

## Communiqué de Presse

Pampelune, le 16 Octobre 2015

### **Integralia se positionne comme la marque leader des minibus**

*L' « essence » Integralia conduit le processus d' innovation, le service client et après-vente vers une dimension encore jamais vue dans le secteur.*

Le service client, considéré dans son sens le plus large, prend aujourd'hui une importance capitale. Anticiper les besoins du client et lui fournir tout ce dont il a besoin au bon moment : c'est la clé du succès. Pour cela, Integralia priorise un concept de service personnalisé, adapté aux besoins du client, qui est fourni de façon proactive et dûment paramétrée. Il s'agit par conséquent de la direction de développement adoptée, basée sur un travail réalisé conjointement avec les clients pour obtenir une offre de produits et de services optimale et capable de contribuer en toute sécurité à l'optimisation de la rentabilité de l'opérateur.

D'après cette philosophie de « client intégral », Integralia s'est positionnée comme le leader de son segment avec une orientation innovatrice et de service clairement définie. L'organisation de l'entreprise vise à soutenir l'opérateur au maximum, c'est pourquoi le concept de service comprend globalement les besoins établis par le marché et détectés par l'entreprise. Il s'agit en somme d'un service étoile qui n'est pas passé inaperçu cette année et qui a permis à Integralia de devenir le leader du secteur en Espagne, mais aussi une référence prioritaire en France et qui a également convaincu le marché allemand, traditionnellement exigeant.

L'innovation est une condition qui est obligatoirement associée au présent et, dans ce sens, Integralia a impulsé de nombreux changements et appliqué de nouvelles tendances dans le marché des minibus. Parmi les nouvelles approches adoptées, il faut souligner la responsabilité partagée par tous les acteurs dans le développement du secteur. Il ne s'agit plus d'une tendance externe qui ne concerne les fabricants et les carrossiers que dans le domaine du chiffre d'affaires. Il ne s'agit pas de lancer régulièrement un nouveau modèle de minibus avec quelques incorporations techniques et attendre son acceptation par le marché ou bien de choisir le moment opportun pour présenter un nouveau produit.

Integralia s'est totalement réorganisée pour que l'ensemble de l'entreprise puisse comprendre et adopter ce concept d'orientation client et de service intégral. Il a tout d'abord été nécessaire de bien cerner le secteur, la relation quotidienne avec les clients, de connaître leurs inquiétudes, savoir comment les aider, connaître de près leurs propres clients, les usagers, savoir pourquoi ils prennent l'autobus, pourquoi ils préfèrent une marque de minibus plutôt qu'une autre pour voyager, quelles sont leurs requêtes, etc. Plusieurs réunions

ont également été organisées avec des institutions, des associations, la presse spécialisée et un grand nombre d'acteurs en relation avec le développement du secteur, qui ont beaucoup à dire et qu'il faut absolument écouter.

La réponse ne se trouve pas dans le nombre d'innovations et de produits présentés sur le marché chaque année. L'essentiel repose sur les solutions spécifiques fournies à chaque client et capables de l'aider à améliorer son activité professionnelle et à la rendre plus rentable. Pendant ces dernières années, Integralia a lancé 4 produits (in-urban, in-vip, in-tourism, in-vip plus), mais le plus important de son nouveau modèle de fabricant sont les 35 solutions spécifiques développées pour les clients avec des besoins très concrets. Il s'agit de besoins non repris dans les catalogues, mais qui sont décisifs pour pouvoir exercer leur activité. Selon Oscar Lana, directeur général d'Integralia, *« c'est ce qui nous rend le plus fiers. Nous sommes fiers que le client vienne nous voir parce qu'il sait que nous sommes des experts dans notre domaine, parce qu'il est sûr que nous allons l'écouter et nous allons le conseiller d'après la réglementation applicable dans notre secteur, que nous allons lui fournir la meilleure solution. Pour cela, tous les départements et l'ensemble du personnel d'Integralia est engagé, qu'il s'agisse de la direction ou du monteur en ligne, pour garantir un service optimal et sur mesure. Le client peut être convaincu qu'Integralia est son partenaire idéal. Il pourra lui faire confiance pour croître et développer son affaire »*.

