

## PRESS RELEASE

### **ATR complète ses services d'assistance clientèle avec de nouvelles offres**

**Toulouse, le 18 juillet 2018** – ATR, premier constructeur mondial de turbopropulseurs, est heureux d'annoncer l'introduction de nouvelles offres dans son portefeuille de services clients.

#### **Nouveau portail e-Spares :**

ATR a lancé un tout nouveau portail, e-Spares, plus convivial et permettant aux clients (opérateurs et MRO) de commander des pièces détachées plus rapidement et facilement, par le biais de processus automatisés. Grâce au nouveau portail e-Spares, ATR augmentera la rapidité et l'efficacité avec lesquelles les commandes de pièces détachées peuvent être effectuées. De plus, ATR poursuit le développement de ses services porte-à-porte afin de mieux servir ses clients en faisant preuve de plus de flexibilité, d'accessibilité et de réactivité. Dans le but de satisfaire les besoins de ses clients, le nouveau service e-Spares du constructeur offre également la possibilité de commander des équipements d'occasion. ATR propose ces pièces détachées de seconde main à des tarifs très compétitifs, réduisant ainsi les coûts de maintenance des compagnies aériennes, et ce, grâce au développement d'une activité commerciale d'achat et de démantèlement des ATR de première génération.

#### **Support client :**

ATR optimise également l'assistance directe de son service Support Clients. Ce service fournit déjà une assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 grâce à ses bureaux dédiés basés à Toulouse, Miami, Bangalore et Singapour. Le Support Client est à présent capable de fournir des services et des solutions pour répondre aux demandes au-delà du cadre de l'assistance en cas d'AOG, avec des réponses précises et rapides en moins de 24 heures dans le cas d'évènements critiques, ou en moins de 72 heures dans le cas d'évènements de routine. La nouvelle organisation du service Support Client se base sur les retours fournis par les opérateurs. ATR a également étendu son réseau de Directeurs de Support Client et de Représentants Régionaux pour accompagner les clients et leur apporter le meilleur support possible selon leurs problématiques spécifiques.

#### **Maintenance de type A :**

ATR vise la certification pour étendre les intervalles entre chaque opération de maintenance de type A de 500 à 750 heures, avant la fin de l'année. En espaçant les opérations de maintenance de type A de trois mois à quatre mois et demi, les réductions des coûts de maintenance se révèlent considérables et un ATR peut alors proposer plus de 700 sièges supplémentaires par avion et par an.



atrbroadcast



atracraft



atr-aircraft.com



atracraft



atr

## PRESS RELEASE

« Fournir un large éventail de services d'assistance client fait partie intégrante de l'ADN d'ATR. Avec une flotte de plus de 1 100 appareils en service, nous devons nous assurer de satisfaire les attentes de nos opérateurs aussi bien en termes de délais que de qualité » a déclaré Tom Anderson, Directeur des Programmes et du Service Client d'ATR. « Nous souhaitons fournir une assistance optimale à chaque appareil ATR qui vole à travers le monde. À ce jour, nous avons des contrats de maintenance globale avec 40 opérateurs et nous nous réjouissons de la signature de deux contrats de maintenance supplémentaires avec la compagnie brésilienne Azul et la compagnie suédoise BRA. Nous allons poursuivre le développement de notre support dédié aux avions déjà en service, c'est pourquoi nous proposons maintenant, via le réaménagement ou l'installation, certaines des toutes dernières innovations que nous introduisons actuellement sur le marché, telles que nos nouveaux sièges Neo Classic et Neo Prestige ou encore Cabinstream, notre tout nouveau système de divertissement en vol. »

Les activités de son département Services et Support Client d'ATR génèrent 350 millions de dollars américains chaque année, soit presque 20 % du chiffre d'affaires annuel total du constructeur. Avec l'expansion de son offre de support, ATR prévoit d'augmenter le chiffre d'affaires des activités de Services et Support Client d'environ 10 % par an.

### À propos d'ATR :

Constructeur européen de turbopropulseurs, ATR est le leader mondial du marché de l'aviation régionale. ATR conçoit, fabrique et livre des avions modernes régionaux qui représentent une base client de plus de 200 compagnies aériennes réparties dans près de 100 pays. Les ATR 42 et 72 sont les appareils les plus vendus au monde sur le segment des avions de moins de 90 places. Animé par une volonté d'amélioration continue, ATR produit des turbopropulseurs à la pointe de la technologie, confortables et polyvalents, utilisés par les transporteurs aériens pour élargir leurs horizons et créer plus de 100 nouvelles liaisons chaque année. Par rapport à d'autres turbopropulseurs, les ATR offrent un avantage de 40 % en termes de consommation de carburant, de 20 % en termes de coût par trajet et de 10 % en termes de coût par siège, tout en affichant les émissions sonores les plus faibles. ATR est un partenariat à parts égales entre Airbus et Leonardo, deux acteurs majeurs de l'industrie aérospatiale. Adossé à un vaste réseau international d'assistance clientèle, ATR propose à ses clients et opérateurs du monde entier des solutions et des services innovants. Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site <http://www.atr-aircraft.com>.

### Contacts presse ATR :

David Vargas

Tél. : +33 6 86 34 21 71

E-mail : [david.vargas@atr-aircraft.com](mailto:david.vargas@atr-aircraft.com)



atrbroadcast



atracraft



atr-aircraft.com



atracraft



atr