



2003

API

Attuale informazione Prodotto
Processi Service

Edizione 2003

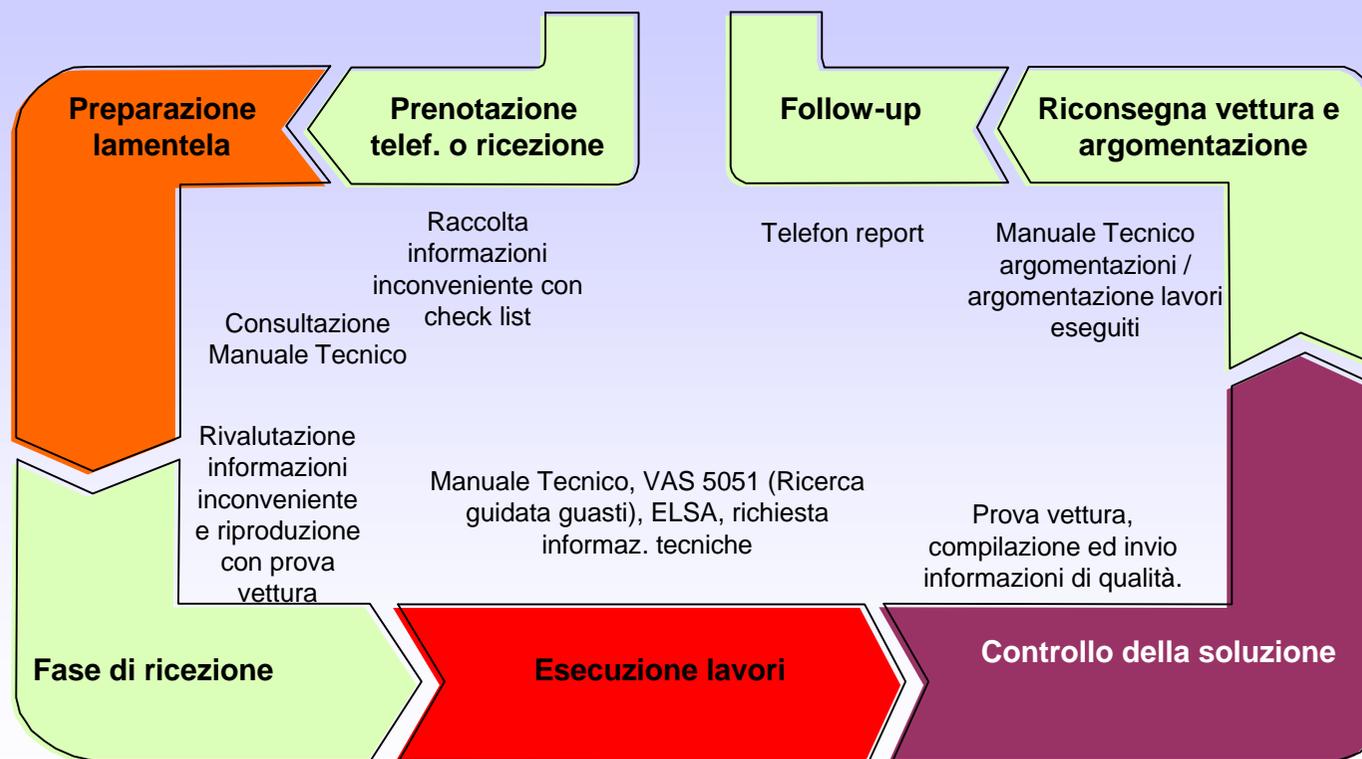


Servizio Assistenza
Tecnica

Ufficio Tecnica Prodotto Volkswagen

Start

I PROCESSI ELIMINAZIONE INCONVENIENTI





Raccolta
informazioni
inconveniente
con check list

Obbiettivo:

Registrazione del problema del Cliente per raccogliere il maggior numero di informazioni possibili. Questo per restringere il campo d'individuazione dell'inconveniente.

[Compilazione check list.](#)

L'assegnazione dell'appuntamento con un interlocutore qualificato in fase di prenotazione appuntamento o ricezione è molto importante.

