



 **SERVICE**



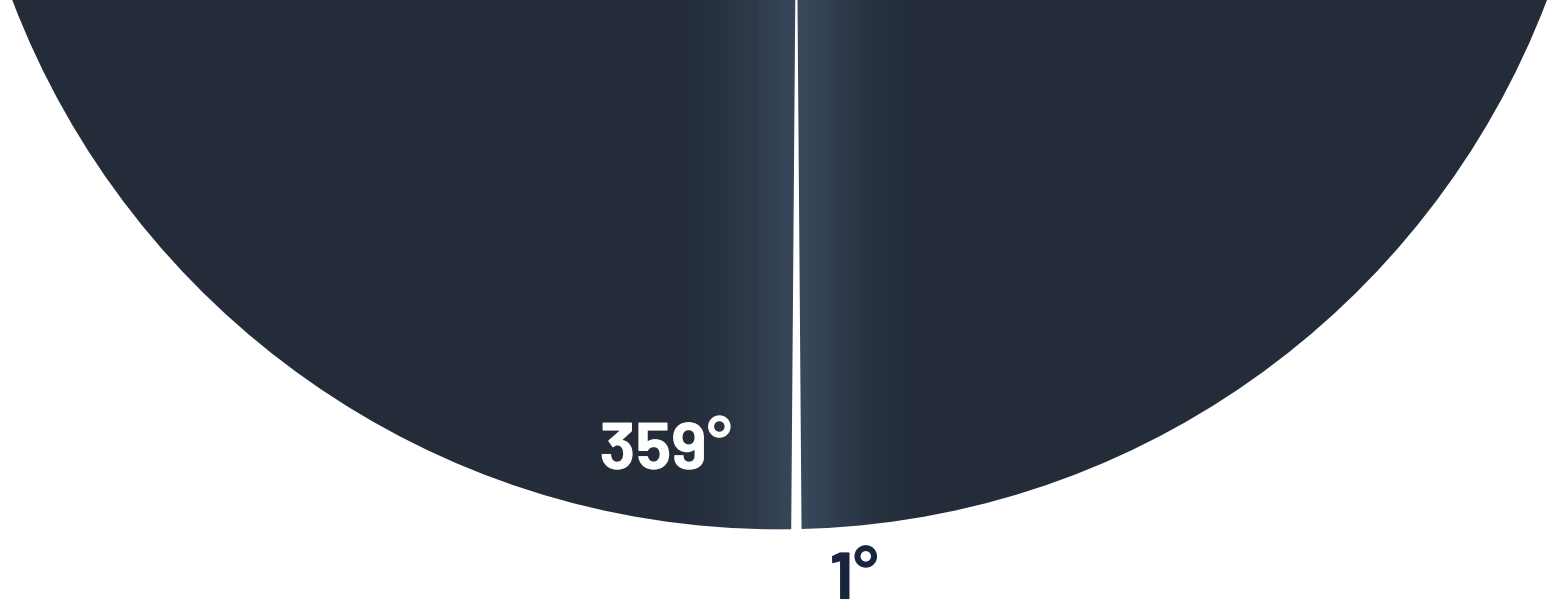
UN SERVICE À 359° EN AMÉLIORATION CONTINUE	PAG. 4
ÊTRE LÀ POUR VOTRE TRANQUILLITÉ	PAG. 5
INTERVENIR PROMPTEMENT, RÉSOUDRE RAPIDEMENT	PAG. 6
EFFICACITÉ DU SERVICE	PAG. 8
TÉLÉMÉTRIE: CONTRÔLE TOTAL	PAG. 10
LES PIÈCES DE RECHANGE ORIGINALES MAINTIENNENT INCHANGÉES L'EFFICACITÉ ET LA VALEUR DE VOS MACHINES	PAG. 12
M5: OÙ NAÎT LA QUALITÉ DE L'ASSISTANCE	PAG. 14





**“De bons tailleurs
malgré des
gros volumes”**





UN SERVICE À 359° EN AMÉLIORATION CONTINUE

«Concevoir des machines toujours plus innovantes, sûres et performantes, pour tout type de client devant effectuer des travaux en hauteur».

C'est là notre mission, mais ce n'est qu'une partie du travail, parce que ces machines doivent être maintenues en état d'efficacité et de sécurité; elles doivent garantir des hautes prestations et une continuité opérationnelle.

Telle est la tâche du service d'assistance, qui fournit un service à ...**359°** en amélioration continue.

