

Magneti Marelli ouvre une hotline technique

jeudi, 25 juin 2020

Magneti Marelli Parts & Services lance une hotline technique à destination des réparateurs. Elle a pour but de faciliter l'identification des pièces et de répondre aux questions techniques. Pour cela, l'équipementier s'appuie sur Daf Conseil.



La complexification de certains produits proposés à la rechange entraîne une demande croissante d'assistance des réparateurs. Cela concerne aussi bien l'éclairages à LED équipés de calculateur que les modules de boîtes de vitesses robotisées, les injecteurs ou encore les kits chaînes par exemple.

«Le nombre de références de pièces est en constante augmentation et ces dernières années nous avons de plus en plus d'appels de clients en quête d'informations pour identifier les pièces recherchées. Sur certains véhicules nous avons jusqu'à 16 variantes de projecteurs, il nous paraissait donc important de pouvoir accompagner nos clients français dans l'identification du bon produit avec la mise en place d'une structure dédiée», remarque Thomas Caron, Country Manager France.

Magneti Marelli offre des réponses claires et précises

Désormais, pour tout appel concernant l'assistance technique, le relais sera pris par la hotline. Magneti Marelli assure que 100% des demandes seront traitées par des professionnels aguerris, ayant à leur

disposition toutes les ressources nécessaires pour apporter des réponses claires et précises aux réparateurs.

«Au-delà de l'identification de la pièce, la hotline nous permet de guider les appelants dans le paramétrage d'une pièce à l'aide de l'outil de diagnostic du client, dans la résolution d'une panne ou encore dans le montage et démontage d'une pièce complexe. L'ensemble des techniciens Magneti Marelli Parts & Services n'étant pas basé en France mais au siège en Italie, nous avons décidé de nous appuyer sur le savoir-faire de DAF Conseil, expert de l'assistance technique automobile multimarque, pour la mise en place de notre hotline française», ajoute T. Caron.

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite