)



1 → Was möchten Sie tun?*



A Termin vereinbaren



B Rückruf anfordern



C Nachricht senden

On peut aussi enthousiasmer sur le plan numérique en étant une PME (de petite taille)

3a. Orientation clients – proposer des services grâce à la numérisation



Lothar Hermann
Einzelpreis
99,70 €

Händler	Einzelpreis
Auto Morof GmbH	105,00 €
Lothar Hermann	99,70 €
Waldemar Peters	89,50 €
Bratim Salmenli	90,80 €

CONTINENTAL PREMIUM CONTACT 6
CONTI PR-CO6 225/45 R17 91 Y - C, A, 2, 71dB
Sommerreifen | CONTI PR-CO6 225/45 R17 91 Y - C, A, 2, 71dB | PR
Einzelpreis
86,80 €
inkl. 19% MwSt. zzgl. Service

Reifendaten

Typ	Hersteller	Profilname	Reifenbreite	Reifendurchmesser in Zoll	Reifenfl.
Sommerreifen	CONTINENTAL	PREMIUM CONTACT 6	225	17	Nein

Neuester Testbericht
Auto Bild (geprüfte Größe 225/50R17Z)
Stärken: Testsieger mit besten Fahrqualitäten auf nasser und trockener Piste, dynamische Handlingeigenschaften mit präzisiertem Einlenkverhalten, kurze Nass- und Trockenbremswege, überlegene Klimamaterialisierung
Schwächen: hohe Anschaffungskosten

On peut aussi enthousiasmer sur le plan numérique en étant une PME (de petite taille)

3b. Orientation clients – proposer des services grâce à la numérisation

Configuration du véhicule

PP Autotreff. Professionell. Persönlich.



Expérience
des clients
Configuration
interactive
en 3D

3c. Orientation clients – proposer des services novateurs grâce à la numérisation

Configuration du véhicule et expérience



Informatique
économique
Conférence, Saint-Gall
Janvier 2017
(Audi)

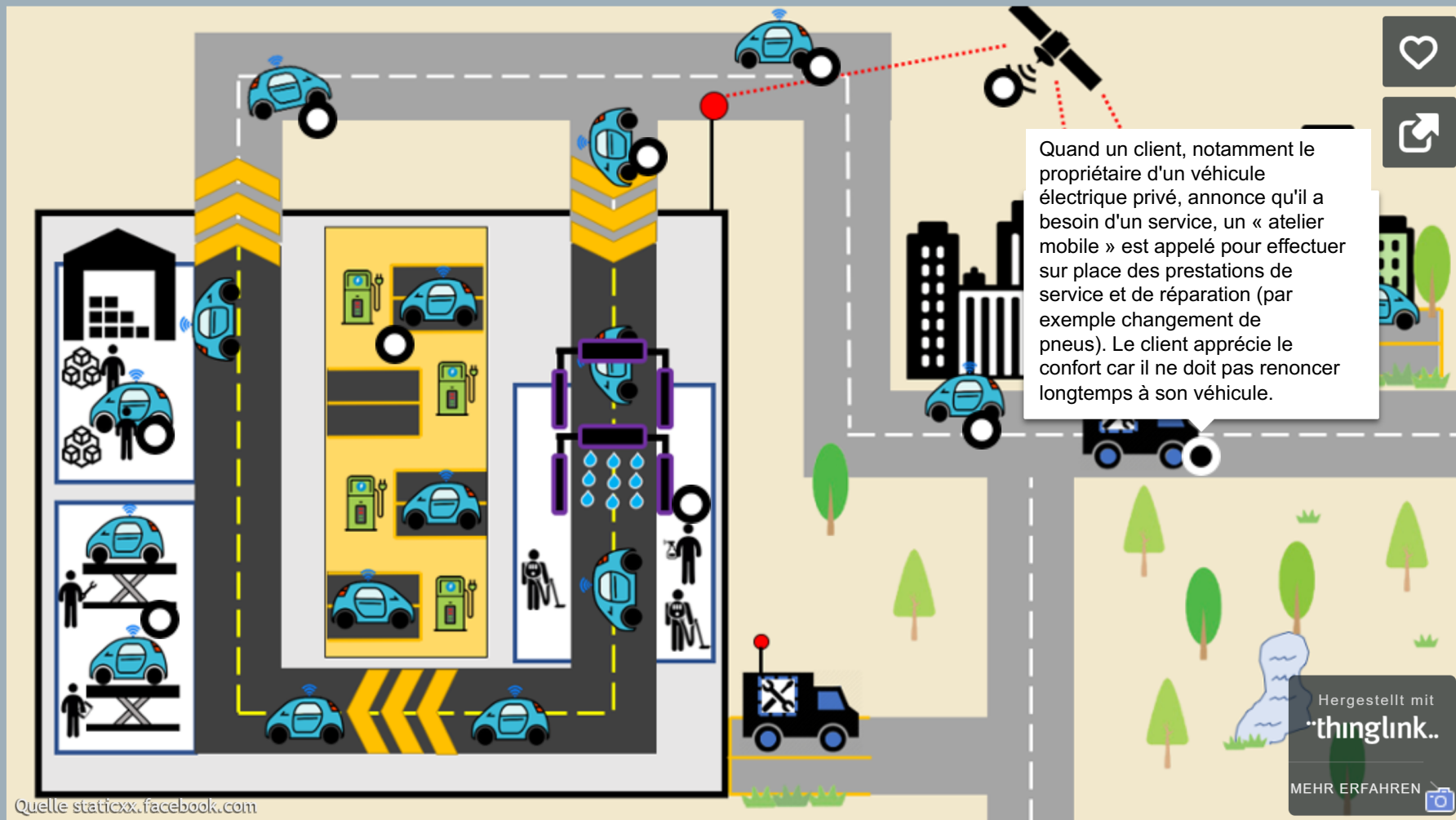
Plongée dans la
réalité virtuelle
Plaisir de
conduire

