



# **Linee Guida Volkswagen per il Service Partner**



## **Introduzione**

La normativa del Service Volkswagen, che può essere aggiornata da VGI, è l'espressione concreta delle clausole generali e degli standard, relativi a prestazioni e servizi, espressi nel contratto di Service Partner.

Il Service Partner ha l'obbligo di attenersi a tali disposizioni e di metterle in pratica utilizzando anche come strumenti operativi il MOS e il MST.

Gli Standard sono da intendersi validi per Sito.

Definizione di Sito: Locali del Service Partner disposti, in unica soluzione, su un'area coperta continua, ove viene svolta, con un'unica struttura organizzativa e con attrezzature comuni, l'attività di Service, assistenza e ricambi.

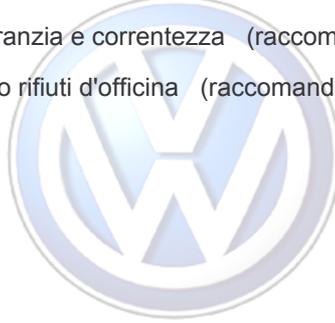


## Indice

<b>Introduzione .....</b>	<b>2</b>
I. Standard / norme contrattuali per l'assistenza.....	6
1. Reportistica per l'attività di assistenza Volkswagen autovetture .....	6
2. Identificazione dell'azienda .....	6
3. Sistemi informativi – Gestione generale .....	7
3.1 Infrastrutture – BTAC (Basic Technical Architecture Concept).....	7
3.2 Portale – portale dei Service Partner .....	7
3.3 Trasferimento di file .....	7
4. Indagine della soddisfazione del Cliente .....	7
5. Programmi Service .....	8
5.1."Assistenza 24 ore su 24" .....	8
5.2. Vetture sostitutive .....	9
5.3. Servizio di ritiro e riconsegna.....	9
5.4. Express Service (assistenza rapida) .....	9
6. Ricezione diretta .....	10
7. Ricezione d'officina .....	11
8. Partecipazione al controllo attivo della qualità.....	11
9. Partecipazione alle trasmissioni iTV Volkswagen.....	12
10. Attrezzature d'officina .....	12
11. Personale e formazione .....	13
11.1 Responsabile Service qualificato .....	13
11.2 Responsabili Clienti qualificati .....	14
11.3 Addetti alla garanzia .....	15
11.4 Responsabile Tecnico qualificato .....	15
11.5 Formazione tecnica .....	16
11.6 Formazione per esperti .....	16
11.7 Formazione Tecnica a pagamento .....	17
11.8 Personale.....	18
11.9 Comunicazione delle esigenze formative .....	18

12. Sistemi informativi - Assistenza .....	18
12.1 SAGA (Sistema di Gestione degli Ordini e delle Garanzie) .....	18
12.2. ELSA (Sistema Elettronico di Informazioni sul Service) .....	18
12.3. ServiceNet .....	19
12.4 Sistema DISS .....	19
12.5 Sistema Informativo di misurazione e diagnosi dei veicoli.....	19
12.6 ETKA (Catalogo Elettronico Ricambi).....	19
12.7. iTV Volkswagen .....	19
13. Controllo qualità .....	19
13.1. Test d'officina.....	19
13.2. Programmi di controllo .....	20
II. Raccomandazioni per l'assistenza.....	22
14. Sondaggio tra i Clienti dopo una visita in officina (raccomandazione) .....	22
15. Processi Service (raccomandazione) .....	22
16. Strumenti di fidelizzazione (raccomandazione) .....	22
17. Budget pubblicitario (raccomandazione) .....	23
III. Standard / norme contrattuali per i ricambi originali .....	24
18. Obiettivi .....	24
19. Personale e formazione .....	24
19.1 Responsabile Magazzino.....	24
19.2 Magazzinieri.....	25
20. Zone di stoccaggio.....	26
21. Tecnica di stoccaggio e di gestione .....	26
22. Stoccaggio per il mantenimento della qualità .....	26
23. Sistemi informativi - Ricambi originali .....	27
23.1. Catalogo elettronico ricambi .....	27
23.2. Sistema di ordinazione .....	28
24. Letteratura .....	28
25. Clienti esterni (NORA) .....	28
26. Qualità dell'approvvigionamento.....	28
27. Reportistica per l'attività legata ai Ricambi Originali Volkswagen.....	29
IV. Raccomandazioni per i Ricambi Originali .....	30
28. Superficie di stoccaggio (raccomandazione) .....	30

29. Sistema di disposizione e di approvvigionamento (raccomandazione) .....	30
30. Materiale sostituito in garanzia e correttezza (raccomandazione).....	30
31. Stoccaggio e smaltimento rifiuti d'officina (raccomandazione) .....	30



## I. Standard / norme contrattuali per l'assistenza

### 1. Reportistica per l'attività di assistenza Volkswagen autovetture

I dati relativi all'attività di assistenza del Service Partner costituiscono la base per la valutazione della situazione in cui si trova il servizio Clienti a livello aziendale e, di conseguenza, consentono di riconoscere i punti deboli per la messa in atto di contromisure efficaci.

#### Assistenza – report mensile

I dati relativi all'assistenza devono essere elaborati ed analizzati regolarmente attraverso un report mensile, il quale dovrà essere messo a disposizione di VGI.

Il report mensile rappresenta il data base fondamentale per tutte le analisi di economia aziendale in ambito assistenziale.

Per ulteriori dettagli, si veda il MOS (attualmente MOS volume 1 capitolo 4.11.6).

#### Assistenza – report annuale

Il report annuale deve contenere i dati relativi al N° dei posti di lavoro e del personale presente presso il Service Partner. Il report annuale per l'assistenza, definito più dettagliatamente nel MOS, deve essere messo a disposizione di VGI.

Il report annuale rappresenta il data base fondamentale per tutti i calcoli di capacità aziendale.

Tutti i report devono essere forniti indicando in modo distinto i dati relativi all'attività di assistenza effettuata su autovetture Volkswagen rispetto ad altre marche.

Per ulteriori dettagli, si veda il MOS (attualmente MOS volume 1 capitolo 4.11.6).

### 2. Identificazione dell'azienda

Nell'ambito dei propri obblighi contrattuali, il Service Partner deve conformarsi alle normative di Corporate Design (identità aziendale) previste da VGI.

