

Come cambia l'assistenza



Contratti di assistenza, sistemi di controllo avanzati, analisi dell'olio, componenti rigenerati in fabbrica... L'offerta di Volvo CE Italia per un post vendita no problem



di Elena Gualtieri

Contratti "multicolor" per un'assistenza al top

Contratto Bianco: comprende ispezioni complete, a intervalli regolari, eseguite da veri esperti – i meccanici specializzati dell'assistenza Volvo.

Contratto Blu: un programma specialistico per l'ispezione e la manutenzione della macchina, eseguito dai meccanici specializzati dell'assistenza Volvo.

Contratto argento: flessibilità completa nel modo in cui il contratto viene definito – compresa la possibilità di modificarne i dettagli in corso di validità.

Contratto oro: tranquillità più assoluta per il proprietario della macchina riguardo alla sua disponibilità operativa. Costo fisso garantito – per avere la massima disponibilità operativa della macchina, senza preoccuparsi di dover sostenere costi inattesi

La decisione di investire in una macchina movimento terra è un momento importante. Fermo restando che si scelga un prodotto di elevata qualità, è importante però che tale caratteristica venga mantenuta nel tempo, in modo che la produttività del bene duri il più possibile. In questo contesto il servizio post vendita e tutti i prodotti ad esso correlati assumono un significato particolare e costituiscono un elemento

prioritario tra i criteri di scelta di un responsabile acquisti del parco. Volvo CE Italia dispone di un servizio post vendita particolarmente efficiente e offre una serie di servizi e di competenze di primo livello volti a soddisfare nel miglior modo e nel minor tempo possibile tutte le esigenze dell'utilizzatore. Abbiamo incontrato Nadia Guidicini, Marketing Manager After Sales di Volvo CE Italia per capire quali siano i fiori all'occhiello del diversificato ventaglio di servizi offerti.

ME - Com'è strutturata la rete

post vendita di Volvo CE?

Guidicini - Prima di parlare della struttura post vendita Volvo vorrei richiamare l'attenzione su quello che è l'elemento strategico per eccellenza su cui si soffermano le scelte dei clienti: "il servizio". E' sempre più importante dare a chi acquista una macchina movimento terra la sicurezza e la garanzia che un "pool" di esperti e personale competente sia sempre a sua disposizione per risolvere tutte le eventuali problematiche che potrebbero insorgere dopo l'acquisto. Noi

siamo pronti ad ogni evenienza! Siamo specialisti, conosciamo a fondo tutte le macchine, e tutti i nostri meccanici mettono a disposizione del cliente la competenza e l'impegno necessari per rassicurarlo sulla qualità dell'assistenza e quindi sulla redditività della sua macchina. Ogni anno vengono addestrati 5.000 meccanici nella nostra organizzazione internazionale di assistenza. Ad oggi la rete italiana di assistenza conta circa 55 punti dislocati in tutto il territorio e che sono ad oggi in continua

CONTROLLARE È IL MIO MESTIERE

Il CareTrack Basic è disponibile per tutte le macchine movimento terra Volvo e per quelle di altri marchi. La versione avanzata, CareTrack Advanced, è progettata per l'attuale gamma Volvo di macchine multiuso più grandi (pale gommate, escavatori, dumper articolati e motor grader). Oltre alle caratteristiche sopra citate, il CareTrack Advanced offre la possibilità di controllare i dati sul consumo di carburante e analizzare i codici errore o gli allarmi causati dalla macchina. Inoltre consente di scaricare tutti i dati registrati nel sistema informativo della macchina (MATRIS). Tra questi vi sono informazioni quali il carico di lavoro del motore, surriscaldamento, pressioni, quante volte si è attivato il blocco del differenziale, ecc. Utilizzando questi dati la versione avanzata può redigere delle relazioni sulle prestazioni dell'intera flotta di un cliente, o anche solo di una parte della stessa. La capacità di controllare una flotta di macchine impegnate in diversi cantieri



in giro per il mondo, consente ai responsabili delle flotte di monitorare le prestazioni e ridurre i fermi macchina, programmare rifornimenti e manutenzione, oltre a ridurre l'uso improprio. Il CareTrack offre la possibilità di migliorare l'efficienza dell'attività, il tutto direttamente dalla scrivania!

