



VOLKSWAGEN



“Nel settore automobilistico la concorrenza è molto forte. Grazie ai sistemi video di TANDBERG abbiamo scoperto modi diversi di usare la tecnologia per garantire la soddisfazione dei nostri clienti”

ROBERTO KELLEHER
PRESIDENTE (2002-2004)
ASSOCIAZIONE NAZIONALE
CONCESSIONARI VOLKSWAGEN

TANDBERG aiuta Volkswagen ad aumentare produttività & customer satisfaction

L'Associazione Nazionale Concessionari Volkswagen del Messico (VW Dealer Association) si trova ad affrontare la sfida di mantenere i margini di profitto in un contesto caratterizzato da pressioni molto forti che inducono una diminuzione dei prezzi e un aumento dei costi. Roberto Keheller, Presidente dell'Associazione in Messico, spiega che “L'unica soluzione possibile per fronteggiare questa situazione poteva essere pensare in modo intelligente e utilizzare la tecnologia in modo nuovo rispetto a quanto avevano fatto gli altri fino a quel momento.”

La sfida

La VW Dealer Association conta oltre 250 concessionari in tutto il Messico. Questi devono occuparsi degli interventi di manutenzione e riparazione su vetture Volkswagen, Seat® e Audi®. In linea con la politica del marchio VW, i concessionari promettono un servizio al cliente all'insegna dell'eccellenza per ogni singolo intervento di riparazione, e per mantenere questa promessa e formare centinaia di tecnici altamente specializzati. Le sfide che un addetto all'assistenza e riparazione deve affrontare dal punto di vista tecnico sono notevoli, visto il livello di sofisticatezza delle automobili attuali. Ogni tecnico deve frequentare un corso di formazione della durata di una settimana presso la sede centrale messicana di Volkswagen che si trova nella città di Puebla. Tuttavia, ogni ora di assenza del tecnico dalla concessionaria si traduce in un mancato guadagno. Kelleher si è reso conto della necessità di razionalizzare la modalità di realizzazione di questo training altamente specializzato, mantenendone l'efficacia ma al tempo stesso riducendo le spese per gli spostamenti, consentendo alla concessionaria di massimizzare il tempo del tecnico e aumentando costantemente le competenze di quest'ultimo al fine di massimizzare il livello di customer satisfaction.

La soluzione & i risultati

La VW Dealer Association ha investito nelle soluzioni di videocomunicazione di TANDBERG, installando sistemi video in ciascuna concessionaria, oltre che presso il centro di formazione di Puebla. Negli ultimi due anni, i corsi di training specializzato per le concessionarie sono stati trasmessi dal Centro Formazione di Puebla utilizzando la rete di videocomunicazione interna. Grazie alla Multipoint Control Unit (MCU) di TANDBERG, la rete può supportare sessioni di training cui partecipano fino a 21 concessionarie alla volta. I tecnici locali si riuniscono nell'apposita sala videoconferenze della concessionaria e vengono immediatamente messi in comunicazione con gli esperti che si trovano presso il Centro di Puebla, dai quali possono avere risposta alle eventuali domande e chiarimenti su aspetti tecnologici d'importanza cruciale. In questo modo, il costo dei viaggi è stato drasticamente ridotto, non solo per ciascun tecnico ma anche per gli esperti di Puebla. Questi ultimi, infatti, non sono più costretti

ESIGENZE DELL'AZIENDA

Sviluppare una soluzione in grado di collegare le concessionarie direttamente con il Centro di Formazione principale per consentire ai tecnici locali di partecipare a corsi di formazione specialistica e di avvalersi istantaneamente del supporto degli esperti quando necessario, senza necessità di spostamenti.

SOLUZIONI

Un innovativo sistema di videoconferenza e diagnostico installato su tutta la rete di concessionarie e centri di formazione in Messico.

RISULTATI

Le spese di viaggio legate alla formazione vengono notevolmente ridotte e la possibilità di collegarsi all'istante con gli specialisti consente una soluzione rapida di problemi complessi e un incremento del livello di soddisfazione dei clienti.

IL FUTURO

Possibilità di utilizzare video-diagnosi pre-registrate nella fase di ricerca e sviluppo di nuovi modelli, e di immagini per comunicare alle compagnie assicurative i dettagli dei danni da incidenti.