- Insegna sull'edificio (costituita dal marchio bifacciale ed insegna commerciale) con l'aggiunta della scritta Service o, se è già presente un pilone del marchio, questo dovrà essere dotato della scritta Service.

Se il Service Partner ha già un pilone del marchio in quanto possiede un Contratto di Concessione per la vendita di vetture Volkswagen, la scritta Service non è necessaria.

### **3. Sistemi informativi – Gestione generale**

#### **3.1. Infrastrutture – BTAC (Basic Technical Architecture Concept)**

Al fine di assicurare il perfetto funzionamento delle applicazioni e dei servizi di VGI, il Service Partner ha l'obbligo di configurare le proprie infrastrutture dei sistemi informativi conformemente ai requisiti di base delle Linee Guida IT (articolo 13, normativa n° 02 sui sistemi informativi).

#### **3.2. Portale – portale dei Service Partner**

Il Service Partner ha l'obbligo di configurare l'accesso al portale di VGI conformemente alle Linee Guida IT (articolo 13, normativa n° 01 sui sistemi informativi).

#### **3.3. Trasferimento di file**

Al fine di assicurare il perfetto funzionamento delle applicazioni e dei servizi centralizzati all'interno della propria azienda e delle applicazioni centralizzate presso il Costruttore, il Service Partner ha l'obbligo di garantire uno scambio di dati conforme ai requisiti delle Linee Guida IT (articolo 13, normativa n° 03 sui sistemi informativi).

### **4. Indagine della soddisfazione del Cliente**

L'obiettivo è individuare il grado di soddisfazione dei Clienti del singolo Service Partner nei confronti dei servizi offerti in ambito assistenziale. Per effettuare questa indagine VGI selezionerà con criterio casuale, sulla base dei dati forniti dal Service Partner, dei nominativi di Clienti che si siano recati in officina fino a 2 settimane prima.

Tale indagine ha carattere continuativo. I risultati di tale indagine, che evidenziano un profilo dei punti di forza e di debolezza, vengono messi a disposizione del Service Partner. Sulla base di questo profilo, il Service Partner dovrà, ove ne ricorra la necessità, elaborare una serie di provvedimenti correttivi, fissando gli obiettivi, individuando le responsabilità professionali e concordando internamente i termini di applicazione e di adempimento.

Il 70% del costo dell'indagine della soddisfazione del Cliente è a carico del Service Partner.

Per ulteriori dettagli, si veda il MOS (attualmente MOS volume 1 capitolo 7.6).

## 5. Programmi Service

### 5.1. “Assistenza 24 ore su 24”

Il Service Partner ha l’obbligo di partecipare attivamente al programma di assistenza 24 ore su 24 denominato “Servizio Mobilità”, prestando assistenza (durante gli orari di apertura) ai veicoli in panne che saranno ricoverati presso il Service Partner stesso, tramite il prestatore del servizio individuato da VGI.

Il Service Partner ha la possibilità di formare un gruppo di assistenza congiunta con altri Service Partner situati nel raggio di 35 Km.. Il Service Partner contattato dalla centrale operativa del “Servizio Mobilità” (il singolo Service Partner o quello di turno in caso di servizio di assistenza congiunta) invierà tempestivamente sul luogo della panne un proprio Collaboratore del servizio assistenza e garantirà una copertura del servizio 24 ore su 24 per 365 giorni l’anno.

Parlando con il Cliente, l’addetto all’assistenza dovrà stabilire se il guasto può essere riparato in loco o se è necessario trasportare il veicolo tramite carro soccorso fino alla sede del Service Partner più vicina al luogo di fermo. In ogni caso, si dovrà sempre cercare di riparare il guasto in loco, tenendo il trasporto del veicolo alla sede del Service Partner come ultima evenienza.

Per l’assistenza in loco il Service Partner (o il servizio di assistenza congiunto) utilizzerà un veicolo di soccorso stradale (es. “service mobil”). L’allestimento di base del veicolo di soccorso stradale è stabilito dal manuale organizzativo tecnico – di seguito MST – per il “service mobil” (attualmente MST capitolo 1.3).

L’addetto all’assistenza dovrà indossare l’apposita divisa, messa a disposizione dal Service Partner.

Dopo averne verificato il diritto, l’addetto all’assistenza offrirà gratuitamente al Cliente le prestazioni previste dal “Servizio Mobilità”.

Per quanto riguarda le vetture sostitutive, nel caso sia il Service Partner ad offrire il servizio, questi dovrà utilizzare soltanto veicoli conformi alle specifiche indicate al punto 5.2 del presente allegato.

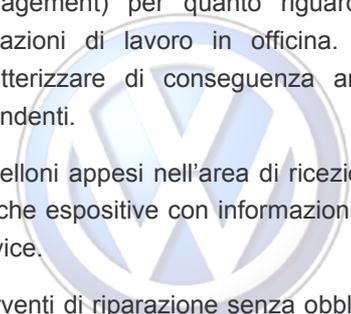
Il Service Partner dovrà comunicare alla centrale operativa l’esito dell’intervento effettuato.

Gli addetti a tale servizio dovranno partecipare obbligatoriamente ai seminari di aggiornamento annuali organizzati da VGI.

Per ulteriori dettagli, si veda il MST (attualmente MST capitolo 1.3).

### 5.2 Vetture sostitutive





	Management) per quanto riguarda i pannelli e le postazioni di lavoro in officina. Si raccomanda di caratterizzare di conseguenza anche le divise dei dipendenti.
	Cartelloni appesi nell'area di ricezione per l'assistenza e teche espositive con informazioni relative all'Express Service.
Tempistiche:	interventi di riparazione senza obbligo di prenotazione. Si raccomanda comunque l'uso di un sistema elettronico di gestione degli impegni per consentire il controllo delle capacità dell'officina.
Servizi offerti:	interventi di riparazione resi necessari dall'usura, cambio dell'olio, controllo dei gas di scarico e piccoli interventi di riparazione (sostituzione di lampadine, ecc.) che possano essere effettuati entro 100 unità di tempo.
Tariffe:	esposte, chiare e ben visibili al Cliente con almeno un'offerta.
Procedure:	controllo visivo come da specifiche di VGI (ELSA) e indicazione delle anomalie individuate.

