

Castrol propose aux ateliers et aux consommateurs une assistance technique sur-mesure

- *Castrol lance un nouveau service de support technique basé sur l'Intelligence Artificielle et disponible en plusieurs langues*
- *Castrol met gratuitement en relation les ateliers avec des agents dédiés qui sont en mesure de répondre à un large éventail de questions techniques*
- *Cet accès à l'expertise Castrol vise à améliorer la satisfaction des clients*
- *La phase pilote a permis de résoudre 87 % des demandes en moins de 24 heures*

Castrol vient de lancer un nouveau service gratuit d'assistance technique qui permet aux ateliers et aux consommateurs en France d'interagir avec une équipe dédiée de spécialistes techniques formés pour les conseiller et répondre à leurs demandes.

Ce nouveau service est proposé aux clients Castrol, actuels et futurs, aux ateliers indépendants et franchisés, aux distributeurs, aux revendeurs et aux ateliers parrainés par Castrol en France. Il offrira une expérience client plus personnalisée et de qualité supérieure, avec des agents techniques de Castrol disponibles 8 heures par jour, 5 jours par semaine, gratuitement, par email à lubes.technique.auto@bp.com ou par téléphone en composant le **01 72 00 95 51**.

Lors de la phase pilote de ce nouveau service d'assistance technique, les agents Castrol ont résolu 87 % des demandes reçues par email en moins de 24 heures.

Le service d'assistance technique de Castrol est assuré en partenariat avec Téléperformance, une société qui propose des services de gestion de l'acquisition de clients omnicanaux, des services client, de support technique et autres. Cette dernière utilise l'intelligence artificielle pour offrir des services multilingues, permettant aux utilisateurs de contacter le service d'assistance technique dans leur langue maternelle, partout dans le monde, ce qui le rend accessible à tous.

« Nos produits intègrent des composants de pointe et sont formulés pour fournir des performances de niveau supérieur. Il est donc naturel que certains de nos clients et partenaires commerciaux souhaitent en comprendre pleinement les avantages et découvrir comment en tirer le meilleur parti », indique Federico Bindi, responsable des services techniques EMEA chez Castrol Europe. *« Ce nouveau service est conçu pour être facilement accessible et très réactif (fidèle à l'offre de la marque) et nous espérons que les ateliers et les clients en apprécieront les avantages. »*

À propos de Castrol

Castrol est l'une des premières marques mondiales de lubrifiants. Fière de son histoire riche d'innovations, la marque a toujours nourri les rêves des pionniers. La passion pour la performance, associée au sens du travail en partenariat, a permis à Castrol d'élaborer des lubrifiants et des graisses que l'on retrouve au cœur d'exploits technologiques sur terre, sur mer, dans les airs et dans l'espace depuis plus d'un siècle.



Aujourd'hui, Castrol contribue au développement durable avec sa [stratégie Path360](#) qui définit des objectifs à l'horizon 2030 visant à réduire les déchets et les émissions de carbone et améliorer les vies. Castrol fait partie du Groupe BP et s'adresse à des clients et des consommateurs dans les secteurs maritime, automobile, industrie et énergie. Les produits de la marque sont reconnus au niveau mondial pour leurs innovations et leurs performances élevées, rendues possibles par un engagement envers une qualité supérieure et une technologie de pointe.