359° parce que, si nous pouvons être partout, résoudre en peu de temps un problème complexe, répondre à la moindre exigence, nous nous employons aussi à constamment nous améliorer (1°).

ÊTRE LÀ POUR VOTRE TRANQUILLITÉ



Siège



Distributeur (16)



Ateliers directs (6)



Ateliers agréés (+50)

La présence commerciale sur les principaux marchés s'associe à un **réseau ramifié d'assistance technique** qui, depuis le siège central de Manta (Italie), se développe dans les filiales de Turin et Milan, Lyon (France), Alsdorf (Allemagne), Luton (Angleterre) et Barcelone (Espagne).

Ces filiales garantissent l'entretien ordinaire et extraordinaire des machines, avec l'appui, sur le territoire, des distributeurs, des ateliers agréés et des ateliers mobiles équipés pour **intervenir directement** sur chantier ou dans l'entreprise.

INTERVENIR PROMPTEMENT, RÉSOUTRE RAPIDEMENT

Réduire autant que possible les temps d'entretien, éviter l'immobilisation de la machine. Tels sont les objectifs du service, dont le support au client – propriétaire ou locataire – commence par l'assistance téléphonique en 5 langues: **italien, anglais, français, espagnol et allemand.**

Grâce à la télémétrie, les techniciens peuvent aussi guider à distance, à partir du diagnostic et jusqu'à la solution du problème, les personnes qui ne connaissent pas le système.

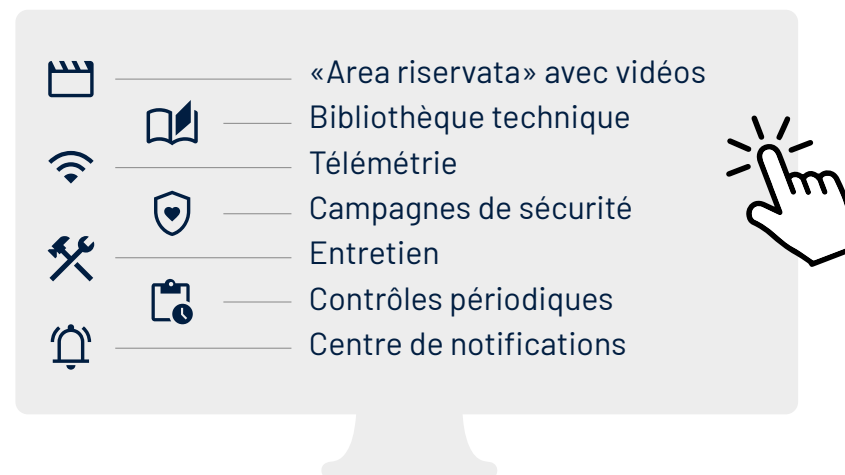
Le problème ne peut se résoudre à distance?

Nos ateliers mobiles interviennent sur chantier ou dans l'entreprise; sinon, le client amène la nacelle dans un atelier agréé Multitel Pagliero.

La personne ayant besoin d'assistance a pris la machine en location?

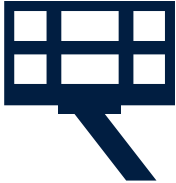
Le technicien de notre client, que nous formons, intervient directement.

Pour mieux vous aider, la page **MiM Reserved Area** du site dispose de matériel et de services liés à la connaissance et à l'efficacité des machines.



Que le problème soit simple ou
compliqué, vous avez la certitude,
où que vous vous trouviez, d'avoir
notre service d'assistance toujours
à vos côtés.





SERVICE

ASSISTANCE SUR SITE

+65

ateliers agréés

19

ateliers mobiles



+5000

interventions d'assistance
en une année



SERVICE

ASSISTANCE À DISTANCE

11

techniciens pour
l'assistance téléphonique



+14000

cas d'assistance téléphonique/
à distance en une année

+5000

nacelles connectées au
système de télémétrie

85%

taux de résolution des problèmes
par l'assistance à distance



TÉLÉMÉTRIE : CONTRÔLE TOTAL

La **technologie** est une ressource fondamentale pour le service d'assistance, en même temps qu'une garantie pour l'efficacité et la sécurité de votre flotte ou d'une simple nacelle. La télémétrie fait partie d'**EVE – Électronique Évolué Multi-tel Pagliero**, un ensemble de technologies propriétaires conçues et développées en interne pour le contrôle, la surveillance et la gestion avancée des machines.

