

I nuovi servizi della rete Top Truck, in un click

ALL'INDOMANI DEL LANCIO DELLA PRIMA DRIVER'S APP PER LA RIPARAZIONE E L'ASSISTENZA INTERNAZIONALE DELLA RETE TOP TRUCK, ABBIAMO CHIESTO A FRANCESCO CORRADO DI RACCONTARCI TUTTO SU QUESTO NUOVO PROGETTO, CHE PROIETTA TRUCK COMPANY GROUP IN UNA NUOVA FASE DI SVILUPPO.

2
NVI

Manuela Lai



MUOVERSI IN SICUREZZA
CON UN LEADER
INTERNAZIONALE



Il sistema dei trasporti è il primo settore economico nel mondo: basti pensare che solo in Europa dà lavoro a 11 milioni di persone e contribuisce con quasi il 5% alla formazione del suo PIL (da uno studio del RIE per conto di Unrae).

In ogni momento, migliaia di veicoli industriali viaggiano da una città all'altra, ritirano e consegnano merci a imprese in tutta Europa, che siano grandi multinazionali piuttosto che piccole aziende a conduzione familiare.

Ma tutte hanno una cosa in comune: le loro merci devono circolare. Per farlo, i veicoli industriali e i loro conducenti devono affrontare sfide uniche mentre transitano lungo le strade di tutta Europa, mentre attraversano più nazioni in cui si parlano lingue diverse, e mentre viaggiano giorno e notte attraverso

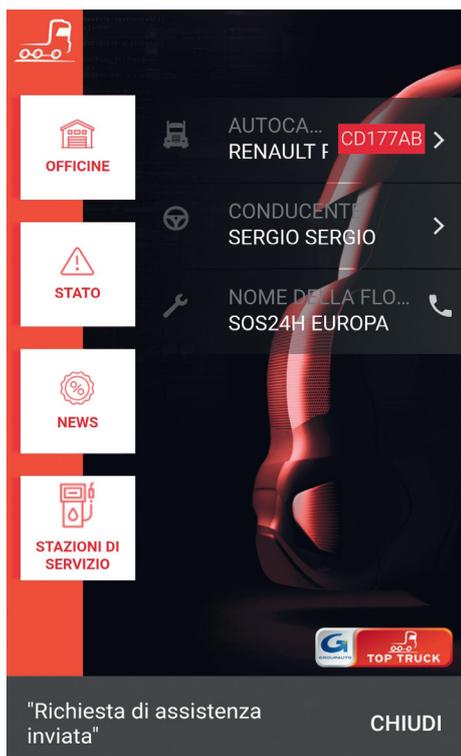
città e autostrade, con ogni tempo e in ogni stagione.

Un fine li accomuna:

devono continuare a muoversi.

Per far sì che i veicoli industriali percorrano migliaia di chilometri senza intoppi e le merci circolino rapidamente, nulla va lasciato al caso. Si spiega così l'attenzione di Truck Company Group e della rete Top Truck verso i servizi offerti alle imprese di trasporto e ai loro autisti. Come ci ha raccontato Francesco Corrado, AD del network italiano di distribuzione ricambi: "soddisfare gli obiettivi dei clienti della nostra rete di officine affiliate Top Truck è il nostro obiettivo".

E per farlo Top Truck ha lanciato un innovativo servizio, i cui benefici cadranno a cascata su tutti gli ope-



operatori coinvolti: officina, driver e responsabile della flotta. Vediamo di cosa si tratta.

Come nasce l'ultimo progetto sviluppato dalla rete Top Truck a supporto delle imprese di trasporto nell'ambito dell'assistenza ai veicoli industriali?

Il nostro progetto parte da lontano, nel novembre del 2015, quando a Lione in occasione del 6° Meeting Internazionale Top Truck, nasce un'idea. O meglio "un sogno".