Ángel Ruiz de Murugarren, directeur technique de la compagnie, affirme que *« le service et l'orientation client doivent se respirer dans la sélection des matériaux, la conception du produit et sa capacité d'adaptation, la vente, l'après-vente, l'accessibilité pour résoudre les besoins, le financement, la garantie, la fourniture de rechanges avec des délais record, les manuels de maintenance, le rachat du véhicule à la fin de sa vie utile, etc. Integralia l'a bien compris. Nous pensons comme les clients et les usagers et c'est à partir de cette position que nous partageons notre point de vue en tant qu'experts, nos produits et nos services »*.

Cette année, Integralia a considérablement avancé dans ce sens et elle a créé son propre réseau extranet destiné à ses clients. Lorsque quelqu'un achète un minibus Integralia, il reçoit automatiquement un code et un nom d'utilisateur pour accéder sur le site de l'entreprise à tous les plans du véhicule acheté et à ses manuels spécifiques de maintenance. Il sera également en mesure de contacter le service SAT (Service d'assistance technique) online 24h/24 les 365 jours de l'année, de solliciter des rechanges, y compris les week-ends. Le service est tellement positif qu'il permet également au client de s'adresser à son garagiste de confiance, étant donné que les mécaniciens pourront accéder à tous les documents nécessaires (plans du véhicule, manuels, etc.) pour exécuter le service sollicité.

Integralia reproduit cette philosophie dans son expansion internationale, à travers le déploiement du réseau SAT dans le pays de destination et l'établissement d'un centre de distribution de rechanges avant même de démarrer les ventes. Parmi les cas les plus récents, il faudrait souligner l'Allemagne, où Integralia a vendu 20 unités en une seule année, ce qui lui a

permis de consolider sa présence sur ce marché. La compagnie a établi sa délégation à Munich et elle a déjà attiré la confiance de grandes entreprises bavaroises du secteur, notamment Busservice Watzinger GmbH & Co. KG qui vient d'acquérir 5 In-Urban pour le service de la ligne MVV 258.

Selon Miguel Goñi, responsable du service après-vente « *lorsque quelqu'un demande à un client ce qu'il attend d'un carrossier de minibus, la plupart répond : de la qualité, un bon prix, qu'il s'adapte aux besoins et que le minibus ne pose aucun problème et, si jamais il y en avait, que la réponse soit rapide* ».

Cet engagement vis-à-vis de la qualité et du service a atteint son sommet l'année dernière, lorsqu'Integralia est devenu le premier carrossier espagnol nommé VanPartner by Mercedes-Benz.

Le changement et l'évolution de l'entreprise concerne évidemment l'aspect industriel, mais également l'aspect relationnel. Pendant tout le processus, les usagers habituels de minibus ont été pris en compte afin de connaître leur avis sur le confort, l'équipement ou pour savoir pourquoi ils préfèrent ou pas un produit Integralia. Les réponses ont été recueillies et analysées par une équipe d'architectes d'intérieur qui travaillent de façon conjointe avec le directeur technique de l'entreprise pour répondre à ces besoins ou améliorer les prestations existantes. De cette façon, lorsqu'une personne entre dans un minibus Integralia, il perçoit quelque chose de différent, davantage de lumière, d'espace, en somme, une multitude de sensations positives qui le pousseront à remonter dans un Integralia. C'est le résultat du travail réalisé par une équipe dirigée par un grand architecte d'intérieur qui conseille le département de développement pour définir des combinaisons de couleurs, les matériaux, les positions des interrupteurs, l'ergonomie, le confort, etc.

Parmi les aspects priorisés par l'entreprise, il faut également signaler la ponctualité dans la remise des minibus, qui est respectée dans 99% des cas. Oscar Lana affirme que « *nous savons que le client achète un minibus pour le mettre en marche. Le fait de respecter les délais de livraison permet au client d'appliquer son planning et de rentabiliser le véhicule dont il a besoin. C'est ici que notre engagement prend tout son sens* ».

C'est ce qu'Integralia appelle son « essence » et sa façon unique de faire les choses. Une façon de fabriquer des minibus avec et pour tous les sens, dont le succès a permis à la compagnie de devenir le leader sur le marché espagnol, avec une présence supérieure à 56%, et d'enregistrer une croissance exponentielle en France, avec 20% des parts de marché. Sans oublier qu'il s'agit actuellement du carrossier n°1 dans le domaine du transport VIP, dans lequel la qualité, la conception et, surtout, la proximité et le service sont essentiels.

