



Corbetta (Italie), 24 Juin 2020

COMMUNIQUE DE PRESSE : Ouverture d'une hotline technique en France
Magneti Marelli Parts & Services guide les réparateurs

L'équipementier Magneti Marelli Parts & Services, annonce l'ouverture d'une hotline technique afin d'aider ses clients dans l'identification des pièces et de répondre à leurs questions techniques. Après plusieurs mois de tests, la ligne dédiée est aujourd'hui disponible pour l'ensemble des clients et communiquée à plus grande échelle sur les canaux de communication de l'équipementier.

Thomas Caron Country Manager en charge du marché Français explique : *« 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. »*

L'équipementier souligne qu'avec la complexification de certains produits proposés à la rechange, la demande d'assistance des réparateurs est plus technique qu'auparavant : **éclairages à LED équipés de calculateur**, modules de **boîtes de vitesses robotisées** et composants associés, **pièces techniques** (injecteurs, etc.) ou encore **kits chaînes** (distribution, accessoire, calage d'arbre à came, etc.) sont des produits pour lesquels les demandes d'assistance sont fréquentes.

« 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. Compte tenu du fait que l'ensemble des techniciens Magneti Marelli Parts & Services n'est 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 », complète Thomas Caron.

Les clients qui appelleront chez Magneti Marelli Parts & Services pour de l'assistance seront directement pris en charge par la hotline technique qui prendra le relais. 100 % des demandes seront ainsi traitées par des hotliners professionnels aguerris disposant de toutes les ressources nécessaires pour apporter des réponses claires et précises aux réparateurs.

Magneti Marelli Parts & Services est la division commerciale de Marelli dédiée aux pièces de rechange et aux réseaux de garages. Elle distribue pièces de rechange, composants automobiles et offre formations et savoir-faire technique au marché de la rechange indépendante.