## 6. Ricezione diretta

Si deve istituire, dal punto di vista architettonico ed organizzativo, un'area di ricezione diretta ben riconoscibile, attenendosi a quanto segue:

1. Si suggerisce di realizzare tale area secondo i requisiti indicati nel Volume Speciale del MOS.
2. Per quanto riguarda l'allestimento tecnico minimo, dovrà essere da subito disponibile un ponte sollevatore come da specifiche riportate nel MOS (attualmente MOS volume 2 capitolo 6.8).
3. L'identificazione dell'area di ricezione diretta dovrà essere conforme al Corporate Design e dovrà essere collocata sull'edificio al di sopra dell'accesso alla stessa.

Per ulteriori dettagli relativi alla realizzazione di quanto sopra si rimanda a quanto indicato nel MOS. (attualmente MOS, volume “Il centro assistenza Volkswagen: Linee guida per i centri di competenza, fascicolo 3”).



## **7. Ricezione d'officina**

Le postazioni di lavoro destinate alla ricezione del Cliente devono avere accesso ai seguenti sistemi:

- Dealer Management System (DMS).
- ELSA (Sistema Elettronico di Informazione sul Service), con collegamento alla VPN con accesso centralizzato on-line ai dati relativi ai veicoli, alle azioni, allo storico delle riparazioni, alle note personali.
- ServiceNet.
- ETKA.
- Sistema di pianificazione di officina (si raccomanda elettronico a partire dai 15 Clienti d'officina giornalieri).

Al fine di consentire l'accesso a tali sistemi il Service Partner dovrà mettere a disposizione quanto necessario al funzionamento in termini di hardware e di infrastrutture.

Al fine di garantire un'immagine adeguata al livello dei prodotti Volkswagen, si raccomanda di strutturare l'area di ricezione per i Clienti attenendosi a quanto indicato nel MOS (attualmente MOS, volume “Il centro assistenza Volkswagen: Linee guida per i centri di competenza, fascicolo 3”).

## **8. Partecipazione al controllo attivo della qualità**

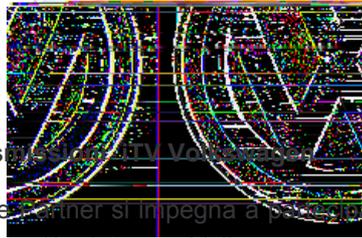
Il Service Partner si impegna a partecipare attivamente ai programmi di monitoraggio della qualità e a comunicare a VGI i dati relativi alla qualità, richiesti dal MOS, tramite i sistemi ELSA e SAGA nella versione in uso (cfr. punti 12.1 e 12.2 della presente normativa).

Il Service Partner, nell'ambito delle attività di riparazione promosse dal produttore e quindi all'osservazione della qualità del prodotto, riceve assistenza tecnica gratuita per gli interventi di riparazione da parte del TSC (centro di assistenza tecnica).

Il Service Partner dovrà rispettare le indicazioni tecniche del TSC e le direttive di riparazione fornite tramite ELSA e SAGA nella versione in uso. In caso di

mancato adempimento degli standard tecnici o di personale richiesti per effettuare la riparazione, il TSC può disporre il trasferimento del veicolo.

Il TSC utilizzerà i dati trasmessi soltanto nell'ambito del controllo della qualità e dell'eliminazione dei guasti.



## 9. Partecipazione alle trasmissioni iTV

Nel corso del 2006, il Service Partner si impegna a partecipare attivamente alle trasmissioni iTV Volkswagen (Assistenza Volkswagen e Ricambi Originali Volkswagen®). Le trasmissioni hanno lo scopo di riqualificare, informare e istruire i dipendenti. La percentuale di partecipazione alle trasmissioni iTV deve essere superiore all'80% per anno, vale a dire che, tutti i tecnici produttivi abilitati all'accesso al relativo portale dovranno seguire attivamente almeno l'80% delle trasmissioni iTV.

Il Service Partner dovrà assicurare che almeno una postazione di lavoro con PC sia configurata in modo tale da ricevere iTV Volkswagen. (cfr. punto 12.7 della presente normativa).

Si accede alle trasmissioni iTV tramite il portale dei Service Partner Volkswagen. Il Service Partner si impegna ad inserire i nominativi dei dipendenti nel portale, in modo tale che gli inviti ai programmi iTV e la trasmissione degli stessi possano essere orientati agli stessi in funzione dei temi trattati.

## 10. Attrezzature d'officina

Ai sensi dell'articolo 1, punto 3, comma 2 del contratto, il Service Partner dovrà procurarsi ed utilizzare gli attrezzi speciali e le attrezzature di officina prescritte dal MOS (attualmente MOS volume 2 capitolo 6.8.).

Kit di attrezzi speciali: A1 (consigliati A2, A3 e B).

Attrezzature di officina: elenco di attrezzature come da MOS.

Periodicamente VGI effettuerà controlli a campione prendendo a riferimento il 5% degli attrezzi previsti. Il controllo sarà considerato concluso con successo se il Service Partner disporrà almeno del 90% degli attrezzi/delle apparecchiature.

L'attrezzatura per la quale è previsto l'obbligo di utilizzo, ma non di possesso, potrà essere gestita anche tramite un sistema di noleggio.

L'elenco dell'attrezzatura minima per l'officina è riportato nel MOS (attualmente MOS volume 2 capitolo 6.8.).



## 11. Personale e formazione

### 11.1. Responsabile Service qualificato

#### Numero:

Se i tecnici d'officina sono in numero maggiore o uguale a 12 e/o il numero dei passaggi d'officina giornalieri è maggiore o uguale a 42 è obbligatorio disporre di un Responsabile Service qualificato, interamente dedicato a tale incarico.

Se i tecnici d'officina sono in numero inferiore a 12 e/o il numero dei passaggi d'officina giornalieri è inferiore a 42 il Responsabile Service potrà svolgere tale incarico in via non esclusiva.

Se i vari Siti di un unico Service Partner non distano fra loro più di 15 minuti (in normali condizioni di traffico) il rispetto di tale Standard non è da intendersi per Sito. In tale caso è sufficiente disporre di un unico Responsabile Service il cui compito potrà essere svolto come funzione o figura sulla base della somma dei tecnici d'officina e/o del numero dei passaggi d'officina giornalieri dei vari Siti.