Check list inconveniente



Check list inconveniente lamentela clienti	
Qual è il reclamo del cliente?	Da quando è presente il motivo del reclamo? <input type="checkbox"/> da sempre <input type="checkbox"/> dall'ultima riparazione <input type="checkbox"/> dal giorno: _____
Con quale frequenza si presenta il problema motivo del reclamo? <input type="checkbox"/> una volta <input type="checkbox"/> di tanto in tanto <input type="checkbox"/> sempre	In quali condizioni si verifica il problema motivo del reclamo (temperatura, condizioni atmosferiche, fondo stradale, ecc.)?
Si è già rivolto a un'officina per risolvere il problema? <input type="checkbox"/> sì, alla nostra officina <input type="checkbox"/> sì, a un'altra officina <input type="checkbox"/> no	L'automobile è in condizioni tali da poter essere guidata? <input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no



**Preparazione
lamentela**

Consultazione
Manuale Tecnico



Preparazione all'appuntamento

- ➔ **Controllare Azioni di Richiamo (Dosys)**
- ➔ **Controllare check list**
- ➔ **Controllare soluzione tecniche**
- ➔ **Coinvolgere eventuale colleghi**
- ➔ **Consultare libretto uso e manutenzione**
- ➔ **In caso di riparazione ripetuta consultare gli ordini di lavoro precedenti**



Obiettivo della Ricezione:

- ➔ Riproduzione della lamentela
- ➔ **Il Ricevitore o RT devono conoscere dettagliatamente la lamentela**
- ➔ **Chiarezza dell'ordine di lavoro officina**
- ➔ **Ottimizzazione processi di riparazione**



Diagnosi / ricerca guasti

- Guida sistematica alla riparazione
- Uso degli strumenti di prova,
- del Manuale Tecnico e delle informazioni tecniche (ELSA, VAS 5051)
- Eventuale supporto tramite richiesta informazioni tecniche

Manuale Tecnico, VAS 5051 (Ricerca guidata guasti), ELSA, richiesta informazioni tecniche

Esecuzione lavori



Obiettivo delle officine:

- ➔ **Risolvere l'inconveniente lamentato dal Cliente al 100%**

Manuale Tecnico, VAS 5051 (Ricerca guidata guasti), ELSA, [richiesta informazioni tecniche](#)

Esecuzione lavori



Giro di prova / controllo funzionale

- ⇒ Chi prende il veicolo in consegna (RC, RT, ecc.) verifica che il problema sia stato risolto al 100%
- ⇒ Conferma con la propria firma sull'ordine che "Il veicolo è a posto"
- ⇒ Compilazione della informazione di qualità

Prova vettura,
compilazione ed invio
informazioni di qualità.

Controllo della soluzione

Informazione di qualità



Database

File Modifica Inserisci Record Finestra ?

Volkswagen

Informazione di qualità

Mod. in cifre 1J13E4

Data immatricolaz. 29/gen/01

Telaio n° WWWZZZ1JZ 1U040342

Percorrenza Km 33000

Nr. aggregato Aus 028795

Produttore parti

Data 09/gen/03

Tel. 0434/591379

RT **G.LUCA FURIOS**

GIORGIO MUZZATTI & C. S.N.C.
PORDENONE PN

Officina n° 264 08350 **VE-T7 03 0036**

Cod. danno Sintomo

Nome del Cliente

Descrizione dell'inconveniente da parte del cliente

Che cosa ha accertato l'officina

Fax n° 03 36

Vettura ferma

Start

Posta invi... FAX Wichtige K... Database doc1 - Mic... 10.03

Verona 01/09/2003

TSC AUTOGERMA



Consegna personale

- ⇒ **Chi ha preso il veicolo in consegna (RC, RT, ecc.)**
consegna il veicolo al
Cliente - eventuale giro di prova
- ⇒ **Spiega al Cliente la causa del problema e come si è intervenuti, utilizzando in caso di necessità le argomentazioni inserite nel Manuale Tecnico**

Riconsegna vettura e argomentazione

Manuale Tecnico
argomentazioni o
argomentazione dei
lavori eseguiti



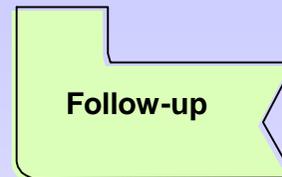


Obiettivo della consegna del veicolo:

- ➔ È necessario fidelizzare e assicurare il Cliente; dev'essere certo che la vettura è stata in buone mani e che l'inconveniente lamentato è eliminato.

