**Message d'erreur dans l'huile**

Résultats semestriels contrastés pour LIQUI MOLY – difficultés considérables avec un nouveau logiciel

**Juillet 2019 – L'introduction d'un nouveau logiciel de gestion en janvier se transforme en chantier permanent pour LIQUI MOLY. Il devait simplifier les processus et réduire les coûts du spécialiste allemand des huiles et additifs, mais c'est exactement l'inverse qui se produit, aux dépens de l'équilibre semestriel. « Si nous étions cotés en bourse, je devrais émettre un avertissement de réduction des bénéfices », déclare Ernst Prost, directeur général.**

Le logiciel de l'entreprise est notamment utilisé pour traiter les achats, contrôler la production, gérer les expéditions et émettre les factures. Il s'agit donc d'un facteur décisif pour le succès ou l'échec de LIQUI MOLY. Le logiciel précédent était déjà utilisé depuis plusieurs décennies et atteignait de plus en plus ses limites. C'est pourquoi, après des années de préparation, il a été remplacé au mois de janvier.

Mais au lieu des petits problèmes habituels prévus au moment du lancement, il a rencontré des difficultés majeurs qui n'ont pas encore été résolues. Ces difficultés ont un impact direct sur les opérations commerciales. « Malgré l'implication de programmateurs renommés, nous ne sommes toujours pas en mesure d'offrir le niveau que nous attendons et que nos clients attendent de nous », indique Ernst Prost.

Cette situation se traduit par des frustrations et désagréments justifiés de la part des clients. « Je n'avais jamais dû m'excuser aussi souvent auprès de mes clients dans toute ma vie professionnelle qu'au cours de ces six derniers mois. Notre niveau de performance actuel me fait très mal », confie Ernst Prost. Et cela entraîne des coûts supplémentaires considérables, par exemple pour les conteneurs qui peuvent seulement être remplis à moitié, pour les transporteurs qui doivent attendre plus longtemps que prévu pour le chargement, ou pour le fret aérien si les marchandises urgentes n'arrivent plus à temps par bateau. « Nos clients ne peuvent pas résoudre nos problèmes. Nous faisons donc tout notre possible pour minimiser l'impact dont ils sont victimes et payer tout surcoût. » Mais ce n'est pas la fin de l'histoire. « En plus des coûts énormes de la migration du logiciel en tant que telle, nous sommes tous les jours confrontés à de nouveaux coûts de dépannage et de résolution des problèmes. »

Cette situation a un impact évident sur le chiffre d'affaires. Par rapport au premier semestre 2018, le chiffre d'affaires n'a certes que légèrement reculé de 0,8 pour cent à 259,6 millions d'euros, et ce uniquement parce que le carnet de commandes élevé n'a pu être entièrement traité en raison des problèmes informatiques. Les résultats semestriels ont toutefois chuté d'environ 30 pour cent pour s'établir à 11 millions d'euros. « Je n'aurais jamais pensé qu'un changement de logiciel en 2019 pourrait faire déraper toute une entreprise. »

LIQUI MOLY a longtemps été gâtée par le succès : année après année, plus de ventes et plus de profits. La situation actuelle frappe l'entreprise de manière inattendue. Grâce à son niveau de performance élevé, il ne s'agit cependant que d'une diminution qui est loin de menacer l'existence même de l'entreprise. « Nous ne recourrons pas à l'actionnisme aveugle sous la forme de chômage partiel ou de suppressions d'emplois », souligne Ernst Prost. « Nous maintenons le cap, nous poursuivons notre expansion, nous embauchons de nouvelles personnes, nous continuons à investir dans de nouveaux produits et de nouveaux marchés. »

Donc pas de changement de stratégie ni de mesures d'austérité. Bien au contraire : « Les problèmes actuels nous ont montré les domaines dans lesquels nous allons maintenant investir pour nous améliorer davantage », ajoute Ernst Prost. La construction d'un nouvel entrepôt central viendra soulager la logistique. « La tempête que nous traversons est beaucoup plus forte que prévu. Les hautes vagues déferlent sur notre navire, les matelots sont mouillés et certains passagers se sentent mal. Mais notre navire est en bon état de navigation et n'est pas en danger. Cette tempête ne sera bientôt qu'un mauvais souvenir. J'espère qu'avec nos programmateurs de logiciels, ces problèmes informatiques seront résolus d'ici la fin de l'année au plus tard. »

**À propos de LIQUI MOLY**

Avec environ 4 000 produits, LIQUI MOLY propose une gamme de de chimie automobile unique au monde : huiles moteur et additifs, graisses et pâtes, sprays et produits d’entretien automobile, colles et produits d’étanchéité. Fondée en 1957, LIQUI MOLY développe et produit ses articles exclusivement en Allemagne. La société y est le leader incontesté du marché des additifs et continuellement élue meilleure marque d’huile. L’entreprise vend ses produits dans plus de 120 pays et a réalisé un chiffre d’affaires de 544 millions d’euros en 2018.

**Pour de plus amples informations, merci de consulter:**

LIQUI MOLY GmbH

Peter Szarafinski

Head of Media Relations international

Jerg-Wieland-Str. 4

89081 Ulm-Lehr

Germany

Tel.: +49 7 31/14 20 189

Fax: +49 7 31/14 20 82

peter.szarafinski@liqui-moly.de