

Souvent imité, jamais surpassé : 40 ans pour DAF ITS

DAF ITS (International Truck Service), notre service d'assistance international destiné aux conducteurs, fête ses quarante ans. DAF ITS aide les conducteurs à reprendre rapidement la route lorsqu'ils ont rencontré un problème. Il est considéré comme une organisation de services de pointe dans le secteur du transport.

Roissy ([PRWEB](#)) 27 Juillet 2012 -- Le secteur du transport routier a connu un réel essor à la fin des années 60, ce qui a conduit à la mise en place de [DAF ITS](#) en 1972, un service qui constituait une réelle nouveauté dans le secteur des véhicules industriels. La philosophie du service d'assistance international de DAF est resté le même : l'organisation doit aider les conducteurs à reprendre la route le plus rapidement possible après un incident de route pour garantir une disponibilité maximale du véhicule. Mais DAF ITS ne se limite pas à un simple support technique pour les camions et les bus. Lorsqu'un conducteur est immobilisé suite à un accident, après avoir rencontré un problème de remorque ou en cas d'infraction mineure à la loi, il lui suffit de passer un appel à un numéro central à Eindhoven (+31 40 214 3000). Le service international de DAF peut alors intervenir. Les chauffeurs peuvent également demander une assistance par e-mail (daf.its.callcenter@dastrucks.com).

24 heures sur 24, 365 jours par an

Dès le départ, DAF a décidé que la gestion du service ITS se ferait en interne. DAF ITS est placé au cœur de l'organisation, entre les départements PACCAR Parts et Market Service. De cette manière, ITS a toujours accès aux dernières connaissances techniques et peut traiter sans attendre les demandes urgentes de pièces. DAF ITS est disponible 24 heures sur 24, 365 jours par an. Le service intervient dans 49 pays d'Europe, et l'assistance aux chauffeurs et aux concessionnaires DAF est proposée en dix langues. L'excellente réputation du service a entraîné le lancement d'une organisation du même type en 1998 en Amérique du Nord, destinée aux filiales locales de PACCAR, Peterbilt et Kenworth.

Les points Service

DAF ITS s'appuie sur un système informatique dernier cri afin de déterminer quel point service, parmi les 1 000 que possède DAF, est le plus proche du conducteur en difficulté. Une fois le concessionnaire le plus proche contacté, le conducteur est averti immédiatement du moment où il sera pris en charge. Le service d'assistance contacte également le concessionnaire chargé habituellement de la maintenance du véhicule afin d'organiser immédiatement une garantie de paiement, de sorte que le conducteur n'ait pas à se soucier de l'aspect financier de l'assistance. DAF ITS informe également du problème le centre opérationnel du véhicule et fournit à la société les dernières informations concernant la demande d'assistance.

Gestion de flottes

Le service d'assistance international analyse toutes les demandes et en tire des statistiques et des rapports. « Une grande partie des pannes peut être imputée à un retard de maintenance », explique Johan Drenth, directeur du service après-vente chez DAF Trucks N.V. « Cela démontre à quel point une maintenance préventive régulière est primordiale afin d'éviter des immobilisations imprévues et donc des dépenses inutiles. Grâce aux rapports générés par DAF ITS, les concessionnaires DAF sont en mesure de fournir une analyse de parc aux transporteurs. En fin de compte, la disponibilité des véhicules est un facteur essentiel dans le secteur des transports. C'est pour cela que depuis quarante ans, DAF ITS privilégie à la fois la qualité et la rapidité. ».

[DAF Trucks N.V.](#) - filiale du groupe Américain PACCAR Inc, l'un des plus importants producteurs de Véhicules Industriels dans le monde - est l'un des constructeurs leaders de camions de petit, moyen et lourd tonnages avec une part de marché de 15,5% en Europe (Marché considéré = Union Européenne + Suisse et Norvège) sur le segment des plus de 16 tonnes à fin 2011. DAF produit une gamme complète de tracteurs et de porteurs pour chaque application de transport. DAF est également en avance dans le domaine des services associés aux véhicules : Contrats de maintenance et réparation MultiSupport, Services financiers PACCAR Financial et l'excellent service d'approvisionnement de Pièces. DAF développe et fabrique également des composants tels que des essieux et des moteurs pour des constructeurs de bus et cars du monde entier.

DAF Trucks N.V a des usines à Eindhoven (Pays-Bas) et à Westerlo (Belgique) et compte plus de 1.000 distributeurs ou Points de Service en Europe.

Pour plus d'information :

Samuel Cablant

Tél. Fixe : 01.49.90.81.32

Tél. Portable 06.17.92.66.83

samuel.cablant(arobase)daftrucks(point)com

Informations de contact

Samuel Cablant

01.49.90.81.32

En ligne Web 2.0 Version

Vous pouvez lire la version en ligne du présent communiqué de presse [ici](#).