La localisation GPS, l'état de la machine, la paramétrisation et le diagnostic à distance contribuent à améliorer la précision, le confort opérationnel et la sécurité. Grâce à une simple connexion de données, l'utilisateur peut se connecter au portail **Télémétrie** depuis un smartphone, une tablette ou un PC.



Ici, une fois que l'utilisateur a identifié son parc de machines et sélectionné le modèle, il peut:

- voir l'état, d'éventuelles anomalies, la position et les déplacements
- vérifier son efficacité et intervenir pour en améliorer le rendement
- planifier en temps utile les interventions d'entretien
- visualiser un graphique des différents paramètres (heures de travail, état des capteurs, etc.) et leur évolution dans les temps



L'accès au portail, fourni sur abonnement, permet de voir toutes les données, mais de ne modifier que celles pour lesquelles l'utilisateur dispose d'une autorisation. En effet, pour garantir une utilisation efficace et sûre de l'application, il existe 3 niveaux d'accès.



Avec Télémétrie, le service d'assistance Multitel est toujours à vos côtés.

LES PIÈCES DE RECHANGE ORIGINALES MAINTIENNENT INCHANGÉES L'EFFICA- CITÉ ET LA VALEUR DE VOS MACHINES



Nous concevons et construisons **95%** des composants; le **5%** restant est conçu et réalisé, à notre demande expresse, par des entreprises partenaires. D'où un contrôle total de la fabrication et de la qualité de chaque pièce.

Cela signifie que chaque pièce est:

MADE IN MULTITEL

Les **pièces de rechange originales (>20000)** sont gérées par un magasin automatisé capable de trouver rapidement la pièce nécessaire et de traiter la commande dans les 24/48h, selon la destination, en utilisant les canaux d'expédition rapide.

Si la pièce n'est pas disponible, le service de production est en mesure de la réaliser en quelques jours.

Relié au système informatique, le **magasin automatisé des pièces de rechange** permet de connaître les stocks, contrôler les quantités, gé-

rer les espaces, les chargements et les déchargements; intégré au service d'assistance, il permet de programmer la production des pièces de rechange et de les livrer en temps utile.

+15000

Devis/an

+16000

Expéditions/an

10

Personnel devis et commandes

4

Personnel expédition des
pièces détachées



M5: OÙ NAÎT LA QUALITÉ DE L'ASSISTANCE



+60

Cours de
formation
annuels



+1500

Personnes
formées

Un service d'assistance technique efficient et efficace nécessite, pour le rester, une connaissance approfondie des machines et de leur **évolution technologique**. Le centre M5 de Manta (Italie) est un établissement moderne où la formation théorique et pratique en matière de nacelles sur camion ou sur chenilles implique les personnels suivants:

- techniciens Multitel
- techniciens des ateliers agréés
- techniciens des clients
- commerciaux et distributeurs

Les cours, organisés en plusieurs langues, permettent l'apprentissage de concepts fondamentaux tels que:

- composants mécaniques, à l'aide de vues en 3D
- systèmes de gestion mouvements des bras et stabilisateurs
- limitations de déport et sécurités
- équipements et composants hydrauliques
- équipements électriques et électroniques avec les dispositifs correspondants: capteurs, dispositifs de diagnostic et de calibrage, liste des alarmes
- interventions d'entretien ordinaire et extraordinaire



MULTITEL PAGLIERO S.P.A.

Strada Statale, 114 12030 Manta (CN) - Italy

Tel. +39 0175 255211 - Fax +39 0175 255255

info@pagliero.com

SEDE LEGALE

Via dell'Offelera, 106 20861 Brugherio (MB) - Italy

Tel. +39 039 883393/4 - Fax +39 039 2872140

MULTITEL INTERNATIONAL SASU

87, Rue du Morellon 38070 St. Quentin Fallavier - France

Tel. +33 (0) 4 74 94 63 19 - Fax +33 (0) 4 74 94 46 97

accueil@multitelinternational.com

MULTITEL EXPORT SALES GmbH

Carl-Zeiss-Straße, 34 52477 Alsdorf - Deutschland

Tel. +49 (0) 2404 675 580 - Fax +49 (0) 2404 675 58 29

exportsales@pagliero.com

MULTITEL UK LTD - operational headquarter

Unit 11 Bilton Court Bilton Way Luton LU1 1LX - UK

Tel. +44 (0) 1582 952778

info.uk@pagliero.com

MULTITEL IBERICA SL

C/ Luxemburg, 12 08520 Les Franqueses Del Vallès, Barcelona - España

Tel. +34 93 22 05 633

info.iberica@pagliero.com

www.multitelgroup.com