#### Qualifica:

Ogni Responsabile Service (sia esso figura o funzione) ha l'obbligo di partecipare e completare con successo il percorso formativo a pagamento per Responsabili Service previsto da VGI e descritto nell'apposito catalogo formazione. Il Certificato di qualifica rilasciato da VGI al termine del percorso formativo o il documento di iscrizione, in forma vincolante, al percorso stesso costituisce la prova della qualifica del Responsabile Service. Il percorso formativo dovrà essere completato entro 36 mesi dalla data in cui la persona ha iniziato a svolgere tale funzione.

La partecipazione al percorso formativo non è necessaria soltanto se il Responsabile Service, negli ultimi sei anni, ha lavorato per almeno cinque anni come Responsabile Service in un Service Partner del Gruppo Volkswagen ed ha superato con esito positivo un test di verifica presso il Fornitore (VGI), conseguendo il relativo Attestato di idoneità.

Ulteriori corsi di formazione:

La partecipazione ad incontri annuali per Responsabili Service organizzati da VGI è obbligatoria.

**11.2 Responsabili Clienti qualificati**Numero:

Ogni Service Partner dovrà disporre di almeno un Responsabile Clienti ogni 14 contatti giornalieri di Clienti (che abbiano generato l'apertura di almeno un ordine di lavoro)

Qualifica:

Ogni Responsabile Clienti ha l'obbligo di partecipare e completare con successo il percorso formativo a pagamento per Responsabili Clienti previsto da VGI e descritto nell'apposito catalogo formazione.

Il Certificato di qualifica rilasciato da VGI al termine del percorso formativo o il documento di iscrizione, in forma vincolante, al percorso stesso costituisce la prova della qualifica del Responsabile Clienti. Il percorso formativo dovrà essere completato entro 36 mesi dalla data in cui la persona ha iniziato a svolgere tale funzione.

La partecipazione al percorso formativo per Responsabili Clienti non è necessaria soltanto se il Responsabile Clienti, negli ultimi sei anni, ha lavorato per almeno cinque anni come Responsabile Clienti in un Service Partner del Gruppo Volkswagen ed ha superato con esito positivo un test di verifica presso il Fornitore (VGI), conseguendo il relativo Attestato di idoneità.

Ulteriori corsi di formazione:

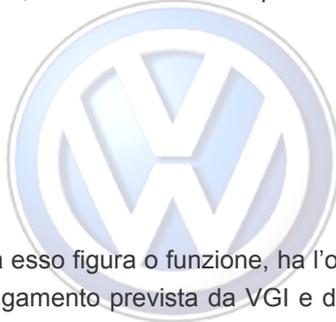
La partecipazione ad incontri annuali per Responsabili Clienti organizzati da VGI è obbligatoria.

E' inoltre obbligatoria la partecipazione ai corsi di formazione per esperti, di cui al successivo punto 11.6

**11.3 Addetti alla garanzia**Numero:

Se le domande di garanzia/correntezza sono almeno 3000 all'anno, il Service Partner dovrà disporre di un addetto alle garanzie interamente dedicato a tale attività, che abbia la qualifica e l'esperienza necessarie. Se le richieste di

garanzia sono inferiori a 3000, tale collaboratore potrà svolgere anche altri incarichi.



Qualifica:

Ogni addetto alle garanzie, sia esso figura o funzione, ha l'obbligo di partecipare alla specifica formazione a pagamento prevista da VGI e descritta nell'apposito catalogo formazione.

L'attestato di partecipazione al corso o il documento di iscrizione, in forma vincolante, alla specifica formazione costituirà prova della qualifica.

La partecipazione allo specifico percorso formativo per addetto alle garanzie non è necessaria soltanto se tale addetto, negli ultimi sei anni, ha lavorato per almeno cinque anni come addetto garanzie in un Service Partner del Gruppo Volkswagen.

Ulteriori corsi di formazione:

È inoltre obbligatoria la partecipazione ai corsi di aggiornamento, organizzati da VGI. L'attestato di fine corso o il documento di iscrizione al corso ne costituirà prova.

#### **11.4 Responsabile Tecnico qualificato**

Numero:

Il Service Partner dovrà disporre di almeno un Responsabile Tecnico; se i contatti giornalieri con Clienti d'officina sono superiori a 30, il Service Partner, dovrà disporre di almeno due Responsabili Tecnici.

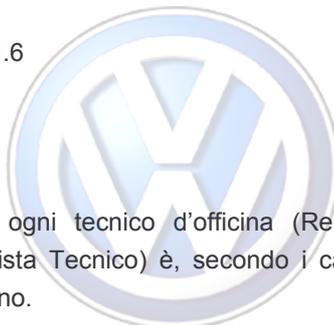
La qualifica di Responsabile Tecnico soddisfa anche le norme di legge che disciplinano l'attività di autoriparazione che prescrivono la presenza di un Responsabile Tecnico qualificato presso aziende di autoriparazione (art. 7 legge nr. 122/92).

Qualifica:

Il Responsabile Tecnico deve aver concluso con successo il percorso formativo previsto da VGI che si conclude con la qualifica di Responsabile Tecnico. L'attestato finale rilasciato da VGI ne costituirà prova.

Ulteriori corsi di formazione:

vedi successivi punti 11.5 e 11.6



### **11.5 Formazione tecnica**

Il fabbisogno formativo per ogni tecnico d'officina (Responsabile Tecnico, Specialista Tecnico, Apprendista Tecnico) è, secondo i calcoli, in media di 5 giorni uomo di formazione l'anno.

Nell'ambito di queste Linee Guida si intendono Formazione Tecnica i seguenti corsi:

- Le attività di formazione organizzate da VGI, ivi compresi i corsi per esperti.
- I corsi di formazione presso i Service Partner, tenuti da un formatore VGI o da un incaricato della stessa.
- I moduli formativi rivolti alla figura professionale di Responsabile Tecnico.
- I contenuti formativi trasmessi tramite iTV O altri strumenti di formazione a distanza.

La partecipazione all'80% dei programmi trasmessi tramite iTV o altri strumenti di formazione a distanza, accrediterà il Service Partner di 2,5 giornate di formazione uomo per i Collaboratori che vi hanno partecipato. Al massimo potranno essere accreditate 2,5 giornate di formazione uomo. Per una quota più bassa di partecipazione, la frazione di giornate di formazione uomo sarà accreditata in proporzione.

