



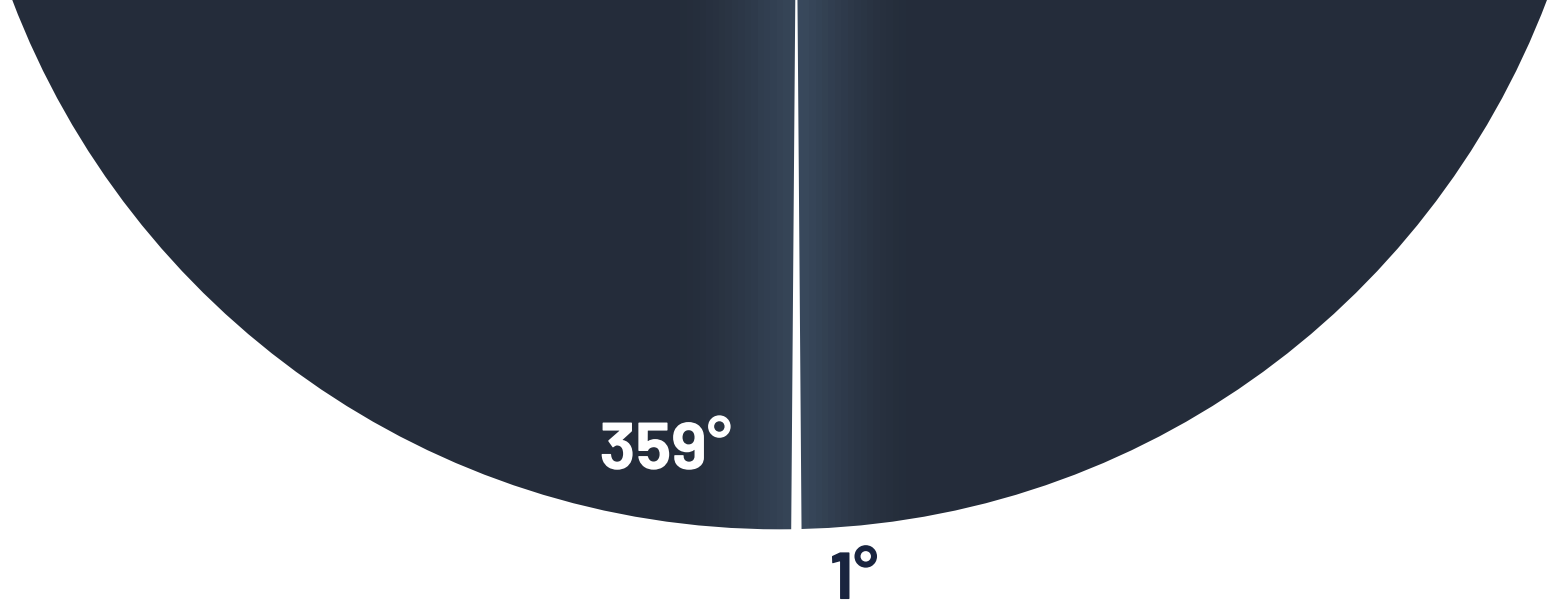


UN SERVIZIO A 359° IN MIGLIORAMENTO CONTINUO	Pag. 4
ESSERCI PER LA VOSTRA TRANQUILLITÀ.....	Pag. 5
INTERVENIRE TEMPESTIVAMENTE, RISOLVERE VELOCEMENTE	Pag. 6
EFFICIENZA DEL SERVICE	Pag. 8
TELEMETRIA: CONTROLLO TOTALE	Pag. 10
I RICAMBI ORIGINALI MANTENGONO IMMUTATI L'EFFICIENZA E IL VALORE DELLE VOSTRE MACCHINE	Pag. 12
M5: DOVE NASCE LA QUALITÀ DEL SERVICE.....	Pag. 14



**“Buoni sarti
nonostante i
grossi volumi”**





UN SERVIZIO A 359° IN MIGLIORAMENTO CONTINUO

“Progettare macchine sempre più innovative, sicure ed efficienti, per qualsiasi tipo di cliente che deve lavorare in quota”.

È la nostra mission, ma è solo una parte del lavoro, perché queste macchine devono essere mantenute efficienti e sicure; devono garantire alte prestazioni e continuità operativa.

È il compito dell’assistenza che fornisce un servizio a... **359°** in miglioramento continuo.

359° perché possiamo essere ovunque, risolvere in poco tempo un problema complesso, dare risposta a qualsiasi esigenza, ma continuiamo a impegnarci per migliorare (1°).

ESSERCI PER LA VOSTRA TRANQUILLITÀ

La presenza commerciale nei principali mercati internazionali è accompagnata da una capillare **rete di assistenza tecnica**, che a partire dalla sede centrale di Manta (Italia) si sviluppa nelle filiali di Torino e Milano, Lione (Francia), Alsdorf (Germania), Luton (Inghilterra), Barcellona (Spagna).

Queste garantiscono la manutenzione ordinaria e straordinaria dei mezzi, coadiuvate sul territorio dai dealer, dalle officine autorizzate e dalle officine mobili attrezzate per l'**intervento diretto** in cantiere o in azienda.