Riconsegna vettura e argomentazione

Manuale Tecnico
argomentazioni o
argomentazione dei
lavori eseguiti

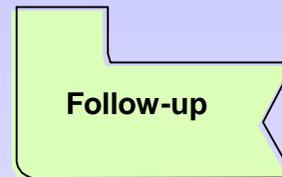


Telefon report

Telefonata personale

1 settimana dopo il ritiro

- ➔ **Chi ha gestito il caso**
(consulente, RC, RT, ecc.),
si informa sull'esito dell'intervento



Telefon report

Obiettivo del rapporto telefonico:

- ➔ **Il Cliente deve percepire che si è affidato in buone mani e che in caso di problematiche future gli verrà corrisposto il medesimo servizio. Questo per fidelizzarlo verso l'azienda ed il marchio.**



Gli strumenti a disposizione per ottimizzare i processi di eliminazione inconvenienti non si sono adeguati abbastanza rapidamente all'evoluzione dell'autoveicolo.

Ciò ha causato:

- Maggior numero di riparazioni ripetute
- Conseguentemente, maggior numero di Clienti insoddisfatti
- Processi Service per la Rete troppo complessi
- Lavori aggiuntivi per la Rete quali:
 - Compilazione delle informazioni qualità
 - Compilazione di richieste informazioni tecniche via fax
- Carenze nel processo di eliminazione degli inconvenienti da parte della Rete, Fornitore e Costruttore.
- Costi elevati di garanzie e correntezze.



Quali sistemi ci permettono di migliorare tutto ciò?





Quali sistemi ci permettono di migliorare tutto ciò?

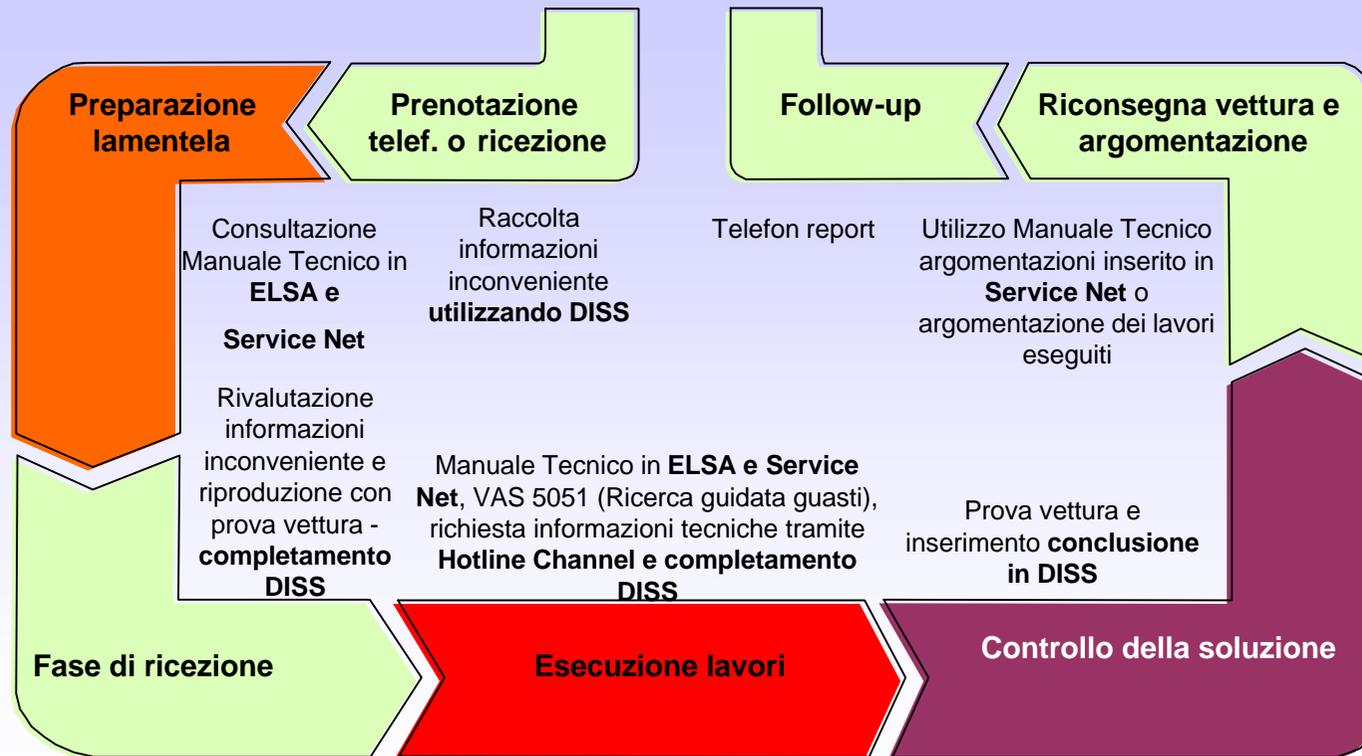
- Integrazione del sistema DISS in ELSA 3.0
- Sincronizzazione del Manuale Tecnico con ELSA 3.0
- Sincronizzazione ELSA con server Costruttore per ottenere:
 - Richiesta dati veicoli
 - Storia riparazioni per tutte le autovetture riparate presso la rete europea
 - Azioni di richiamo per tutte le autovetture europee
 - Azioni di officina per tutte le autovetture europee
 - Storia inconvenienti autovettura per tutte le autovetture europee
- Introduzione del sistema Hotline Channel per richiesta informazioni tecniche
- Telediagnosi
- Videoconferenza
- Creazione Service Net AUTOGERMA
- Creazione del TSC AUTOGERMA
- Riparazione assistita
- Riduzione dei tempi di aggiornamento tecnico per la Rete