### **11.6 Formazione per esperti**

Il Service Partner dovrà coprire con almeno un Tecnico d'officina ogni settore di specializzazione. La seguente tabella indica il numero minimo di Specialisti Tecnici da iscrivere al programma di formazione "Percorso formativo tecnico per l'assistenza". L'assegnazione dei tecnici alle diverse aree di specializzazione spetta al responsabile della formazione del personale di ciascun Service Partner.

Ogni Specialista Tecnico non dovrebbe occuparsi di più di tre aree di specializzazione.

<b>Percorso di qualifica</b>	<b>&lt;15 Clienti **</b>	<b>15-40 Clienti **</b>	<b>&gt; 40 Clienti**</b>
Consulenza ai Clienti	Un Responsabile Clienti ogni 14 ordini di lavoro giornalieri		
Controllo/ Assistenza	1	2	2
<b>Gruppo propulsore</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Trasmissione	1	1	2
Autotelaio	1	1	2
Elettronica di comfort	1	2	3
Protezione occupanti	1	2	2
Climatizzatore/ riscaldamento*	1	1	2
Scocca *	1	2	2
Verniciatura veicoli *	1	2	2

\* Vale solo per i Service Partner che effettuano questi interventi all'interno delle proprie strutture.

\*\* Clienti d'officina giornalieri che richiedono l'Assistenza Volkswagen.

### 11.7 Formazione Tecnica a pagamento

La Formazione Tecnica è strutturata nei seguenti livelli di qualificazione:

- Programmi autodidattici (opuscoli formativi, programmi multimediali)
- Formazione fondamentali
- Formazione di base
- Formazione avanzata
- Formazione di specializzazione

I livelli di qualificazione devono essere svolti nel precedente ordine e sono a pagamento.

Alcuni corsi potranno essere considerati già assolti per VW se svolti per altra marca del gruppo.

### 11.8 Personale

Si raccomanda di avere a disposizione il Personale adeguato, dal punto di vista quantitativo e qualitativo, in modo tale da poter seguire senza problemi i Clienti e i loro veicoli.

Un supporto a tal fine può essere trovato nella seguente documentazione:

- ServiceNet
- MOS Cap. 2



### **11.9 Comunicazione delle esigenze formative**

Il Service Partner è tenuto a rendere note a VGI le esigenze formative del proprio personale, individuate sulla base della presenti Linee Guida (11.1-11.6) utilizzando gli appositi strumenti messi a disposizione da VGI ( ServiceNet).

## **12 Sistemi informativi – Assistenza**

### **12.1 SAGA (Sistema di Gestione degli Ordini e delle Garanzie)**

Il Service Partner ha l'obbligo di garantire l'accesso al sistema SAGA nella versione in uso.

Si deve garantire l'accesso al sistema SAGA nella versione in uso sulla postazione PC dell'addetto alle garanzie.

### **12.2 ELSA (Sistema Elettronico di Informazioni sul Service)**

Il Service Partner ha l'obbligo di garantire l'accesso al sistema ELSA.

Il Service Partner deve garantire, per ogni postazione PC presente nell'area dedicata alla ricezione e in officina, l'accesso all'applicazione ELSA, con accesso centralizzato ai dati relativi ai veicoli, alle azioni, allo storico della riparazione e alle note personali. In officina dovrà essere disponibile un numero sufficiente di postazioni PC (si consiglia un PC ogni due postazioni di lavoro). Al fine di garantire la possibilità di visualizzare in modo completo le pagine in cui sono presenti le informazioni del sistema ELSA, le postazioni di lavoro dotate di PC dovranno avere monitor con una risoluzione minima di 1024 x 768 pixel e una dimensione consigliata 19".

### **12.3 ServiceNet**

Il Service Partner ha l'obbligo di garantire l'accesso al ServiceNet.

Il Service Partner deve garantire, per ogni postazione PC nell'area dedicata all'assistenza, l'accesso a ServiceNet.

#### **12.4. Sistema DISS**

Il Service Partner ha l'obbligo di garantire l'accesso al Sistema DISS.

Il Service Partner deve garantire, per ogni postazione PC presente nell'area dedicata alla ricezione e in officina, l'accesso al Sistema DISS.

#### **12.5 Sistema informativo di misurazione e diagnosi dei veicoli**

Nell'officina del Service Partner si dovrà garantire l'accesso a GEKO (interrogazione codice segreto).

#### **12.6 ETKA (Catalogo Elettronico Ricambi)**

Il Service Partner dovrà garantire l'accesso a ETKA nell'area dedicata alla ricezione d'officina.

Al fine di garantire la possibilità di visualizzare in modo completo le pagine in cui sono visualizzate le informazioni del sistema ETKA, le postazioni di lavoro dotate di PC dovranno avere monitor con una risoluzione minima di 1280 x 1024 pixel e una dimensione consigliata 19".

#### **12.7 iTV Volkswagen**

Il Service Partner dovrà garantire la ricezione dell'iTV Volkswagen o altri sistemi di formazione a distanza almeno in una postazione PC.

### **13. Controllo qualità**

#### **13.1 Test d'officina**

L'officina verrà sottoposta regolarmente a controlli, i cui risultati vengono documentati e valutati, insieme al Service Partner, nell'ambito di un'apposita riunione che si tiene a seguito del controllo stesso. Partendo dai punti deboli individuati, insieme al Service Partner si delinearanno una serie di provvedimenti correttivi, si definiranno le responsabilità e si stabiliranno le relative scadenze.

#### Parte tecnica

La parte tecnica prende in esame le verifiche necessarie nell'ambito dei controlli di ispezione (utilizzando le liste di controllo estratte dal sistema ELSA in funzione

all'allestimento del veicolo). Qualora non fossero individuate almeno due anomalie su cinque, si procederà ad un successivo controllo.

Per ulteriori dettagli si veda il MST (attualmente MST capitolo 1.2).

#### Parte organizzativa

La parte organizzativa viene verificata in base ai requisiti. Il Service Partner supera il controllo se il punteggio è pari o superiore al punteggio massimo. In caso contrario si procede ad un controllo successivo.