evoluzione. Un cliente Volvo ha la certezza di avere lo stesso tipo di trattamento e di servizio sia che si trovi nella sua officina autorizzata di fiducia, sia che - per motivi di collocazione della macchina - debba rivolgersi a un centro operativo a centinaia di chilometri di distanza dalla sede abituale. Inoltre il nostro Centro Logistico Volvo di 50.000 m², inaugurato nell'ottobre 2007 presso Carni di Castel Bolognese (Ra), è di fondamentale importanza per i servizi offerti dall'organizzazione Volvo, perché oltre all'allestimento di macchine grandi e mezzi speciali, dispone di un centro usato, del Centro Training permanente per i tecnici Volvo e di un Centro Prove. Infine, è il nostro servizio Volvo Ricambi e Assistenza che consente di mantenere - grazie al magazzino ricambi di Anzola Emilia (Bo), che si sviluppa su una superficie di 6.500 m² ed è in grado di gestire oltre 55.000 linee di ricambi, con una disponibilità di ricambi di oltre il 95% in 24 ore - le caratteristiche originali della macchina in termini di affidabilità, comfort, prestazioni ed economia d'esercizio".

ME - In uno scacchiere distributivo in cui il valore aggiunto viene dato non solo e non tanto dalla qualità del prodotto, ma dall'eccellenza del servizio, quali sono i fiori

all'occhiello del post vendita Volvo CE?

Guidicini - Quando il cliente investe in una macchina movimento terra Volvo, acquista un mezzo d'opera di prima classe. Ma, naturalmente, anche la macchina migliore ha bisogno di manutenzione e assistenza, specialmente se si pensa alle sollecitazioni estreme alle quali è sottoposta. La macchina non deve essere produttiva soltanto nel presente, ma anche



nel futuro. Perciò la soluzione ideale che proponiamo è di sottoscrivere un contratto di assistenza cliente - quattro diversi livelli di supporto, lo stesso livello di accuratezza proprio per assicurare la massima tranquillità ai nostri clienti. Da questa base così versatile, possiamo sviluppare un contratto personalizzato, adatto alle specifiche esigenze di ogni cliente e all'età della macchina. Il nostro obiettivo è di

aiutarlo a mantenere la massima produttività del suo acquisto, con una spesa che rientri nelle possibilità finanziarie della sua azienda (vedi box, ndr). Molto importante all'interno del servizio globale Volvo è l'offerta di prodotti originali che danno al cliente la garanzia di ottenere un livello qualitativo alto pari alla macchina che ha acquistato. Per esempio i Lubrificanti Volvo, che sono stati progettati insieme alla macchina Volvo, e perciò sono l'unica soluzione che può garantire il massimo dell'efficienza e resa. È un sistema completo nel quale ogni parte interagisce in perfetto coordinamento con le altre. Solo utilizzando ricambi originali si può essere certi di lasciare intatto questo sistema complesso, facendo mantenere alla macchina le qualità e le caratteristiche originali che aveva all'inizio. L'olio è un componente essenziale della macchina e svolge un compito molto impegnativo. La conoscenza delle condizioni dell'olio può dire molto sulle condizioni della macchina e dei suoi componenti. Possiamo quindi dire la stessa cosa relativamente al Sistema Denti Volvo. Il design e la scelta dei materiali rende il Sistema Denti Volvo una scelta sicura in ogni senso. Questo potente sistema di denti da benna assicura migliore

capacità di penetrazione, maggiore durata, minore fermo macchina durante le sostituzioni e produttività superiore. La gamma prodotti comprende denti e adattatori per tutti i tipi di applicazioni, dal semplice scavo di materiale soffice alla rottura di rocce e pietre. Esistono in un mercato competitivo come quella dei ricambi, moltitudini di diverse marche e prezzi di denti, che hanno anche in relazione diversi livelli qualitativi. Dopo diversi test effettuati insieme ai

quando la vostra macchina sarà ferma per riparazioni, manutenzione o assistenza. I kit di manutenzione Volvo sono la soluzione più veloce e intelligente poiché ogni kit contiene esattamente il necessario, niente di più, niente di meno. La macchina potrà riprendere il lavoro nel più breve tempo possibile. Tutti i kit offrono soluzioni veloci, semplici ed economiche. Infatti i kit di manutenzione Volvo sono pensati avendo le esigenze