Il sogno che avevamo in Top Truck era di creare la prima rete multimarca per veicoli industriali in Europa, che incorporasse le ultime tecnologie, le funzioni più moderne, i processi più efficaci e la massima rapidità di comunicazione tra officina Top Truck e cliente.

L'obiettivo era tanto pragmatico quanto arduo per i tempi che cor-

Road Show Top Truck 2018

Firenze: 14 novembre
 San Benedetto del Tronto: 15 novembre
 Milano: 21 novembre
 Bologna: 22 novembre
 Padova: 23 novembre
 Torino: 5 dicembre
 Napoli: 24 gennaio

Sono queste le 7 tappe in cui si è articolato il Road Show Top Truck, la serie di incontri organizzati per informare le officine di tutta Italia del network Top Truck sulle novità in programma per il nuovo anno.

Per voce di Francesco Corrado, amministratore delegato Truck Company Group, e di Stefano Baruzzi, responsabile operativo, le officine hanno avuto modo di approfondire tutti i servizi particolari di cui beneficiano (dalle banche dati al merchandising...), scoprire quali saranno le prossime convenzioni con altre realtà del mondo Truck che si affiancheranno a quelle già in essere, ma soprattutto conoscere la grande novità del 2019: il BDS.

Break Down Service è il servizio di soccorso paneuropeo per veicoli commerciali che fornisce un collegamento in tempo reale tra la rete Top Truck e i conducenti dei veicoli, al fine di sostenerli in caso di guasto durante il viaggio in tutta Europa. Si tratta di un grande passo verso l'internazionalizzazione del network e di una apertura delle officine verso un traffico di mezzi provenienti da tutta Europa. Come ha spiegato Francesco Corrado: "L'applicazione BDS è progettata per coinvolgere tutti i partecipanti necessari ad accelerare il recupero e la riparazione di un veicolo guasto, per garantire una riduzione di ritardi e incomprensioni, per supportare sia grandi flotte e piccole flotte sia veicoli commerciali indipendenti. Fra i vantaggi di questa nuova app va sottolineata la facilità di dialogo, dal momento che viene fornito un collegamento a un call center in grado di elaborare la richiesta dell'autista nella propria lingua nativa, indipendentemente dalla lingua del paese in cui sta viaggiando".

revano: volevamo rendere l'officina Top Truck a portata di mano, raggiungibile con un solo "click", disponibile 24 ore al giorno per offrire la migliore prestazione in officina o in strada.

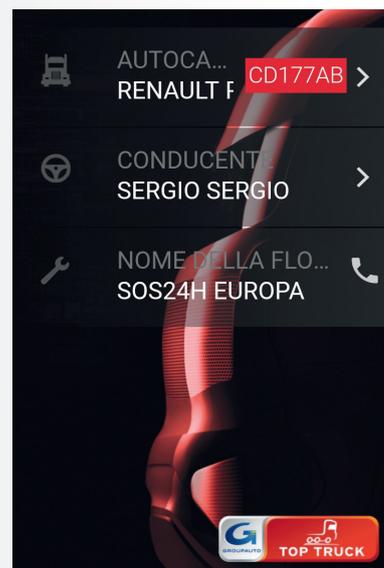
Pensavamo a una rete di officine che facilitasse ai clienti la riparazione dei propri veicoli, in qualsiasi luogo, unendo strumenti avanzati a un ottimo servizio.

Nel vostro progetto come avete sviluppato la combinazione di strumenti

avanzati e ottimo servizio?

Sognavamo un'officina che potesse dare fiducia e sicurezza al cliente e che adattasse le ultime tecnologie alle sue prestazioni, in un ambiente confortevole, in cui ricevere informazioni su tutti i servizi offerti dalla rete Top Truck.

Nei nostri sogni l'officina si doveva caratterizzare per gli strumenti in grado di fare una diagnosi precisa sullo stato del veicolo e per la professionalità di un team di esperti, in grado di garantire un'ottima ripara-





STEFANO BARUZZI, RESPONSABILE OPERATIVO TRUCK COMPANY GROUP, AL GROUPAUTO SUPPLIER MEETING.