#### Controllo successivo

Qualora il Service Partner non superasse la parte tecnica e/o organizzativa del test d'officina, si dovrà sottoporre ad un controllo successivo, a pagamento e gli verrà addebitato il costo relativo alla prima verifica.

Il pagamento del successivo test decade se, durante il controllo stesso, il Service Partner totalizza un punteggio superiore all'85% per la parte organizzativa e individua tutte le anomalie da individuare per la parte tecnica.

La data del controllo successivo è a discrezione dell'ente preposto al controllo e, a seconda dei punti deboli individuati, può essere fissata tra le quattro settimane e i sei mesi dal controllo non superato.

Qualora anche il controllo successivo non fosse superato, il Service Partner si dovrà sottoporre ad un ulteriore controllo (l'ultimo) a pagamento.

### **13.2 Programmi di controllo**

Sulla base dei programmi di controllo, il Service Partner dovrà verificare, in maniera accurata, la qualità del lavoro effettuato per gli ordini di lavoro (ODL). A tal fine ha a disposizione i seguenti programmi di controllo:

Programma di controllo 01\*\* – Ispezione consegna - MOS (attualmente volume 2, capitolo 7, pagina 7.2-1)

Programma di controllo 02 – Riparazioni generali - MOS (attualmente volume 2, capitolo 7, pagina 7.2-1)

Programma di controllo 03 – Servizio Ispezione -MOS (attualmente volume 2, capitolo 7, pagina 7.2-1)

Il Service Partner dovrà attenersi alle seguenti disposizioni:

Dimensioni	≤10 passaggi*	Da 11 a 20 passaggi*	Da 21 a 30 passaggi*	≥ 31 passaggi*
Programma di prova 01**	2 x mese	3 x mese	4 x mese	6 x mese
Programma di prova 02	2 x mese	3 x mese	3 x mese	6 x mese
Programma di prova 03	3 x mese	4 x mese	6 x mese	8 x mese

Il Service Partner dovrà archiviare tutti i programmi di prova svolti in un apposito raccoglitore. A seconda dei punti deboli individuati, il Service Partner adotterà una serie di provvedimenti correttivi, definirà le responsabilità e le relative scadenze.

Per ulteriori dettagli, si veda il MOS (attualmente MOS volume 1 A, capitolo 7.2.1).

\* Clienti d'officina giornalieri che richiedono l'Assistenza Volkswagen.

\*\* Effettuato all'interno del Service Partner.

## II. Raccomandazioni per l'assistenza

### 14. Sondaggio tra i Clienti dopo una visita in officina (raccomandazione)

E' previsto che il 30% dei Clienti (esclusi grandi acquirenti e flotte), sia contattato e che tale contatto venga documentato.

#### Dati relativi ai Clienti:

La scelta dei Clienti da contattare spetta al Responsabile Service, tenendo conto della tipologia di intervento, dell'importo della fattura o di altri parametri. Occorre evitare di contattare due volte lo stesso Cliente per un sondaggio telefonico sulla soddisfazione.

#### Modalità di esecuzione:

Si dovranno applicare i parametri indicati nel MOS (questionario), in modo tale da garantire un'analisi qualificata della soddisfazione dei Clienti.

L'analisi dell'esito dei sondaggi dovrà avvenire una volta al mese e da questa scaturiranno un'analisi dei punti deboli e una serie di provvedimenti correttivi.

I risultati dovranno essere controllati e documentati.

#### Analisi:

Il protocollo dell'addetto al sondaggio telefonico è illustrato nel MOS (attualmente MOS volume 2, capitolo 7.5). Il modello per l'analisi è anch'esso illustrato nel MOS (attualmente MOS volume 2 da 12.7.7 a 12.7.11).

### 15. Processi Service (raccomandazione)

Il Service Partner organizzerà i propri processi in ambito Service sulla base di quanto indicato nell'apposito manuale presente in ServiceNet

### 16. Strumenti di fidelizzazione (raccomandazione)

Il Service Partner attuerà i programmi promozionali suggeriti da VGI.

#### 1. Programmi di fidelizzazione dei Clienti

Garanzia di qualità dell'assistenza

Garanzia di mobilità

Garanzia sui pneumatici

Iniziative di direct marketing

## 2. Programmi di fidelizzazione dei veicoli

Volkswagen LifeTime

Correntezza

Offerte con pacchetti (tutto compreso) per veicoli più vecchi

Controllo delle vetture usate

Programmi di acquisizione di indirizzi

Revisioni

Bollino Blu



I prezzi dei servizi offerti devono essere allineati al mercato e stabiliti in modo differenziato a seconda del grado di difficoltà dell'intervento da effettuare.

### **17. Budget pubblicitario**

**(raccomandazione)**

Si raccomanda al Service Partner di destinare almeno l'1% del proprio fatturato (relativo a manodopera e ricambi) alla pubblicità, alla promozione delle vendite e alle pubbliche relazioni. Il budget pubblicitario e il fatturato si riferiscono all'attività sviluppata con il marchio Volkswagen in ambito Service.

### III. Standard / norme contrattuali per i ricambi originali

#### 18. Obiettivi

Per ogni anno solare VGI e il Service Partner concordano un obiettivo di acquisto e il grado di servizio da offrire ai Clienti per i Ricambi Originali Volkswagen®. Gli obiettivi devono essere messi per iscritto e firmati da entrambe le parti.



#### 19. Personale e formazione

Per garantire l'approvvigionamento, economico e tempestivo, dei Ricambi Originali Volkswagen® ai Clienti interni ed esterni, il Service Partner dovrà disporre di un Responsabile magazzino e del magazziniere, secondo quanto di seguito indicato:

##### 19.1 Responsabile Magazzino

###### Numero:

Se i magazzinieri sono in numero superiore a tre (addetti a tempo pieno e senza considerare gli apprendisti), uno di questi deve essere nominato Responsabile Magazzino, e sarà interamente dedicato a tale incarico.

Se i magazzinieri sono in numero inferiore o uguale a tre, il Responsabile Magazzino, potrà svolgere tale incarico in via non esclusiva.