TANDBERG NEL SETTORE PRODUTTIVO

La videoconferenza permette alle multinazionali di effettuare la diagnosi remota dei problemi, di assumere e formare i dipendenti in tutto il mondo, di accelerare i delicati processi decisionali fra business manager internazionali, riducendo al tempo stesso i tempi di produzione e il time-to-market. La videoconferenza favorisce inoltre l'instaurarsi di importanti rapporti interpersonali, contribuisce a ridurre i tempi e le spese di viaggio, migliorando così anche la qualità della vita delle persone.

a recarsi presso le concessionarie locali per risolvere complesse problematiche tecniche. Inoltre, si è ridotto il tempo di riparazione e di permanenza in officina di ciascuna vettura — in alcuni casi si è passati da più di una settimana a qualche giorno. Grazie alla possibilità di tenere i corsi di formazione tramite video-collegamento, Volkswagen ha ridotto del 30% i costi delle telefonate interurbane e delle trasferte, oltre ad aumentare il livello di soddisfazione dei clienti grazie a tempi di riparazione ridotti.

Informazioni disponibili dove necessario—al momento opportuno

Nel corso degli ultimi due anni Volkswagen ha ampliato l'uso del sistema di videoconferenza fino ad includere la diagnostica a distanza. Alcuni veicoli sono più complessi di altri, ad esempio, e individuare un guasto o un problema su alcune delle vetture più complesse può rivelarsi una vera e propria sfida.

In passato spesso capitava che un esperto venisse inviato dalla sede centrale di Puebla alla concessionaria per collaborare con il tecnico alla soluzione di un problema specifico. Questo obbligava il concessionario a trattenere la vettura per diversi giorni, creando una certa insoddisfazione nel cliente. Per gran parte di questo tempo, l'auto restava semplicemente in officina in attesa che il tecnico esperto arrivasse e potesse occuparsi della riparazione. Anche in questo caso, VW ha usato la propria creatività e capacità di pensare 'fuori dagli schemi' per risolvere il problema.

Per fare una diagnosi accurata dei problemi del motore si utilizza una sofisticata strumentazione diagnostica. Nel caso specifico, VW ha collegato le apparecchiature diagnostiche Siemens® al Centro tecnico di Puebla tramite VPN, così da permettere agli esperti di prendere visione 'a distanza' dei dati risultanti dai test effettuati sulla vettura. Inoltre, utilizzando una telecamera remota portatile la concessionaria invia un segnale video al tecnico esperto della sede centrale VW, in modo tale che quest'ultimo possa supportare il tecnico della concessionaria nello svolgimento dell'intricato processo di diagnosi. VW ha utilizzato la stessa rete di videocomunicazione usata per i corsi di formazione per eseguire interventi mirati di soluzione delle problematiche e per fare "on-error training" (formazione prendendo come punto di partenza gli errori per insegnare le procedure corrette di intervento), accelerando così i tempi dell'assistenza tecnica e consolidando le competenze dei tecnici. I tecnici esperti di Puebla vedono l'automobile attraverso la telecamera portatile e contemporaneamente visualizzano tutti i dati inviati dalle apparecchiature diagnostiche, riuscendo così a guidare il tecnico locale verso la soluzione del problema.

Che cosa riserva il futuro

Sia Roberto Kelleher sia Luis Manuel Abella, attuale Presidente della Volkswagen Association, hanno continuato a sperimentare nuove possibilità di utilizzo dei sistemi di videoconferenza, fra cui la registrazione delle video-diagnosi per utilizzarle successivamente come materiale di supporto nella fase di ricerca e di sviluppo di nuovi modelli di automobili Volkswagen. Si sta inoltre prendendo in considerazione la possibilità di estendere la rete video interna alle compagnie di assicurazione per poter comunicare più agevolmente le stime preliminari dei costi di riparazione in caso di incidenti. Ciò potrebbe contribuire a migliorare i tempi di risposta al cliente e a ridurre i costi di viaggio supplementari.



“Volkswagen risparmia ogni anno circa il 30% dei costi di telefonate interurbane e trasferte grazie ai corsi di formazione in videoconferenza.”

ROBERTO KELLEHER
PRESIDENTE (2002–2004)
ASSOCIAZIONE NAZIONALE
CONCESSIONARI VOLKSWAGEN

Contatta TANDBERG oggi per scoprire come le nostre soluzioni possono supportare il tuo business: inviaci un email a italy@tandberg.com

www.tandberg.com

TANDBERG
See: **knowledge**