

ASSISTANCE TECHNIQUE AUTOMOBILE / APRES-VENTE / SUPPORT AUX CONCESSIONNAIRES

## IMA TECHNOLOGIES et NISSAN

### prêts à relever un nouveau défi



#### **NISSAN VIENT DE SIGNER UN NOUVEAU PARTENARIAT AVEC IMA TECHNOLOGIES, FILIALE DU GROUPE IMA**

Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2020, la filiale du Groupe IMA spécialisée dans la relation client à forte technicité accompagne le constructeur dans l'Assistance Technique de son réseau après-vente français, composé de 372 concessions Véhicules Légers et Poids Lourds.

« *Nous sommes ravis chez IMA Technologies d'avoir été sélectionnés par un partenaire ambitieux comme NISSAN.* » confie Guillaume de KERMEL, Directeur Déléguée d'IMA Technologies.

Au-delà de l'assistance technique multicanale au diagnostic, IMA Technologies développe également un accompagnement global et novateur, avec l'assistance pièces de rechange, allant jusqu'à la recherche de solutions alternatives. Avec la garantie constructeur, les techniciens automobile vérifient l'éligibilité technique du dommage afin de définir s'il rentre ou non dans les conditions de prise en charge par NISSAN.

Le réseau NISSAN peut également s'appuyer sur des experts itinérants, les flying doctors, mobilisés sur l'ensemble du territoire national afin de garantir un accompagnement technique sur le terrain. Enfin, afin de faire face à l'évolution technologique constante du secteur, un formateur est dédié à la montée en compétences du réseau NISSAN.

Alliant expertise technique et savoir-faire relationnel, la complémentarité des expertises d'IMA Technologies prend ainsi tout son sens. « *Nous sommes persuadés que ce nouveau partenariat apportera au Réseau NISSAN un support de qualité, pilier de la fidélisation de nos clients* » témoigne Olivier CAVAREC Directeur Après-Vente NISSAN.

#### **UNE EQUIPE D'EXPERIENCE ET DE PASSIONNES DE L'AUTOMOBILE**

La nouvelle équipe dédiée au support du Réseau NISSAN se compose de 18 techniciens automobile, dont la moitié en poste chez IMA Technologies depuis plus de 10 ans avec pour compétences clés le diagnostic auto et l'identification des pièces de rechange. Les nouveaux collaborateurs recrutés dans

le cadre de ce partenariat ont, quant à eux, plus de 8 ans d'expérience dans l'environnement automobile. Toute l'équipe a pour point commun d'avoir travaillé plusieurs années en concession.

Après deux mois de formation afin d'appréhender et maîtriser les technologies, procédures et outils NISSAN, l'équipe est prête à relever le défi. *« Cela fait vraiment plaisir de voir une belle équipe, pleine d'énergie, déjà engagée dans ce nouveau partenariat. »* précise Guillaume de KERMEL.

*« IMA Technologies, c'est un nouveau chapitre pour l'après-vente Nissan en France. Un chapitre basé sur la confiance, sur la proximité avec le réseau et avec nos clients. IMA Technologies ce sont des hommes à notre écoute, des compétences techniques et du savoir-être. »* indique Brice HOARAU, Manager Activités Techniques NISSAN.

IMA Technologies, entreprise 100% made in France, est basée à Nantes. Sa force réside dans son savoir-faire relationnel couplé à l'expertise technique, qui repose sur quatre piliers : l'écoute, la connaissance technique, l'accompagnement et la pédagogie.

## **LE DEVELOPPEMENT DE L'EXPERTISE AUTOMOBILE AU SERVICE DES CONSTRUCTEURS**

Depuis 2001, IMA Technologies a mis son expertise et son savoir-faire relationnel au service des constructeurs automobiles puis du multimarque. L'année 2020 marque ainsi un tournant dans le développement de l'activité automobile qui monte ainsi en puissance, en doublant ses effectifs. *« L'équipe DIAG d'IMA Technologies prend une nouvelle dimension. Cela renforce encore notre légitimité sur le marché automobile »* précise Stéphane LE CROM, Responsable Service Client Automobile IMA Technologies.

Avec ce partenariat, le Groupe IMA, leader de l'assistance constructeur en France, affirme son expertise forte sur le secteur de la mobilité en proposant une offre de services à 360°. Fort de son ADN d'assistance, le Groupe IMA, avec l'ensemble de ses savoir-faire, propose ainsi au constructeur automobile un accompagnement global pour une expérience client sans couture de l'assistance routière des usagers à l'assistance technique du Réseau. *« Cette évolution marque une étape majeure permettant au Groupe IMA de se positionner comme un partenaire stratégique dans la chaîne de valeur après-vente des constructeurs. »* souligne David PINO, Membre du Directoire Groupe IMA, Président IMA Technologies.

Centre de relation Client à forte technicité, IMA Technologies accompagne les secteurs des Banque Assurance Mutuelle, l'industrie, les services et le retail dans leurs enjeux de différenciation par l'expérience client.

Grâce à ses expertises pointues dans les domaines relation client multicanale, technique automobile, juridique et process assurantiels, elle propose une palette de services d'experts, des prestations de relation client et d'optimisation des process client et des programmes de formation sur-mesure.

IMA Technologies, c'est 20 ans d'expertise et d'émotion grâce à ses 500 Collaborateurs, experts dans leur domaine tous basés sur Nantes, avec une volonté de proposer une relation client comme on l'aime.

Suivez l'actualité [IMA Technologies](#) :  
[@ImatechNantes](#), [Linkedin](#) et [Instagram](#)

Avec l'une des plus fortes implantations sur le continent parmi tous les constructeurs étrangers, Nissan emploie environ 16 000 personnes en Europe à travers ses centres locaux de design, R&D, production, logistique, ainsi que ses activités commerciales et ses opérations de marketing.

En 2019, l'entreprise a produit dans ses usines au Royaume-Uni, en Espagne et en Russie, plus de 465 000 véhicules dont des crossovers, des utilitaires et la Nissan LEAF, véhicule 100% électrique le plus vendu au monde.

Poursuivant son but de zéro émission à l'échappement et zéro accident mortel sur les routes, Nissan a récemment annoncé le lancement de sa vision Intelligent Mobility. Conçue pour guider la technologie et le développement produit de la marque, cette approche à 360° du futur de la mobilité permettra d'engager d'importantes actions concernant la façon dont les véhicules seront alimentés, conduits et intégrés à la société.

Base photos d'illustration