### **Integralia in-vip plus, une nouvelle version de l'élégant et luxueux in-vip**

La marque Integralia a présenté à l'occasion du salon Busworld la version in-vip plus de son modèle destiné au segment le plus élégant et luxueux. Le minibus, construit sur Mercedes-Benz Sprinter 519, peut accueillir jusqu'à 10

passagers, sans compter le conducteur et l'équipage. Le véhicule a été spécialement conçu pour fournir un confort maximal. La sensation spatiale est immense et chaque passager bénéficie de son propre espace personnel. Tous les détails ont été soignés pour permettre un voyage de confort et détente. Le modèle dispose d'un siège spécifique Integralia extrêmement confortable tapissé en cuir. L'illumination, le mobilier fabriqué sur mesure pour chaque passager, la tapisserie des murs et l'isolement thermique et acoustique du véhicule se conjuguent pour fournir le véhicule idéal pour voyager. Les opérateurs souhaitant proposer une ambiance exclusive à leurs passagers trouveront tout ce qu'ils recherchent dans l'in-vip pour un service unique.

### **Integralia in-vip**

Le modèle Integralia in-vip possède une capacité pour jusqu'à 15 passagers. Il s'agit d'un véhicule parfait pour voyager et se détendre, y compris dans les trajets les plus longs. Le raffinement de sa conception et l'ambiance créée dans son intérieur fourniront aux passagers des sensations uniques. Toutes les versions incluent des sièges avec un haut niveau de confort et tapissés en cuir. Le véhicule incorpore un isolement thermique et acoustique Integralia "Top Class", ainsi que des parois revêtues en cuir technique. Les sols sont conçus avec des matériaux innovateurs et avec une qualité et un design incomparables. Le modèle in-vip réunit toutes les qualités nécessaires pour garantir le plaisir du passager.

Le minibus in-vip fournit au client un haut degré de personnalisation pour configurer des espaces de voyage uniques et haut de gamme.

### **Integralia in-urban**

L'Integralia in-urban incorpore une conception différente des espaces intérieurs dans les minibus urbains, étant donné qu'il dispose des plus grandes surfaces du secteur, que ce soit pour les zones des sièges ou pour les zones destinées aux usagers qui voyagent debout, tout en permettant un haut degré de personnalisation et de configuration (max. 26 places). Il faut souligner son accès LowFloor avec un rabaissement central pour fournir davantage de confort au voyageur, qui pourra percevoir dès le premier moment toute son ampleur et sa luminosité. Un soin particulier a été appliqué au poste du conducteur pour proposer un emplacement optimal des différents éléments de commande et de la climatisation. Tous les détails ont été analysés pour garantir des conditions de conduite optimales, quelle que soit la période de l'année. Le siège professionnel garantit la sécurité, l'ergonomie et le confort des conducteurs qui utilisent l'in-urban de façon intensive.

### **Integralia in-tourism XL PMR**

L'in-tourism XL PMR est le véhicule adapté par excellence d'Integralia. La flexibilité de ses espaces permet d'accueillir jusqu'à quatre passagers en fauteuil roulant. Si les espaces PMR ne sont pas requis, l'in-tourism XL PMR conserve sa configuration pour 19 passagers, chauffeur et équipage. Toutes les versions incorporent des sièges à haut confort, tapissés en cuir technique et

avec une multitude de possibilités de personnalisation (gamme de couleur et accessoires).

Le confort du voyageur et la rentabilité du véhicule sont les objectifs poursuivis par Integralia avec son modèle in-tourism XL PMR. Il s'agit du véhicule idéal pour voyager confortablement, quelle que soit la distance. Sa conception et l'ambiance créée dans son intérieur fournissent au passager des sensations absolument uniques. L'in-tourism combine à merveille les espaces agréables et simples, les détails soignés et soulignés pour maximiser le confort afin de multiplier la rentabilité et la durabilité du véhicule.

L'intérieur de l'in-tourism fournit au voyageur une sensation immédiate d'amplitude et d'harmonie, avec des intérieurs construits en ABS pour garantir des finitions impeccables, faciles à nettoyer et très durables. Les vitres panoramiques teintées Integralia confèrent une identité unique au véhicule.

Integralia est la marque leader du marché et son essence est basée sur son savoir-faire, l'ADN de l'entreprise qui représente les valeurs et l'engagement ferme vis-à-vis du client, du conducteur et de l'utilisateur.

Pour plus d'infos :

Susana Jauregi  
T.: +34 606 066 482  
e-mail: [press@integralia.es](mailto:press@integralia.es)