

# Route 2030: toekomstvisie voor de garagesector



*In deze bijzondere tijden wil EDUCAM met de studie 'Route 2030' aan alle actoren in de autodistributie en -reparatie een perspectief bieden op de toekomst van onze sectoren. De analyse gebeurde aan de hand van drie kernvragen. Ten eerste: evolueren we naar een wereld met voertuigen met zero uitstoot, ten tweede: met voertuigen waarmee we kunnen rijden met zero incidenten? En de derde vraag gaat rechtstreeks over de distributie van voertuigen met "zero eigendom" aan de eindgebruiker. Paul-Henri Gilissen, Group Managing Director van EDUCAM, geeft ons meer inzicht in de studie over evoluties op het vlak van de technologie, de veiligheid en de handel in voertuigen in een wereld waarin het concept van de mobiliteit helemaal opnieuw ingevuld wordt.*

*Paul-Henri Gilissen*

## **Laten we beginnen met het begin: wat zegt de studie over technologie?**

Er zijn verschillende aspecten, te beginnen met energie en aandrijfsystemen. Tientallen jaren lang was er het monopolie van de zuigermotor op benzine of diesel. Die biedt enkele voordelen, zoals het veelzijdige gebruik en het vermogen om in enkele minuten een grote energievoorraad op te slaan. Vanop wat meer afstand kunnen we ons afvragen of het wel gezond is om alles te baseren op een technologie met een laag globaal rendement en nefaste gevolgen op onze leefomgeving. Vanuit het oogpunt van de duurzaamheid is het onomstotelijk dat de dagen van de zuigermotor geteld zijn. In dat opzicht lijkt een elektrische aandrijflijn veel beter geschikt: die is

duidelijk de toekomst. Ik denk dan met name aan voertuigen met batterijen of met waterstof-aandrijving. Die technologie staat nog in zijn kinderschoenen en het zal nog wel wat tijd vergen voordat die kan doorbreken.

## **Wat evolueert er verder nog behalve de aandrijving?**

Ook wat de voertuigveiligheid betreft, evolueren de zaken uiterst snel. Het gaat dan minder om autonome voertuigen, maar veeleer om "geautomatiseerde" voertuigen die dus voorzien zijn van steeds efficiëntere ADAS. De wedloop naar de autonome wagen is nog niet gewonnen.

Een ander aspect is de connectiviteit en de boardelektronica van de voertuigen. We beleven

een echte digitale revolutie van de voertuigen, die nu beschikken over steeds krachtigere en vooral geconnecteerde elektronische systemen. Tegen 2030 zal het leeuwendeel van ons wagenpark geconnecteerd zijn. Deze rijdende computers zullen vanop afstand geüpdatet en zelfs gedeeltematig hersteld kunnen worden. De meeste bedrijven onderschatten de impact van deze geconnecteerde voertuigen totaal en maken geen gebruik van de functionaliteiten ervan om de klantrelatie intenser te maken. Dat zijn opportuniteiten die niet voldoende benut worden. Ik roep bedrijven dus op om de functionaliteiten van die systemen goed in te stellen, zodat ze er als bevoorrechte partner van de klant maximaal profijt uit kunnen halen. Ook de zachte mobiliteit ontsnapt niet aan

die evoluties. Zelfs een elektrische fiets wordt steeds complexer en de herstellingen in de fiets-werkplaatsen vergen vandaag interventies van echte specialisten. Het aspect software wint er ook aan belang.

### Hoe groot zal de impact van die technologische evolutie zijn?

Deze drie elementen gaan de business sterk beïnvloeden. Een elektrische wagen vergt minder onderhoud en is bedrijfszekerder. Hij kan langer in dienst blijven zonder grote kosten. Daarbij komt dat niet alle handelingen nog een bezoek aan de werkplaats zullen vergen. De activiteit en de omzet van de werkplaats zullen daardoor sterk teruglopen. We verwachten een daling van 5,3 % van de omzet. We moeten ons dus op die technologische omschakeling voorbereiden en onze kosten aan die kleinere marges aanpassen. Voor de concessiehouder betekent dit een opportuniteit om zijn technologische superioriteit te laten gelden, maar hij moet zijn kostenstructuur wel herzien om zijn dienstverlening goedkoper te maken en zijn klanten met een ouder voertuig aan zich te kunnen binden.

### Wat bedoelt u met “zero incidenten”?

Iedereen wil verkeer met zero incidenten en ook de constructeurs streven die doelstelling na. We weten dat de menselijke factor de zwakke schakel op het vlak van veiligheid blijft. Het idee om de mens te vervangen door een machine die het voertuig moet aansturen is verleidelijk maar de werkelijkheid is veel complexer en genuanceerder. Een technologische evolutie verloopt doorgaans in verschillende stappen. Vanuit veiligheidsoogpunt gaat het dan om de combinatie van steeds krachtigere rijkhulpsystemen die de voertuigen almaar veiliger maken. Verkeer zonder incidenten is weliswaar niet voor morgen, maar het aantal en de ernst van de ongevallen zullen verminderen. De voertuigen worden voortdurend complexer en bijgevolg duurder om te herstellen. Globaal schatten we dat het aantal schadegevallen voor de koetswerksector met 20 % zal verminderen.