Vantaggi per la Rete:

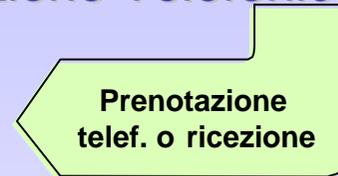
- Eliminazione dei tempi di aggiornamento delle guide di riparazione
- Eliminazione dei tempi aggiornamento dei manuali tecnici
- Informazioni guidate tramite sistemi video e foto.
- Possibilità di accertare l'avvenuta visione della pratica inserita in Hotline Channel
- Riparazione assistita tramite Telediagnosi e Videoconferenza.
- Eliminazione dell'inserimento dati ripetuto, tramite collegamento AS 400 con sistema ELSA 3.0.
- Aggiornamento software centraline tramite Telediagnosi.
- Ricevimento dello storico riparazioni, azioni di richiamo, informazione sull'inconveniente dell'autovettura utilizzando solo un sistema.

I PROCESSI ELIMINAZIONE INCONVENIENTI





Prenotazione Telefonica



Raccolta
informazioni
inconveniente
utilizzando DISS

- **Obiettivo:**
- **Registrazione del problema del Cliente per raccogliere il maggior numero di informazioni possibili. Questo per restringere il campo di individuazione dell'inconveniente.**
- **Compilazione check list in DISS**
- **L'assegnazione dell'appuntamento con un interlocutore qualificato in fase di prenotazione appuntamento o ricezione è molto importante.**

Check list inconveniente



Check list inconveniente lamentela clienti	
Qual è il reclamo del cliente?	Da quando è presente il motivo del reclamo? <input type="checkbox"/> da sempre <input type="checkbox"/> dall'ultima riparazione <input type="checkbox"/> dal giorno: _____
Con quale frequenza si presenta il problema motivo del reclamo? <input type="checkbox"/> una volta <input type="checkbox"/> di tanto in tanto <input type="checkbox"/> sempre	In quali condizioni si verifica il problema motivo del reclamo (temperatura, condizioni atmosferiche, fondo stradale, ecc.)?
Si è già rivolto a un'officina per risolvere il problema? <input type="checkbox"/> sì, alla nostra officina <input type="checkbox"/> sì, a un'altra officina <input type="checkbox"/> no	L'automobile è in condizioni tali da poter essere guidata? <input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no

DISS



Nuova Modifica Ricerca Aspettando...

ritoa dodici

Appuntamento | **Preparazione ordine** | **Ricezione** | **Verifica officina** | **Assegnazione di stampa**

Dati ordine

Numero ordine: Telefono: (045) 222.8019304488 Zona/Impianto:

Autograttatore (330-PM-TT): Per commessa: Codice Orig.:

Qual è la segnalazione del cliente? <input type="text"/>	Da quando? <input type="checkbox"/> Da ufficio <input type="checkbox"/> Da ultimo operatore <input type="checkbox"/> Data data: <input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>
Con quale frequenza? <input type="checkbox"/> Una volta <input type="checkbox"/> A volte <input type="checkbox"/> Spesso	In quale condizione? <input type="text"/>
È già stato in officina per questo intervento? <input type="checkbox"/> Sì, nella nostra officina <input type="checkbox"/> Sì, in altre officine <input type="checkbox"/> No	Il veicolo si può utilizzare? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

