



MAHA assure un service client du plus haut niveau avec la création du MAHA SERVICE CENTER

- L'expérience client s'améliorera d'un cran à l'avenir chez MAHA. À partir du premier avril 2018, le MAHA SERVICE CENTER centralise toutes les prestations du groupe MAHA sous un même toit. Il rassemblera à l'avenir les départements service clientèle/installation, formation/hotline, ainsi que développement de pièces de rechange/garantie.

Haldenwang, le 29 mars 2018. Par le passé, les fonctions de MAHA travaillaient de façon autonome et n'étaient pas reliées entre elles par un réseau. Jusque là, les clients avaient des interlocuteurs différents pour chacune de leurs demandes, qu'ils devaient joindre à des numéros de téléphone différents. Cette situation n'était pas seulement compliquée et chronophage pour les clients, mais avait également pour conséquence que les demandes étaient parfois traitées plusieurs fois par les différentes divisions.

Une mise en réseau plus importante et des attributions claires

À l'avenir, le MAHA SERVICE CENTER veillera à un traitement plus efficace de toutes les demandes de service par l'établissement d'un SERVICE DESK commun. Cela va créer une caractéristique unique sur le marché, qui contribuera de façon durable à l'amélioration de l'image du groupe MAHA entier. Le but est de continuer ainsi à améliorer la satisfaction des clients.

Le SERVICE DESK est l'élément central, car c'est là que parviennent, de façon centralisée, les demandes de services de tous les canaux de communication. En tout, trois employées traitent les demandes entrantes et s'occupent de chaque cas. Au moyen d'un système de tickets, elles reçoivent la demande du client avec une courte description du problème, et le mettent éventuellement en relation avec le bon interlocuteur. Une assistance plus rapide est garantie, car toutes les informations pertinentes sont présentes sur le ticket et peuvent être consultées en un coup d'œil. En outre, les clients ont bien sûr la possibilité de créer eux-mêmes un ticket à tout moment, qui parvient au SERVICE DESK directement au début du travail, et peut alors être traité. Le statut actualisé du traitement du ticket et bien entendu visible par le client.

« Avec le rassemblement de nos secteurs de services, nous augmentons durablement leur utilité pour nos clients », a dit Robert Forderer, dirigeant de l'AutomoTec GmbH. « Nous voulons aider le client dans la résolution de ses problèmes le plus rapidement possible, et avec le moins d'efforts possible de la part du client. Jusque là, les interlocuteurs étaient différents en fonction du type de problème. Dès à présent, le client n'a plus besoin de noter qu'un numéro : +49 8374 585 100. »



Le MAHA SERVICE CENTER s'articule autour des trois départements principaux service clientèle/installation, formation/hotline, et développement de pièces de rechange/garantie, qui sont chacun gérés par un gestionnaire de service. Les montages, entretiens préventifs et les maintenances sur place chez le client sont planifiées et mises en œuvre dans le département du service clientèle. Grâce à de nombreux centres de service en Allemagne mais également dans le monde entier, le service client garantit un niveau de service uniforme, indépendant du lieu où se situe le produit.

Le département formation/hotline fournit en outre aux clients une vaste offre de formations, qui va de formations ouvertes aux centres de service MAHA jusqu'aux formations sur place sur mesure directement chez le client. Grâce à leurs connaissances spécialisées, les employés de la hotline joignables au numéro de téléphone mentionné ci-dessus sont à disposition pour l'assistance à court terme en cas de problème.

Les produits MAHA sur le marché représentent la plus haute qualité et la plus grande fiabilité. Toutefois, si un composant venait à tomber en panne, le service de gestion de pièces de rechange assure une fourniture simple et rapide des pièces de rechange requises. En outre, MAHA garantit la disponibilité de toutes les pièces de rechange pour une durée d'au moins dix ans, ainsi la fonctionnalité peut être maintenue même pour les modèles plus anciens. Ensuite, le développement de pièces de rechange/garantie vérifie la protection de garantie, la garantie, et la bonne volonté des demandes individuelles.

« Je me réjouis vraiment du lancement de notre MAHA SERVICE CENTER le premier avril, car il nous permettra de continuer à proposer une valeur ajoutée considérable à nos clients à l'avenir », a dit Robert Forderer. « Tous les départements impliqués de notre entreprise ont activement et avec enthousiasme pris part à ce projet depuis le tout début, je suis donc convaincu que notre nouvelle offre de services sera un succès total. »

Vous trouverez toutes les informations concernant le nouveau MAHA SERVICE CENTER à l'adresse : <http://www.maha.de/service-center.htm>



Interlocuteur:

MAHA Maschinenbau Haldenwang GmbH & Co. KG,
Markus W. Weber, Head of Business Development & Marketing,
téléphone +49 8374 585 115, courriel markus.weber@maha.de

Vous trouverez des informations complémentaires sur MAHA sur son site Internet:

www.maha.de/actualites et www.maha.de

Présentation de MAHA:

Avec les marques MAHA, SLiFT et hetra, MAHA Maschinenbau Haldenwang GmbH & Co. KG est l'un des principaux fabricants au monde d'équipements de contrôle technique pour garages et véhicules. MAHA propose une gamme étendue de bancs d'essais et de contrôle de la sécurité, d'équipements destinés au contrôle des suspensions, de ponts élévateurs, de bancs de puissance et de débitmètres. Offrant la mise en réseau ingénieuse des équipements, MAHA est le partenaire idéal pour tous les fabricants automobiles, centres de contrôle technique et garages qui travaillent sur des voitures, des véhicules utilitaires, des deux-roues et des machines agricoles. Les prestations comme l'étude de projet, la formation et le SAV viennent compléter notre gamme. Entreprise internationale, MAHA possède quatre sites de production en Europe, en Afrique et aux États-Unis et un réseau de distribution et d'assistance technique dans plus de 150 pays. La société employait 1 348 personnes dans le monde au 31-03-2017 et a généré un chiffre d'affaires de 170 millions d'euros au dernier exercice. En créant son entreprise et en fabriquant le premier banc d'essai de freinage en 1969, le visionnaire Winfried Rauch posa la première pierre d'une activité qui s'est développée à l'échelle internationale dans le domaine de la locomotion. MAHA est également fortement impliquée socialement auprès de différentes fondations, renforçant ainsi la confiance et la stabilité des investissements pour l'ensemble de ses produits et prestations.