Guidicini - Volvo CE ha presentato una versione aggiornata del CareTrack, il sistema di monitoraggio a distanza della macchina ora anche in versione Basic o Advanced. In seguito alla riuscita introduzione dell'anno scorso, Volvo CE ha annunciato lo sviluppo della funzionalità nell'ambito del sistema telematico a distanza, il Care Track, consentendo di migliorare ulteriormente la capacità dell'operatore di monitorare

satellitare Orbcomm. Quindi tali informazioni vengono elaborate in un database centrale e gli utenti possono registrarsi a distanza su un sito web protetto da password per "vedere" i dati operativi storici e correnti della loro macchina. Utilizzando il ricevitore GPS costruito in casa dell'unità CareTrack, i responsabili della flotta possono facilmente individuare l'esatta collocazione della macchina su una mappa, addirittura, se necessario, fino al nome della via. Ciò può risultare utile per programmare manutenzione e rifornimenti. Inoltre è possibile utilizzare le funzioni di rilevamento Geo per limitare l'area in cui può essere usata la macchina: se una macchina si muove al di fuori dell'area consentita, i messaggi di allarme vengono inviati come messaggi di testo, e-mail e alla pagina web dell'utente. Allo stesso modo, è possibile impostare le funzioni di rilevamento Time per vedere a che ora del giorno e i giorni della settimana in cui si può usare la macchina, inserendo gli allarmi se usate al di fuori di tali periodi. Utilizzando il sistema diagnostico della macchina il CareTrack è anche in grado di fornire informazioni sulle ore operative totali, oltre che sull'utilizzo quotidiano (es. tempi di utilizzo rispetto a tempi al minimo). È possibile tracciare una storia della manutenzione della macchina e dei promemoria per la manutenzione stessa, oltre a fornire informazioni sull'ultima sostituzione dei principali pezzi, utili al momento di tracciare i programmi di manutenzione per la flotta di macchine.



nostrici clienti, è stato riscontrato che a bassa qualità di prodotto corrisponde anche una bassa resa ed un consumo veloce (quindi un raddoppio di costo). Per facilitare ulteriormente l'uso della macchina, Volvo ha realizzato il moderno "sistema di informazioni tecniche" MATRIS che fornisce preziosi suggerimenti a quegli operatori che vogliono imparare a utilizzare al 100% le potenzialità della loro macchina. Con i kit di manutenzione Volvo risparmiare tempo è molto facile,

dei proprietari di macchine operatrici Volvo al centro della nostra attenzione. I kit di manutenzione Volvo sono disponibili in tre categorie:

- Kit di revisione e riparazione
- Kit di manutenzione
- Kit di aggiornamento

Sono versatili, dalla sostituzione rapida del materiale di consumo alle riparazioni di maggiore entità.

ME - Le nuove tecnologie stanno positivamente "invadendo" anche il mondo delle macchine da cantiere. Quali sono le soluzioni "high tech" proposte da Volvo CE per il controllo e la diagnostica delle macchine?

e controllare le macchine sul campo. Ora disponibile nelle versioni Basic e Advanced, il CareTrack fornisce una vasta gamma di informazioni su come e dove vengano utilizzate le macchine, inviate direttamente via internet al computer dei responsabili delle flotte, anche nel caso in cui questi si trovino a migliaia di chilometri dalle macchine stesse. Lavorando con il sistema di auto diagnostica della macchina, una piccola unità montata sulla macchina trasmette i dati operativi e di localizzazione, senza fili, tramite la rete telefonica mobile, o se specificato tramite la comunicazione