



Corbetta, 11 de marzo de 2024

## Nota de prensa: **Magneti Marelli Parts & Services: Project 5.0, la Transformación Digital centrada en el Cliente**

Magneti Marelli Parts & Services presenta el Project 5.0 en el sector aftermarket del automóvil: the Digital Wave, un ambicioso proyecto de digitalización que abarca toda una serie de áreas de la empresa, con inversiones significativas que apuntan a fortalecer considerablemente los servicios.

A partir de innovadores servicios digitales referidos a la empresa, sus proveedores, sus partners logísticos y sus clientes, Magneti Marelli Parts & Services continúa su camino hacia una mayor eficiencia y excelencia y confirma, ahora más que nunca, su objetivo de mantener el liderazgo global en el sector del aftermarket independiente, poniendo de relieve una vez más su capacidad de evolucionar, no solo por predecir la demanda del mercado, sino también por anticiparse a las tendencias. Un enfoque integrado que, a través de una serie de soluciones digitales evolucionadas, aportará a sus clientes una experiencia de compra única y personalizada.

“Project 5.0 representa nuestra determinación y compromiso de guiar el aftermarket independiente hacia nuevos horizontes digitales”, ha declarado Stefano Sancassani, el CEO de Magneti Marelli Parts & Services. “Somos conscientes de que la innovación no es solo una elección, sino más bien una necesidad fundamental a fin de mantenernos relevantes y competitivos en un panorama en constante evolución. Con Project 5.0, estamos redefiniendo el enfoque de nuestra compañía y, al mismo tiempo, nuestra mentalidad. La iniciativa da cuerpo a nuestra visión de un futuro donde la tecnología, combinada con la simplificación de los procesos, crea valor tangible para nuestros partners comerciales”, concluyó Sancassani.

Project 5.0 es un proceso en varias etapas que la compañía ha implementado a nivel global, en relación con varios aspectos de su actividad, entre ellos la cadena de suministro, las relaciones con el cliente, las estrategias de precios y la gestión modernizada de la garantía del producto, usando la tecnología como una herramienta para consolidar todavía más las relaciones con todos sus *stakeholders*.

Uno de los pilares de Project 5.0 es el proyecto de cadena de suministro extendida, **Extended Supply Chain**, que se construye en torno a la potente plataforma digital denominada MASP (Marelli Aftermarket Service Portal - Portal de Servicio Aftermarket de Marelli).

El objetivo de la plataforma MASP es simplificar y fortalecer el flujo de compras de los proveedores, automatizando los restantes procesos, que hasta ahora se han gestionado manualmente.



MASP permite a Magneti Marelli Parts & Services la publicación y subida a la red de pedidos, previsiones de compras futuras y documentación digital, así como el diálogo con los proveedores en tiempo real a través de un tablero online de notificaciones, mejorando considerablemente la comunicación y colaboración.

Al digitalizar el proceso de compras, MASP mejora el nivel de los servicios de proveedores. Esto lleva a una considerable mejora en la satisfacción del cliente de Magneti Marelli Parts & Services, al atender de forma más efectiva las necesidades del cliente, con mayor eficiencia en las entregas, una mayor gama y disponibilidad de productos, y la optimización de pedidos atrasados. MASP además mejora la gestión de las entregas y la trazabilidad de los productos.

Uno de los proyectos que forman Project 5.0 que mejor representa el objetivo de Magneti Marelli Parts & Services de poner al cliente en el centro de su transformación digital, ofreciendo una experiencia de primera categoría, es la nueva estrategia de **Customer Relationship Management** (CRM, Gestión de la Relación con los Clientes).

A través de la implementación de un nuevo sistema avanzado de CRM, Magneti Marelli Parts & Services busca, de hecho, reforzar su capacidad de entender al cliente, interactuar con él y servirle de forma más efectiva.

El nuevo CRM de Magneti Marelli Parts & Services ofrece una completa gama de funciones que buscan centralizar y automatizar las actividades de ventas, marketing y asistencia, lo cual permite a la empresa adquirir y analizar datos detallados del cliente.

Se trata, pues, de un instrumento que permite la creación de una línea de comunicación directa y constante entre Magneti Marelli Parts & Services y cada uno de los clientes, entendiendo sus verdaderas necesidades y llegando incluso a gestionar cómo anticiparse a las mismas. Esto significa que la empresa puede hacer ofertas personalizadas hechas a medida para el mercado al que pertenece el cliente, y desarrollar una comunicación personalizada dirigida a identificar nuevas oportunidades de negocio para cada uno de los clientes.

Una implementación significativa de Project 5.0 es la integración en la e-commerce de Magneti Marelli Parts & Services con una innovadora plataforma de administración digital, denominada **Warranty & Claims Digital Management**, para la gestión de garantías y anomalías en la entrega.

Dentro de esa plataforma de Gestión Digital de Garantía y Reclamaciones, los clientes de Magneti Marelli Parts & Services podrán enviar sus solicitudes de una forma estandarizada, y podrán seguir en todo momento el progreso de sus peticiones. Todo esto promueve la simplificación y aceleración de los procesos de devolución, el aumento de la eficiencia operativa, la completa trazabilidad de las solicitudes abiertas y la rápida respuesta a los clientes.

Project 5.0 también incluye el nuevo proyecto de **Pricing**, impulsado por un poderoso software desarrollado en colaboración con una importante empresa, que busca optimizar la gestión de los precios de los productos en la cartera de Magneti Marelli Parts & Services.



Esto permite el desarrollo de modelos analíticos, la implementación de sistemas para monitorizar toda una serie de mercados, y la adopción de políticas de precios dinámicas que permiten a Magneti Marelli Parts & Services adaptarse rápidamente a las fluctuaciones del sector y proporcionar a los clientes productos a precios de mercado apropiados y actualizados.

Algunos proyectos que forman parte de Project 5.0 están ya activos en países europeos seleccionados, a los que en los próximos meses se unirán todos los demás, para lograr una implementación completa hacia el final de 2024.

Además de la labor de completar los proyectos mencionados, Magneti Marelli Parts & Services también trabaja en otras avanzadas iniciativas digitales, algunas de las cuales se lanzarán a lo largo de 2024. Dichos proyectos buscan mejoras adicionales de la eficiencia operativa y de la experiencia del cliente, además de ofrecerles nuevas oportunidades de crecimiento.

Magneti Marelli Parts & Services ha creado una [página web dedicada a Project 5.0](#) para que los clientes puedan seguir los progresos de la Ola Digital y descubrir exactamente lo que se encuentra detrás de cada proyecto, así como explorar los beneficios para su negocio. La página, que actualmente está disponible con extensiones .it y .com, estará online en los demás mercados EMEA en los próximos meses.

*Magneti Marelli Parts & Services es una empresa global líder en el Mercado Independiente de Recambios, que distribuye piezas de recambio, componentes de automoción y conocimientos técnicos a los talleres a través de una red de distribuidores.*