

# COMMUNIQUÉ DE PRESSE

## MONDE NUMÉRIQUE



Octobre 2020

## C'est ainsi que fonctionne la digitalisation au MAHA SERVICE CENTER

- **Le service client est au premier plan ! Pour l'améliorer en continu, le MAHA SERVICE CENTER optimise continuellement ses procédés. Ainsi, il était très important pour notre équipe de service de mener un projet pilote avec notre partenaire de longue date Mercedes-Benz Connectivity Services GmbH et sa solution de connectivité de flotte « connect business ». Il propose une plate-forme idéale pour agir plus rapidement et plus efficacement.**

**Haldenwang, le 14 octobre 2020.** Les ingrédients pour un projet pilote réussi : une solution produit sophistiquée et l'environnement de test adapté. Les créateurs de connect business ont trouvé ce dernier dans la gestion de flotte très sollicitée du MAHA SERVICE CENTER. C'était également une combinaison parfaite pour l'équipe de service de MAHA, car l'innovation et l'amélioration sont les clés de notre succès. « Nous aussi, nous travaillons déjà sur la digitalisation de nos propres produits ainsi que des différentes divisions de l'entreprise », explique Thomas Aubel, directeur de la MAHA Maschinenbau Haldenwang GmbH & Co. KG.

### **Nous travaillons rapidement et efficacement**

Avec l'introduction de connect business, le MAHA SERVICE CENTER a numérisé sa gestion de flotte, optimisant ainsi les processus internes sous une nouvelle forme. « Notre objectif est de fournir le meilleur service. Si le client en profite à la fin, alors nous avons atteint notre objectif », ajoute Thomas Aubel.

Grâce à connect business, Sandra Jauß, la directrice de la flotte de véhicules du MAHA SERVICE CENTER, a toujours une vue d'ensemble. Elle peut visualiser les données actuelles de chaque véhicule en temps réel, voir sa position actuelle, et grâce à ces informations, elle peut mieux planifier les réparations et les maintenances, par exemple. L'avantage pour les gestionnaires est qu'ils peuvent mieux planifier les affectations spontanées des techniciens. Lorsque Martin Sigg de connect business parle d'une autoroute de l'information numérique, il tape en plein dans le mille, car le système aide à trouver le chemin le plus court vers le client tout en économisant les ressources.

Un scénario typique serait, par exemple, lorsqu'un client signale une urgence au SERVICE CENTER. Sur le portail de connect business, le gestionnaire détermine l'emplacement du véhicule de service le plus proche du client. Le technicien est ensuite contacté directement, et envoyé chez le client. « Cela économise les appels téléphoniques chronophages. Nous recevons ainsi de nombreux retours positifs des clients », rapporte Robert Forderer, directeur du MAHA SERVICE CENTER.

Nous avons déjà également les prochaines étapes bien en vue.

« La numérisation : Nombreux sont ceux qui en discutent, nous la vivons ! », dit Thomas Aubel.

# COMMUNIQUÉ DE PRESSE

## MONDE NUMÉRIQUE



### **Présentation de MAHA:**

MAHA Maschinenbau Haldenwang GmbH & Co. KG est l'un des principaux fabricants au monde d'équipements de contrôle technique pour garages et véhicules. Entreprise internationale, MAHA possède deux sites de production en Allemagne et aux États-Unis et un réseau de distribution et d'assistance technique dans plus de 150 pays. La société emploie plus de 1 000 personnes dans le monde et génère un chiffre d'affaires près de 150 millions d'euros.

### **Interlocuteur:**

MAHA Maschinenbau Haldenwang GmbH & Co. KG

Marketing, téléphone +49 8374 585-0, courriel [marketing@maha.de](mailto:marketing@maha.de)

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

<https://maha.de/en/news> et [www.maha.de](http://www.maha.de)