### Hoe ziet u het voertuig van morgen?

De wagen van morgen hebben we bestempeld als “CAFEs”, met andere woorden Connected, “ADAS fitted”, Electric en gedeeltelijk “shared”, dus gedeeld.

### Met een kleine “s”. Wil dat zeggen dat u minder sterk in de deelwagen gelooft?

We zijn nog ver verwijderd van de autonome en gedeelde wagen die sommigen al aankondigen. De wagen zal in de mobiliteit van de toekomst een groot marktaandeel behouden en de “robotwagen” is nog niet voor morgen. Die toekomst is mogelijk maar de sector heeft nog wel wat tijd om zichzelf opnieuw uit te vinden en om zijn activiteiten te herorganiseren. Wel zal het concept “Mobility As A Service” met deelvoertuigen aan

belang winnen waardoor onze activiteiten gedeel- delijk zullen evolueren van de verkoop van producten naar de verkoop van diensten en een winst die meer in de tijd gespreid is.

### Geloof u echt in een mobiliteit met zero eigendom?

De autodistributie gaat in de 10 komende jaren sterk evolueren en het kernwoord van die evolutie is diversiteit. Online verkoop wordt belangrijker en het bezit van een voertuig is niet langer een doel op zich. Die digitalisering kan leiden tot desintermediëring. Dit betekent dat de tussenpersonen tussen de constructeurs en de eindgebruikers zouden verdwijnen, dat eindgebruikers kunnen kiezen tussen de traditionele aankoop van een product (het voertuig) of een mobiliteitservice. Logischerwijze volgt daaruit de vraag wie de toekomstige actoren in de mobiliteit van de toekomst zijn? Wel, het potentieel is enorm. Indien de verkoop van een mobiliteitspack de bovenhand zou halen op de verkoop van een product, dan betekent dat een regelrechte revolutie. Heel wat spelers die nu niet tot de autowereld behoren kijken ondertussen al heel geïnteresseerd naar de mogelijkheden. Wie in de race wil blijven, zal zich voor andere modellen open moeten stellen en allianties smeden met grote spelers die de digitale platformen beheersen.

### Maar welke rol gaan de traditionele concessiehouders dan vervullen?

Om de puntjes op de “i” te zetten: welke rol gaan de concessiehouders vervullen in een wereld waarin de constructeurs hun voertuigen rechtstreeks aan de eindgebruikers kunnen verkopen en vanop afstand kunnen optreden bij problemen? Het scenario dat voorligt is duidelijk dat van een disruptie waarin de traditionele spelers riskeren te verdwijnen in hun huidige

vorm indien ze zichzelf niet opnieuw uitvinden. Ik geloof niet in een volledig gecentraliseerde wereld waarin alles vanop afstand kan gebeuren. Maar wie een schakel in de ketting wil blijven, moet een meerwaarde bieden en moet klantenbehoeften vervullen. Het is precies in die zin dat het beroep van de concessiehouder moet evolueren. Een voertuig is vanuit technologisch standpunt een uiterst complex consumptieartikel en het gebruik ervan wordt in een steeds diversere mobiliteit ingepast. Er blijft plaats voor competente actoren die een kwaliteitsvolle distributie kunnen leveren en deze voertuigen kunnen servicen. In een alsmaar grotere wereld met meer concurrenten is het dus van groot belang om beter in te spelen op service en nabijheid.

### Bent u optimistisch over de toekomst?

Onze mindset moet optimistisch en strijdvaardig blijven. Wie in pessimisme verzeilt, gaat ongetwijfeld een sombere toekomst tegemoet. Iedereen is bang voor verandering en we moeten toegeven dat de toekomst sterk van het verleden zal verschillen. Er zullen talrijke opportuniteiten opduiken, maar de essentie is te aanvaarden dat er zich een fundamentele verandering voltrekt en dat men deze opportuniteiten grijpt. We moeten trends van voorbijgaande aard goed onderscheiden van diepere evoluties die de toekomst vormgeven. Natuurlijk maakt de huidige gezondheids-crisis onze denkoefening niet gemakkelijker. We werken nu vooral op de korte termijn en moeten ons voortbestaan waarborgen. Maar we moeten de zaak ook vanop afstand blijven bekijken en een andere toekomst voorbereiden. Meer dan ooit zal de alleenstaande speler kwetsbaar worden; de aanpak in groep, bijvoorbeeld in federaties, is daarentegen een onbetwistbare troef.