4
NVI

zione nel minor tempo possibile. Avevamo immaginato un'officina trasparente, che mettesse a disposizione del cliente un'ampia gamma di prodotti, il tutto mirato ad assicurare un servizio più veloce e più competitivo. Ma non solo. Volevamo creare un team con i migliori professionisti, per assicurare la qualità del servizio e conquistare la fiducia dei clienti. Quello che nel 2015 era il nostro sogno oggi è realtà e si chiama Top Truck BDS24H, un servizio nato per creare una rete di officine più efficienti, capaci di soddisfare completamente i clienti. Perché il loro obiettivo è il nostro obiettivo.

Fuori dal sogno, di cosa si tratta e in che modo questo servizio efficientia l'officina?

A livello pratico, BDS24H è un servizio di assistenza ai veicoli industriali esteso in tutta Europa, che garantisce un collegamento in tempo reale tra le 1.374 officine Top Truck e i conducenti di veicoli per mezzo di un App, al fine di supportarli in caso di guasto durante il loro viaggio in tutta Europa.

Nato poco più di tre anni fa, il progetto, ambizioso e impegnativo, ha avuto un'accelerazione nell'ultimo periodo e ha visto la luce sul finire dello scorso anno, grazie al lavoro di tutto il team europeo Top Truck, tra cui in prima linea citiamo il nostro responsabile operativo Stefano Baruzzi.

Un progetto tanto ambizioso ha bisogno di una comunicazione mirata. Cosa avete fatto, o state facendo, in tal senso?

Dal mese di novembre dello scorso anno è iniziato un road show itinerante per l'Italia per far conoscere alla rete Top Truck le potenzialità sia dell'app BDS24H sia del portale GNM (la piattaforma europea sviluppata nel 2016 che permette alle officine locali di offrire ai clienti la sicurezza di una procedura veloce e trasparente nonché la garanzia su ogni lavoro).

Inoltre, lo scorso 13 dicembre, in occasione del tradizionale Groupauto Supplier Meeting, questo nuovo strumento è stato presentato a una platea di 250 persone, tra operatori e stampa del settore.

Quali sono stati i feedback delle officine raccolti a caldo?

Durante il road show abbiamo potuto apprezzare commenti più che positivi per uno strumento facile e intuitivo, nonché per la tracciabilità di tutti i passaggi, dal primo momento della richiesta di assistenza fino all'emissione della fattura. Ogni avanzamento della riparazione, inoltre, tiene costantemente informate tutte le figure interessate: officina Top Truck, driver e responsabile della flotta. Senza dimenticare l'approccio internazionale, che ha riscontrato l'apprezzamento degli operatori: il portale multilingue, infatti, agevola la comunicazione in modo semplice tra tecnici di nazioni e lingue diverse.

Ultima ma non meno importante sezione presente nell'app è quella dedicata alle "news", nella quale il driver può prendere visione in tempo reale delle iniziative della rete Top Truck, così come conoscere le novità tecniche e le peculiarità dei ricambi dei nostri fornitori partner.

Quali saranno invece i benefici per le officine Top Truck?

Il nuovo servizio BDS24H rappresenta un grande passo verso l'internazionalizzazione del network Top Truck e soprattutto una strategica apertura delle nostre officine verso un traffico di mezzi provenienti da tutta Europa.

Ma i benefici vanno anche oltre. Prevediamo infatti che, grazie all'apporto dell'app BDS24H e del portale GNM, il 2019 sarà l'anno dello sviluppo delle "convenzioni" tra la rete Top Truck e le più grandi flotte europee, le società di noleggio e le società di soccorso stradale. La tracciabilità, la trasparenza e la possibilità di estrapolare statistiche su tutti gli interventi fatti, saranno inoltre un plus per una corretta gestione delle assistenze e delle riparazioni dell'intero parco di ogni singola azienda di trasporto. ■