Sede



Assistenza diretta (6)



Distributore (16)



Assistenza autorizzata (+50)

INTERVENIRE TEMPESTIVAMENTE, RISOLVERE VELOCEMENTE

Ridurre al minimo i tempi di manutenzione, evitare il fermo macchina. Sono gli obiettivi del service, il cui supporto al cliente – sia esso proprietario o noleggiatore – inizia con l'assistenza telefonica in 5 lingue: **italiano, inglese, francese, spagnolo e tedesco.**

Con l'ausilio della telemetria, in remoto i tecnici guidano anche chi non conosce il sistema dalla fase diagnostica fino alla soluzione del problema.

Il problema non si può risolvere da remoto?

I nostri furgoni officina intervengono in cantiere o in azienda oppure, in alternativa, il cliente porta la piattaforma in un'officina autorizzata Multitel Pagliero.

Chi ha bisogno di assistenza ha noleggiato la macchina?

Il tecnico del nostro cliente da noi formato interviene direttamente.

Per esserti vicino, nel sito è presente la pagina **MiM Reserved Area** con materiali e servizi connessi alla conoscenza ed efficienza delle macchine.



Complesso o meno il problema,
ovunque ti trovi, hai la certezza
di avere sempre al tuo fianco il
nostro service.





+65

officine autorizzate

19

officine mobili



+5000

interventi di assistenza
in un anno



SERVICE

ASSISTENZA DA REMOTO

11

tecnici assistenza
telefonica



+14000

casi di assistenze telefonica/
remota in un anno

+5000

piattaforme connesse
al sistema Telemetry

85%

tasso di risoluzione delle
assistenze da remoto



TELEMETRIA: CONTROLLO TOTALE

La **tecnologia** è una risorsa fondamentale per il servizio di assistenza, nonché una garanzia per l'efficienza e sicurezza della vostra flotta o della singola piattaforma.

Telemetry fa parte di **EVE – Elettronica Evoluta Multitel Pagliero**, un insieme di tecnologie proprietarie progettate e sviluppate internamente per il controllo, il monitoraggio e la gestione avanzata delle macchine.

Localizzazione GPS, stato macchina, parametrizzazione e diagnosi da remoto contribuiscono a migliorare precisione, comfort operativo e sicurezza. Tramite una semplice connessione dati l'utente si collega al portale **Telemetry** da smartphone, tablet o PC.



Qui, una volta individuato il proprio parco macchine e selezionato il modello, nel cruscotto in tempo reale è possibile:

- vedere stato, eventuali anomalie, posizione e spostamenti
- verificare l'efficienza e intervenire per migliorarne il rendimento
- pianificare per tempo gli interventi di manutenzione
- visualizzare un grafico dei singoli parametri (ore lavoro, stato dei sensori, ecc.) e il loro cambiamento nel tempo



L'accesso al portale, fornito tramite abbonamento, consente di vedere tutti i dati, ma di modificare solo quelli per i quali si è autorizzati. Infatti, per garantire un utilizzo efficiente e sicuro dell'applicazione, vi sono 3 livelli di accesso.



Con Telemetry il servizio assistenza Multitel è sempre al vostro fianco.

I RICAMBI ORIGINALI MANTENGONO IMMUTATI L'EFFICIENZA E IL VALORE DELLE VOSTRE MACCHINE



Progettiamo e costruiamo il **95%** dei componenti, il restante **5%** viene progettato e realizzato su nostra specifica richiesta da aziende partner. Questo significa un controllo totale della produzione e della qualità di ogni pezzo.

Ciò significa che ognuno di essi è:

MADE IN MULTITEL

Gli oltre **20mila ricambi originali** sono gestiti tramite un magazzino automatizzato capace di reperire velocemente il pezzo necessario e di evadere l'ordine nelle successive 24/48 ore a seconda della destinazione, utilizzando i canali di spedizione rapida.

Nel caso il componente dovesse mancare, la produzione è in grado di realizzarlo in pochi giorni.

Collegato al sistema informatico, il **magazzino automatizzato dei ricambi** permette di cono-

scere le giacenze, controllare le quantità, gestire gli spazi, i carichi e gli scarichi; integrato al servizio di assistenza, consente di programmare la produzione dei pezzi sostitutivi e di consegnarli tempestivamente.

+15000

Offerte/anno

+16000

Spedizioni/anno

10

Addetti offerte e ordini

4

Addetti spedizioni ricambi



M5: DOVE NASCE LA QUALITÀ DEL SERVICE



+60

Corsi di
formazione annui



+1500

Persone formate

Un servizio di assistenza tecnica efficiente ed efficace si mantiene tale solo attraverso un'approfondita conoscenza dei mezzi e della loro **evoluzione tecnologica**. Nel moderno centro M5 di Manta (Italia) la formazione teorica e pratica sulle piattaforme autocarrate e cingolate coinvolge:

- tecnici Multitel
- tecnici delle officine autorizzate
- meccanici dei clienti
- personale commerciale e dealers

I corsi, organizzati in diverse lingue, consentono di apprendere concetti fondamentali quali:

- componenti meccanici con ausilio di viste in 3D
- sistemi di movimentazione dei bracci e stabilizzatori
- limitazioni di sbraccio e sicurezze
- impianti e componenti idraulici
- impianti elettrici ed elettronici con relativa sensoristica, diagnostica, calibrazioni, liste allarmi
- manutenzione ordinaria e straordinaria.



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