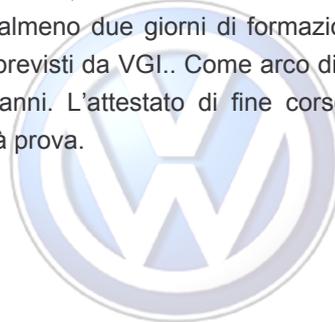
###### Qualifica:

Il Responsabile Magazzino deve dimostrare di essere in possesso di tale qualifica, partecipando al percorso formativo a pagamento previsto da VGI e superando la prova finale; il percorso formativo viene descritto nell'apposito catalogo formazione. Il Certificato di qualifica rilasciato da VGI al termine del percorso formativo o il documento di iscrizione, in forma vincolante, al percorso stesso costituisce la prova della qualifica del Responsabile Magazzino. Il percorso formativo dovrà essere completato entro 36 mesi dalla data in cui la persona ha iniziato a svolgere tale funzione.

La partecipazione al percorso formativo non è necessaria soltanto se il Responsabile Magazzino, negli ultimi sei anni, ha lavorato per almeno cinque anni come Responsabile magazzino presso un Service Partner del Gruppo Volkswagen ed ha superato con esito positivo un test di verifica presso il Fornitore (VGI).

###### Ulteriori corsi di formazione:

Per quanto riguarda la formazione, il Service Partner deve far partecipare il Responsabile Magazzino ad almeno due giorni di formazione anno nell'ambito dei programmi di formazione previsti da VGI.. Come arco di tempo di riferimento si considerano gli ultimi tre anni. L'attestato di fine corso o il documento di iscrizione al corso ne costituirà prova.



## **19.2 Magazzinieri**

### Numero:

Se il fatturato medio mensile del Service Partner relativo ai ricambi è superiore o uguale a € 42.000 (prezzo listino Cliente esclusi accessori) questi disporrà di un magazziniere interamente dedicato a tale attività, se il fatturato risulta inferiore tale collaboratore potrà svolgere altri incarichi.

Raccomandazione: al fine di organizzare in modo adeguato l'attività del settore ricambi si raccomanda di disporre di un organico, quantitativamente e qualitativamente adeguato, seguendo come indicazione la tabella riportata nel MOS (che prevede un magazziniere da ogni € 42.000 a ogni € 55.000 in funzione al fatturato annuo).

### Qualifica:

Per la qualifica o l'aggiornamento dei magazzinieri occorre attenersi agli strumenti e alle procedure previste da VGI. Per avere la qualifica necessaria ed essere quindi idonei a svolgere questa mansione, i magazzinieri devono completare con successo lo specifico programma a pagamento previsto da VGI. L'attestato di partecipazione o il documento di iscrizione, in forma vincolante, al programma costituiscono la prova della qualifica.

### Ulteriori corsi di formazione:

Per quanto riguarda la formazione, il Service Partner deve far partecipare ogni magazziniere ad almeno un giorno di formazione anno nell'ambito dei programmi formativi previsti da VGI. Come arco di tempo di riferimento si considerano gli ultimi quattro anni. L'attestato di partecipazione o il documento di iscrizione al corso ne costituiscono prova.

La partecipazione all'80% dei programmi di formazione trasmessi tramite iTV, accrediterà il Service Partner di una giornata di formazione uomo per i Collaboratori che vi hanno partecipato. Per una quota più alta o più bassa di partecipazione, la frazione di giornate di formazione uomo sarà accreditata in proporzione.

## **20. Zone di stoccaggio**

Le parti sostituite in garanzia devono essere stoccate in zone dedicate e appositamente contrassegnate.

I ricambi ordinati dai Clienti devono essere stoccati in zone separate e appositamente contrassegnate. Si devono quindi prevedere zone separate per i ricambi necessari all'officina e per i ricambi per Clienti esterni.

## **21. Tecnica di stoccaggio e di gestione**

Il ritiro e la consegna dei Ricambi Originali Volkswagen® dovrà (previo accordo tra VGI e Service Partner) poter essere effettuata anche al di fuori dell'orario di lavoro.

Qualora non ci fosse alcun addetto disponibile a ritirare personalmente la merce, dovrà essere disponibile uno spazio chiuso (una stanza o una casella di posta per le consegne notturne), delle dimensioni prescritte e dotato delle attrezzature necessarie per effettuare le operazioni previste nel rispetto delle norme di sicurezza.

### Raccomandazioni:

Si raccomanda al Service Partner di utilizzare un sistema di localizzazione inserito in un sistema di elaborazione dati (ogni scaffale ha un indirizzo univoco e il sistema assegna al codice del pezzo di ricambio da stoccare un codice di localizzazione).

Si raccomanda che gli scaffali siano di dimensioni variabili e adattabili alle condizioni e ai requisiti specifici del magazzino. Per i ricambi di piccole, medie e grandi dimensioni occorre prevedere un sistema di scaffalatura flessibile. Per gli esempi di scaffalature si rimanda al MOS. Nel caso di un'ampia gamma di prodotti, un sistema di scaffali flessibile consente di sfruttare al meglio lo spazio disponibile. La soluzione ideale è l'uso di scaffali modulari, predisposti per la realizzazione di più piani.

Si raccomanda di stoccare i ricambi con maggior movimentazione negli scaffali più vicini alla zona di distribuzione.

## **22. Stoccaggio per il mantenimento della qualità**

Le parti di ricambio devono essere stoccate in modo tale da non pregiudicarne la qualità. A tal fine occorre rispettare le seguenti regole generali.

I prodotti che hanno una scadenza di utilizzo dovranno essere contrassegnate in modo tale da essere facilmente riconoscibili (es: cartellino colorato) e poterne periodicamente verificare la validità. Volkswagen AG appone sui prodotti una data di scadenza.

Per lo stoccaggio di ricambi o di altre sostanze si devono rispettare le disposizioni di legge in vigore.

Dovranno essere disponibili, per i ricambi per i quali sono state prodotte, le relative schede di sicurezza (come da CD-ROM fornito da VGI, o su ServiceNet) e le stesse dovranno essere fornite ai Clienti del magazzino. Per lo stoccaggio e la manipolazione di tali ricambi dovranno essere osservate le indicazioni riportate sulle schede stesse.

Al fine di mantenere la qualità delle parti di ricambio durante lo stoccaggio si raccomanda inoltre quanto segue:

I ricambi dovranno essere stoccati al riparo dalla polvere.

Lo stoccaggio dovrà avvenire in ambienti chiusi.

I ricambi dovranno essere stoccati nella loro confezione originale fino all'utilizzo

Le confezioni dovranno essere stoccate all'asciutto.

