



Trappes, 11 avril 2024

Communiqués de presse : **Magneti Marelli Parts & Services : Projet 5.0, la transformation digitale centrée sur le client**

Magneti Marelli Parts & Services présente au secteur de l'après-vente automobile le Projet 5.0 : la Digital Wave, un ambitieux projet de digitalisation qui englobe un certain nombre de domaines de l'entreprise, avec des investissements significatifs visant à renforcer considérablement les services.

En s'appuyant sur des services numériques innovants qui impliquent l'entreprise, ses fournisseurs, ses partenaires logistiques et ses clients, Magneti Marelli Parts & Services poursuit son chemin vers plus d'efficacité et d'excellence, confirmant plus que jamais son objectif de maintenir son leadership mondial dans le secteur de la rechange indépendante, soulignant une fois de plus sa capacité à évoluer, non seulement en prédisant les demandes du marché, mais aussi en anticipant les tendances. Une approche intégrée qui, grâce à une série de solutions digitales évoluées, vise à offrir à ses clients une expérience d'achat unique et personnalisée.

"Le Projet 5.0 représente notre détermination et notre engagement à mener le marché de la rechange indépendante vers de nouveaux horizons numériques", a déclaré Stefano Sancassani, PDG de Magneti Marelli Parts & Services. "Nous sommes conscients que l'innovation n'est pas seulement un choix, mais plutôt un besoin fondamental pour rester pertinent et compétitif dans un panorama en constante évolution. Avec le Projet 5.0, nous redéfinissons l'approche de notre entreprise et, en même temps, notre mentalité. Cette initiative incarne notre vision d'un avenir dans lequel la technologie, associée à la simplification des processus, crée une valeur tangible pour nos partenaires commerciaux", a conclu M. Sancassani.

Le Projet 5.0 est un processus en plusieurs étapes que l'entreprise a mis en œuvre au niveau mondial et qui concerne divers aspects de son activité, notamment la chaîne d'approvisionnement, les relations avec les clients, les stratégies de tarification et la gestion modernisée de la garantie des produits, en utilisant la technologie comme outil pour consolider les relations avec toutes les parties prenantes.

L'un des piliers du Projet 5.0 est le projet de **Chaîne d'Approvisionnement Étendue**, qui s'articule autour de la puissante plateforme numérique appelée MASP (Marelli Aftermarket Service Portal).

L'objectif de la plateforme MASP est de simplifier et de renforcer le flux d'approvisionnement auprès des fournisseurs, en automatisant les processus restants qui, jusqu'à présent, étaient gérés manuellement.



MASP permet à Magneti Marelli Parts & Services de publier et de télécharger des commandes, des prévisions d'achat et de la documentation numérique, et de communiquer avec les fournisseurs en temps réel par le biais d'un tableau d'affichage en ligne, ce qui améliore considérablement la communication et la collaboration.

En numérisant le processus d'approvisionnement, MASP améliore le niveau des services aux fournisseurs. Cela permet d'améliorer considérablement la satisfaction des clients de Magneti Marelli Parts & Services, en répondant plus efficacement aux besoins des clients grâce à des livraisons plus efficaces, à une disponibilité et une gamme de produits accrues, et à l'optimisation des commandes en attente. MASP améliore en outre la gestion des livraisons et la traçabilité des marchandises.

L'un des projets composant le Projet 5.0 qui représente le mieux l'objectif de Magneti Marelli Parts & Services de placer le client au centre de sa transformation numérique, en lui offrant une expérience de premier ordre, est la nouvelle stratégie de **Gestion de la Relation Client** (CRM).

Grâce à la mise en œuvre d'un nouveau système CRM avancé, Magneti Marelli Parts & Services vise en fait à renforcer sa capacité à comprendre, interagir et à servir le client d'une manière plus efficace.

Le nouveau CRM de Magneti Marelli Parts & Services offre une gamme complète de fonctions visant à centraliser et à automatiser les activités de vente, de marketing et de support, permettant à l'entreprise d'acquérir et d'analyser des données détaillées sur les clients.

Il s'agit donc d'un instrument qui permet de créer une ligne de communication directe et constante entre Magneti Marelli Parts & Services et chaque client, en comprenant leurs besoins réels et en parvenant même à les prévoir. Cela signifie que l'entreprise peut faire des offres personnalisées, adaptées au marché cible du client, et développer une communication ciblée visant à identifier de nouvelles opportunités commerciales pour chaque client.

L'une des principales réalisations du Projet 5.0 est l'intégration dans le commerce électronique de Magneti Marelli Parts & Services d'une plateforme d'administration numérique innovante, appelée **Gestion des Garanties et des Anomalies en ligne**, pour la gestion des garanties et des anomalies de livraison.

Au sein de la plateforme de gestion numérique des garanties et des anomalies, les clients de Magneti Marelli Parts & Services pourront télécharger des demandes de manière standardisée et suivre l'évolution de leurs demandes à tout moment. Tout cela favorise la simplification et l'accélération des procédures de retour, l'augmentation de l'efficacité opérationnelle, ainsi que la traçabilité complète des demandes ouvertes et des réponses rapides aux clients.

Le Projet 5.0 comprend également le nouveau projet de **Tarifcation**, qui est piloté par un puissant logiciel développé en collaboration avec une entreprise leader, visant à optimiser la gestion des prix des produits du portefeuille de Magneti Marelli Parts & Services. Ce projet



permet de développer des modèles analytiques, de mettre en place des systèmes de surveillance des différents marchés et d'adopter des politiques de prix dynamiques qui permettent à Magneti Marelli Parts & Services de s'adapter rapidement aux fluctuations du secteur et de fournir aux clients des produits à des prix appropriés et actualisés.

Certains projets faisant partie du Projet 5.0 sont déjà actifs dans une sélection de pays européens, qui seront rejoints par tous les autres au cours des prochains mois, pour une mise en œuvre complète d'ici la fin de 2024.

Outre la réalisation des projets mentionnés, Magneti Marelli Parts & Services travaille également sur d'autres initiatives digitales avancées, dont certaines seront lancées au cours de l'année 2024. Ces projets visent à améliorer encore l'efficacité opérationnelle et l'expérience client, et à leur offrir de nouvelles opportunités de croissance.

Magneti Marelli Parts & Services a créé [une page web consacrée au Projet 5.0](#) pour permettre aux clients de suivre l'évolution de la Digital Wave et de découvrir exactement ce qui se cache derrière chaque projet, ainsi que d'explorer les avantages pour leur entreprise. La page, qui est actuellement disponible avec les suffixes .it et .com, sera également mise en ligne dans les autres marchés de l'EMEA au cours des prochains mois.

"Magneti Marelli Parts & Services est une entreprise mondiale leader du marché de la rechange indépendante, qui distribue des pièces détachées, des composants automobiles et du savoir-faire aux ateliers par l'intermédiaire d'un réseau de distributeurs."