Operazione completata

18/09/2003 10:00:00 AM

Verona 01/09/2003



Preparazione lamentela

Consultazione
Manuale Tecnico in
ELSA e
Service Net

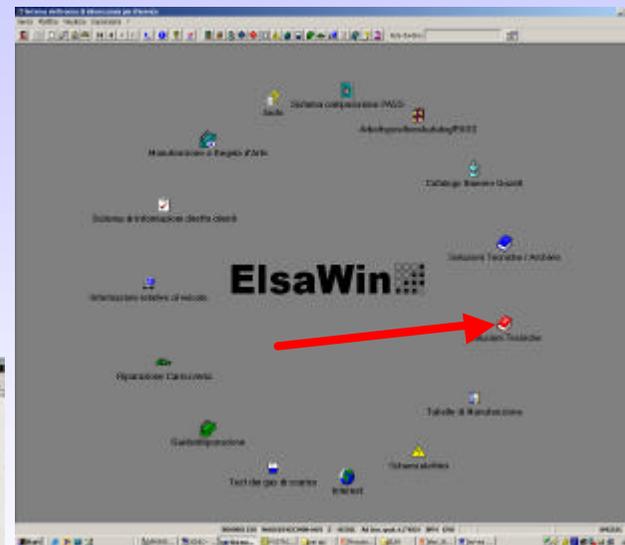
Preparazione all'appuntamento

- ➔ Controllare Azioni di Richiamo (in ELSA)
- ➔ Controllare DISS in ELSA
- ➔ Controllare soluzione tecniche in ELSA e Service Net
- ➔ Coinvolgere eventuali colleghi
- ➔ Consultare libretto uso e manutenzione
- ➔ Controllare storico delle riparazioni
 - ➔ consultando ordini di lavoro preced.
 - ➔ e storico riparazione in ELSA



**Preparazione
lamentela**

Consultazione
Manuale Tecnico in
ELSA e
Service Net





Rivalutazione
informazioni
inconveniente e
riproduzione con
prova vettura –
**prosegue la
compilazione
DISS**

Fase di ricezione

Obiettivo della Ricezione:

- ➔ Riproduzione della lamentela
- ➔ **Il Ricevitore o RT devono conoscere dettagliatamente la lamentela**
- ➔ Chiarezza dell'ordine di lavoro officina
- ➔ Ottimizzazione processi di riparazione



Sistema elettronico di informazioni per il Servizio - (Sistema di informazioni rivolto clienti)

Menu: Medico, Servizio, Impostazioni

Appuntamento | Preparazione ordini | Riciclare | Verifica officina | Archiviazione di stampa

Dati ordine

Numero ordine: [] Telefono: 04452224830303030303 Data/operatore: []

*Autraggiatore (2011-MP-TP) Frequenza: [] Codice Orig.: 011000

Qual è la segnalazione del cliente? []	Da quando? <input type="checkbox"/> Dall'inizio <input type="checkbox"/> Dall'ultima riparazione <input type="checkbox"/> Dalla data: [] [] []
Con quale frequenza? <input type="checkbox"/> Una volta <input type="checkbox"/> A volte <input type="checkbox"/> Sempre	In quale condizione? [] Nuovo Modifica Cancella
È già stata in officina per questa incartamento? <input type="checkbox"/> Sì, nella nostra officina <input type="checkbox"/> Sì, in altra officina <input type="checkbox"/> No	Si prevede si può utilizzare? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

Elenco segnalazioni | Annulla | Acquisisci | Nuova segnalazione

Struttura completa: 000001550 04452224830303030303 142001 001001.0001.4.2.V024 0101 0101

Windows taskbar: start, PRIME, WED, gg Telecom, POSTAL, MP 2003, Firefox, 100A, jms_20..., becom...