I prodotti dovranno essere salvaguardati da eventuali danni provocati da componenti più pesanti.

I prodotti che hanno una scadenza di utilizzo (es. vernici, collanti e sigillanti, guarnizioni per alberi, guarnizioni in gomma e in sughero, pompe idrauliche e cilindretti del freno e relative parti in gomma, modanature autoadesive, flessibili dei freni e unità airbag) dovranno essere stoccati in modo tale da consentire sempre il prelievo della parte più prossima alla scadenza. La data di scadenza non dovrà mai essere superata.

Le condutture dei freni, i flessibili del tachimetro, le modanature, i comandi a cavi flessibili, ecc. dovranno essere stoccati distesi.

I lamierati dovranno essere stoccati in scaffali appositamente predisposti e avendo cura, con apposite protezioni, di evitare il reciproco danneggiamento. Gli spazi fra gli scaffali devono essere sufficienti a consentire una corretta manipolazione di tali parti.

I pneumatici e i dischi delle ruote dovranno essere stoccati in posizione verticale, idealmente in strutture speciali o telai appositi.

## **23. Sistemi informativi – Ricambi originali**

### **23.1 Catalogo elettronico ricambi**

Il Service Partner ha l'obbligo di utilizzare il catalogo elettronico ricambi previsto da VGI.

### 23.2 Sistema di ordinazione

Per ordinare i Ricambi Originali Volkswagen® il Service Partner utilizzerà il sistema messo a disposizione da VGI .



### 24. Letteratura

La letteratura pubblicata da VGI dovrà essere messa a disposizione del personale di magazzino in qualsiasi momento, in forma completa e aggiornata, tramite ServiceNet / PartnerNet, in formato cartaceo o su CD-ROM.

Letteratura di VGI che il Service Partner è obbligato ad avere:

- Istruzioni operative per procedure particolari (es. restituzione di componenti fuori uso nell'ambito della gestione del conto corrente rotazione).
- Prospetti dei ricambi originali.
- Circolari ricambi (disponibile su ServiceNet).
- CD-ROM con le schede dei dati di sicurezza per Volkswagen e Audi (disponibile su ServiceNet).
- Informazioni sui prodotti e istruzioni per l'uso per i Ricambi Originali Volkswagen®

### 25. Clienti esterni (NORA)

Si dovrà destinare un banco di vendita identificato con la scritta "Vendita Ricambi" conforme alla Corporate Design per servire i Clienti esterni.

Raccomandazione: Si raccomanda la vendita attiva (es. campagne pubblicitarie, mailing list, consegna dei ricambi a domicilio) per gli operatori del settore (NORA). Il numero di addetti per tale servizio dipende dai requisiti del mercato locale. Se la percentuale di vendite a tali operatori supera il 40% si dovrà dedicare interamente a tale attività uno dei magazzinieri.

### 26. Qualità dell'approvvigionamento

In seguito all'introduzione di nuovi modelli di veicoli Volkswagen, il Service Partner ha l'obbligo di acquistare una prima dotazione di Ricambi Originali Volkswagen®. VGI predisporrà una proposta per il primo assortimento di Ricambi Originali Volkswagen®.

Il grado di servizio viene calcolato mediante una procedura predisposta da VGI previa consultazione dell'organizzazione italiana maggiormente rappresentativa delle imprese dei Service Partner. A tal fine il Service Partner dovrà mettere a disposizione di VGI i dati necessari per il calcolo del suo grado di servizio nella forma richiesta da VGI.

Al fine di garantire un grado di servizio ottimale e un approvvigionamento di ricambi orientato ai Clienti si raccomanda di disporre di un assortimento di ricambi per i veicoli Volkswagen proporzionato al volume d'affari sviluppato.

Raccomandazioni:

Tramite l'uso del sistema Autopart, raccomandato da VGI, è possibile ottenere l'ampiezza dell'assortimento di approvvigionamento di ogni Service Partner.

La media dei mesi di scorta dell'assortimento non dovrebbe essere minore di 2 mesi.

**27. Reportistica per l'attività legata ai Ricambi Originali Volkswagen**

I dati di vendita di Ricambi Originali devono essere raccolti e trasmessi a VGI regolarmente ed in modo corretto come indicato dal sistema Autopart, al fine di garantire il funzionamento ottimale dell'intera catena di approvvigionamento e, di conseguenza, un approvvigionamento orientato al Cliente.

## IV. Raccomandazioni per i Ricambi Originali

### 28. Superficie di stoccaggio (raccomandazione)

Si dovrà prevedere una superficie di stoccaggio sufficiente che garantisca l'approvvigionamento ottimale di ricambi per l'officina e per gli altri Clienti con spazi dedicati all'ingresso delle merci, allo stoccaggio, alla distribuzione e alla consegna.

Per l'allestimento degli spazi dedicati all'ingresso delle merci, allo stoccaggio, alla distribuzione e alla consegna, nonché degli uffici all'interno del magazzino si dovrà tenere conto delle raccomandazioni di VGI.

Per il calcolo della superficie di stoccaggio si deve garantire 0,68 mq calpestabili per ogni 516,00 € di giacenza. Per l'allestimento del magazzino si raccomanda di attenersi agli schemi e alle disposizioni riportate nel MOS.

### 29. Sistema di disposizione e di approvvigionamento (raccomandazione)

VGI raccomanda di usare il sistema di disposizione e di approvvigionamento Autopart.

### 30. Materiale sostituito in garanzia e correntezza (raccomandazione)

Si raccomanda di prevedere un idoneo spazio riservato allo stoccaggio di parte del materiale sostituito in garanzia e correntezza. Per informazioni sull'elenco dei ricambi da stoccare e sui tempi di stoccaggio si rimanda al MST attualmente Capitolo 2.

### 31. Stoccaggio e smaltimento rifiuti d'officina (raccomandazione)

Si raccomanda al Service Partner il rispetto della vigente normativa sullo stoccaggio e smaltimento dei rifiuti (attualmente Decreto legislativo n 22/97 - Decreto Ronchi-). A tal fine si consiglia di usufruire della consulenza dell'Azienda indicata da VGI.



VW-3  
V.le Gumpert, 1  
37137 Verona

© VGI S.p.A  
V.le Gumpert, 1  
37137 Verona