



# Customer Communication

More parking in less space...anywhere.

## Interview de Remo Baleri, directeur d'azw

*La tour d'exposition joue-t-elle un rôle important dans votre processus de vente ?*

La tour d'exposition est principalement utilisée pour stocker les véhicules vendus et les livrer aux clients de façon originale. Les véhicules en attente y sont à l'abri des intempéries et en sécurité. Les voitures ne se vendent pas dans la tour proprement dite, mais plutôt dans l'espace d'exposition, sur la terrasse ou en ligne. Les véhicules en vente sont exposés au premier étage, visible depuis la terrasse. Au-dessus se trouvent des voitures de différentes couleurs entreposées sur deux rangées, voire des voitures déjà vendues.



*Comment réagissent les clients quand ils découvrent pour la première fois votre tour d'exposition ?*

Les clients sont très curieux et veulent savoir comment fonctionne l'APS de Skyline Parking. Nous leur montrons régulièrement le système, notamment après la vente d'une voiture.

*Pourriez-vous nous dire ce que le système de parking automatisé a apporté à votre entreprise ces quatre dernières années ?*

Cette tour nous donne surtout de la PLACE ! Les trois quarts sont utilisés pour entreposer les véhicules. Le reste sert d'espace d'exposition. Nous pouvons garer 128 voitures, et ceci sur une petite surface.

La tour renforce en outre notre image de marque et notre réputation. Elle apparaît en arrière-plan sur les annonces de tous les véhicules vendus en ligne. Elle est devenue l'emblème d'azw, reconnaissable entre tous !

Et bien sûr, la tour a également permis d'optimiser le processus. Tout est beaucoup plus rapide : les temps de traitement des véhicules sont largement plus courts.

*Globalement, quels sont les éventuels inconvénients d'un APS pour un concessionnaire automobile ?*

Par rapport à un parking conventionnel en élévation, une place de parking dans ce type de tour coûte plus cher, mais le gain de place est considérable. Cette solution est donc très intéressante dans une ville comme Zurich, par exemple, où tout est extrêmement cher et en particulier le terrain. Je le referais.

*Êtes-vous satisfait de la fiabilité de votre système de parking automatisé ? Y aurait-il des choses à améliorer ?*

À cet égard, je suis très satisfait. Pour nous, la tour est devenue un instrument de travail fiable. Que les températures soient très basses, comme cela a été le cas cet hiver, ou qu'elles dépassent les 30 °C, elle fonctionne parfaitement. (Note de la rédaction : cet APS est le seul au monde de ce type, construit sans façade et par conséquent exposé à des variations de température extrêmes, etc.) De petites erreurs d'utilisation sont à déplorer de temps à autre, mais la plupart peuvent être corrigées par notre personnel. Nous appelons Skyline environ une fois tous les deux mois. Les travaux de maintenance préventifs annuels contribuent largement à la fiabilité de l'installation.

Évidemment, nous avons dû résoudre quelques problèmes et procéder à des adaptations et coordinations au cours des premiers mois d'exploitation, mais aujourd'hui, la tour est devenue un outil fiable et indispensable de notre entreprise.



## Customer Communication



Que pourrait-on améliorer ? Les deux surfaces d'exposition construites à notre demande derrière les espaces de vente ne remplissent pas les fonctions initialement prévues. Elles avaient été créées pour présenter des véhicules de luxe, mais les voitures prennent trop vite la poussière. Sur le papier, l'idée était bonne, mais dans la réalité, nous en avons fait deux espaces de stockage.

Concernant les travaux de construction, je choisirais une autre entreprise. Nous avons rencontré quelques difficultés dans ce domaine, comme des problèmes d'étanchéité (mauvaise conception de la terrasse) dont la résolution nous a surtout coûté beaucoup de temps et d'énergie. Cela n'a rien à voir avec Skyline Parking, sa tour ou sa technologie.

*Êtes-vous satisfait du service et de la maintenance assurés par le personnel de Skyline ?*

Parfait ! Les équipes de Skyline prennent rendez-vous avant d'intervenir et font ensuite ce qu'elles ont à faire. Elles expliquent clairement les travaux qu'elles ont effectués et ce qui pourrait être amélioré. Cette communication ouverte est très appréciée.

*Comment la tour est-elle considérée et utilisée par le personnel ?*

Tous nos employés l'utilisent plusieurs fois par jour - tout d'abord pour garer leur propre voiture le matin, et ensuite pour stocker et livrer les véhicules vendus. Après une vente ou une livraison, beaucoup montrent aux

clients intéressés comment fonctionne le système. Tout cela fait maintenant partie du quotidien.

*Selon les employés, son utilisation est-elle facile ou pas ?*

Facile. Cependant, d'autres mises à jour du logiciel sont prévues pour améliorer encore les processus, avec par exemple l'intégration dans le système ERP (planification des ressources) de l'entreprise.

*Qu'est-ce que l'APS a changé dans le travail de vos employés ces quatre dernières années ?*

Au début, tous les employés d'azw ont dû adapter leurs méthodes de travail, mais cela a été l'affaire de quelques semaines. Comme je l'ai dit, la gestion des véhicules est nettement plus rapide et chacun a plus de temps pour vendre. Auparavant, par exemple, les vendeurs devaient eux-mêmes aller garer les voitures. Aujourd'hui, il leur suffit de les déposer à l'entrée de la tour et le système s'occupe du reste. Tous les processus ont gagné en rapidité.

*Est-ce que vous choisiriez de nouveau un système de parking automatisé Skyline ?*

Absolument. Si je pouvais choisir aujourd'hui, je construirais la tour - c'est-à-dire l'espace de stockage - dans le sol, en prévoyant en surface un vaste espace haut de gamme pour la vente. Skyline Parking est aujourd'hui une entreprise reconnue qui a déjà à son actif plusieurs projets et une solide expérience. Je n'hésiterais pas une seconde à choisir l'un de ses produits.