ANGLES | 10/09



Diagnosi / ricerca guasti

- Guida sistematica alla riparazione
- Uso degli strumenti:
 - Manuale Tecnico
 - ulteriori informazioni
 - Elsa e Service Net,
Ricerca guidata dei guasti VAS 5051
- Eventuale supporto con richiesta informazioni

tecniche utilizzando Hotline Channel

Manuale Tecnico in **ELSA e Service Net**, VAS 5051 (Ricerca guidata guasti), ELSA, richiesta informazioni tecniche tramite **Hotline Channel e continuazione completamento DISS**

Esecuzione lavori



Obiettivo delle officine:

- ➔ **Risolvere l'inconveniente lamentato dal cliente al 100%**

Manuale Tecnico in **ELSA e Service Net**, VAS 5051 (Ricerca guidata guasti), ELSA, richiesta informazioni tecniche tramite **Hotline Channel e continuazione completamento DISS**

Esecuzione lavori

Hotline Channel



Verona 01/09/2003

TSC AUTGERMA



Giro di prova / controllo funzionale

- ➔ **Chi prende il veicolo in consegna (RC, RT, ecc.) verifica che il problema sia stato risolto al 100%**
- ➔ **Conferma con la propria firma sull'ordine che “il veicolo è a posto”**
- ➔ **Il RT completa DISS**

Prova vettura e
inserimento **conclusione**
in DISS

Controllo della soluzione

Controllo della soluzione



Database
File Modifica Inserisci Record Finestra ?

Volkswagen

Informazione di qualità

Mod. in cifre: 1J1554
Data immatricolaz.: 29/gen/01
Telaio n°: WWAZZZ1JZ 1U043342
Percorrenza Km: 33000
Nr. aggregato: Aus 028795
Produttore parti:

Nome del Cliente: _____
Descrizione dell'inconveniente da parte del cliente: _____
Che cosa ha accertato l'officina: _____

Data: 09/gen/02
Tel.: 0434/591379
P.T.: **G. LUCA FURIOS**
GIORGIO MUZZI & C. S.N.C.
PORDENONE PN

Officina n°: 264 08350 **VE-T7 03 0036**
Cod. danno: _____ Sintomo: _____ Fax n° 03 36 Vettura ferma

Start | Posta invi... | FAX | Wichtige K... | Database | doc1 - Mic... | 10.03 **DISS**

Verona 01/09/2003

TSC AUTOGERMA



Consegna personale

- ⇒ Chi ha preso il veicolo in consegna (RC, RT, ecc.) consegna il veicolo al Cliente - eventuale giro di prova
- ⇒ Spiega al Cliente la causa del problema e come si è intervenuti utilizzando in caso di necessità le argomentazioni inserite nel Manuale Tecnico in Service Net

Riconsegna vettura e argomentazione

Utilizzo Manuale Tecnico argomentazioni inserito in **Service Net** o argomentazione dei lavori eseguiti



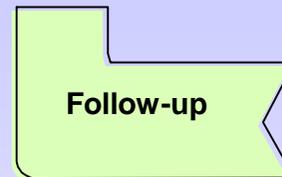


Obiettivo della consegna del veicolo:

- ➔ È necessario fidelizzare e assicurare il Cliente, il quale deve essere certo che la vettura è stata in buone mani e che l'inconveniente lamentato è eliminato.

Riconsegna vettura e argomentazione

Utilizzo Manuale Tecnico argomentazioni inserito in **Service Net** o argomentazione dei lavori eseguiti

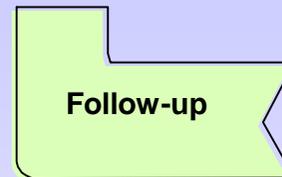


Telefon report

Telefonata personale

1 settimana dopo il ritiro

- ➔ **Chi ha gestito il caso**
(consulente, RC, RT, ecc.),
si informa sull'esito dell'intervento.



Telefon report

Obiettivo del rapporto telefonico:

- ➔ **Il Cliente deve percepire che si è affidato in buone mani e che in caso di problematiche future gli verrà corrisposto il medesimo servizio. Questo per fidelizzarlo verso l'azienda ed il marchio.**



Quando utilizzare il sistema DISS ?

Tutti gli ordini di riparazione in cui il Cliente:

- **Lamenta un difetto del prodotto**
- **Critica le prestazioni dell'officina**

- **Tutti gli ordini relativi a garanzie e correttezza**
- **Tutti i reclami dei Clienti che non richiedono una riparazione**
 - Difetti di progettazione
 - Soluzioni tecniche – nessuna riparazione (argomentazione)
 - Soluzioni tecniche – riparazione da rimandare
 - Soluzioni tecniche che portano ad esito positivo
- **Tutti gli ordini in cui il Cliente critica i lunghi tempi di intervento**



Quando utilizzare il sistema Hotline Channel ?