3d. Orientation clients – proposer des services novateurs grâce à la numérisation



4. Nouveaux processus commerciaux – <http://www.garagenvision2025.ch/>

Concept 1: Service Center





4. Nouveaux processus commerciaux



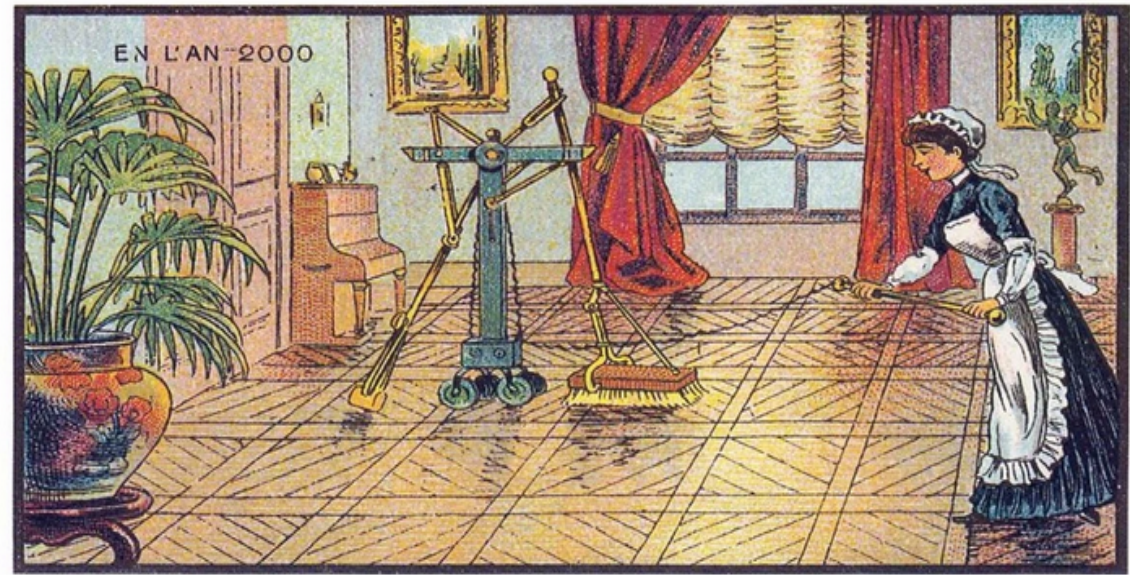
© Daimler : tableau d'avenir de la situation du trafic, Stuttgart 2035, IAA septembre 2017



Konzept 2: Mobilitätsanbieter



5. Nouveaux modèles commerciaux vers des « écosystèmes numériques »



Electric Scrubbing En 1900, on imaginait ainsi les robots ménagers

Les voitures interconnectées
sont des robots sur roues.

On aura de plus en plus
de robots.

Remarque en passant : utiliser sa compétence technique sur de
nouveaux marchés



Universität St.Gallen



5. Que peuvent faire les garagistes MAINTENANT ?

*"From insight
to impact"* 



Les expériences numériques enrichissantes
sont l'affaire du chef !

C'est par l'application individuelle qu'on
trouve l'inspiration numérique et
l'attitude entrepreneuriale numérique



Université de Saint-Gall (IWI-HSG)
Prof. Dr Andrea Back
Müller-Friedberg-Str. 6/8
9000 Saint-Gall
Suisse
+41 71 224 2545
andrea.back@unisg.ch
@aback
aback.iwi.unisg.ch