- **Ogni volta che la soluzione tecnica non ha esito positivo**
- **Quando non esiste una soluzione tecnica**
- **Difficoltà nell'eliminazione dell'inconveniente**
- **Riparazioni ripetute**
- **Per tutti gli obblighi di segnalazione prima della riparazione**
- **Per tutti gli obblighi di segnalazione**
- **Richiesta di benessere alla sostituzione complessivi**
- **Richiesta di intervento R.T.Z. per prova vettura**



Presupposti per l'utilizzo di Hotline Channel:

- **Informazioni dettagliate dell'inconveniente come da descrizione del Cliente (utilizzando sistema DISS includendo la fase di verifica officina)**
- **Consultazione del Manuale Tecnico inserito in ELSA e Service Net**
- **Invio in allegato alla segnalazione Hotline Channel del protocollo ricerca guidata guasti VAS 5051 salvato su floppy disk**
- **Invio in allegato alla segnalazione Hotline Channel di documentazioni quali ad es. foto digitali, protocolli misurazione assetto, ecc.**

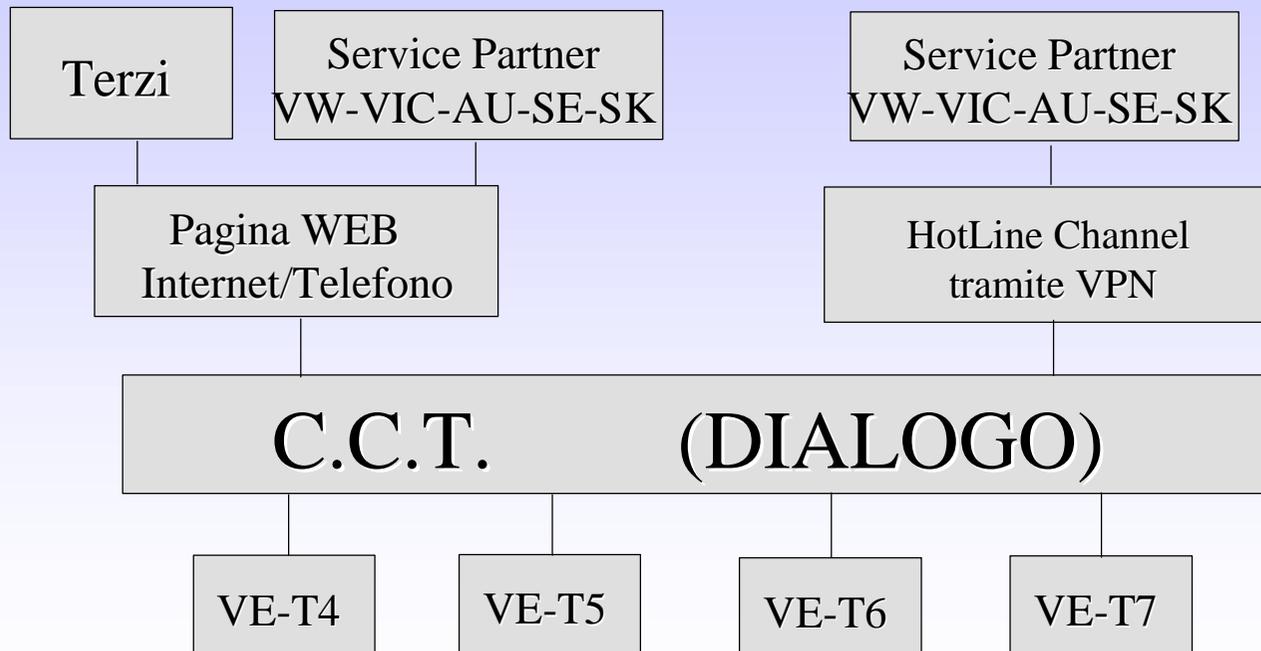


- **Trasmissione della richiesta On Line con riduzione dei tempi rispetto all'invio tramite FAX**
- **Riduzione dei tempi di risposta**
- **Supporto tecnico da parte del Fornitore in collaborazione con il Costruttore**
- **Visualizzazione in tempo reale dell'evoluzione della pratica**
- **Eliminazione dell'inserimento ripetuto dei dati**
- **Storico dei processi che hanno portato alla soluzione dell'inconveniente**
- **Eliminazione sistema cartaceo con riduzione globale dei costi**
- **La richiesta non può essere chiusa fino a quando l'inconveniente non è stato eliminato**
- **Solo la Rete può chiudere la richiesta**



Supporto Tecnico in generale

Riparazione assistita



Flusso delle richieste

