

Hankook presenta un nuovo servizio di assistenza stradale per autoveicoli industriali. "Hankook Road Assist 24h" è stato lanciato a gennaio 2012 ed è attualmente disponibile per i clienti in Germania, Francia e Spagna. La rete di assistenza stradale conta oltre 7000 sedi, in più di 30 paesi europei e nella CSI. "Hankook Road Assist 24h" è destinato alle flotte di autoveicoli pesanti indipendentemente dalla loro scelta attuale dei pneumatici. I servizi nazionali di assistenza agli autoveicoli industriali verranno integrati nell'ambito di un nuovo servizio di assistenza paneuropeo.

Il nuovo servizio di Hankook includerà un call center multilingua, che coordinerà gli interventi con le officine e sarà disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno. L'organizzazione tramite call center, dice l'azienda, sarà semplice ed affidabile, tanto per gli autisti, quanto per i gestori delle flotte. Gli autisti riporteranno il problema al call center e si identificheranno attraverso la propria tessera associativa. Nei casi in cui il veicolo non è funzionante, l'operatore invia immediatamente un veicolo di assistenza nel luogo del guasto. Se invece il mezzo è ancora in grado di circolare, l'autista verrà indirizzato al più vicino rivenditore Hankook. Una funzione di tracciatura on-line fornirà ai gestori delle flotte le informazioni relative allo stato di servizio in tempo reale. Grazie all'ampia rete di rivenditori Hankook, che copre oltre 30 paesi, l'azienda si impegna ad assicurare assistenza e mobilità entro 2 ore dal guasto (in condizioni normali). Le modalità di pagamento saranno concordate direttamente con il rivenditore di pneumatici abituale della flotta, una soluzione particolarmente conveniente per gli autisti.

L'implementazione del servizio "Hankook Road Assist 24h" consentirà ad Hankook di fornire un servizio migliore soddisfacendo le esigenze ed i bisogni crescenti dei clienti. "Oggigiorno diventa sempre più importante sviluppare ed offrire un pacchetto di servizi completo accanto alla produzione dei pneumatici di alta qualità", dichiara Hee-Se Ahn, vice presidente marketing e vendite di Hankook Tire Europa. "È questo il motivo per cui stiamo completando la nostra gamma di pneumatici premium per autoveicoli pesanti con un servizio di assistenza adeguato, caratterizzato dalla semplicità, dalla rapidità e da costi ragionevoli. I nostri clienti sapranno apprezzare questo valore aggiunto".

Il graduale inserimento dei clienti Hankook degli altri paesi è prevista a breve termine ed è in programma l'estensione del servizio alle flotte degli altri paesi europei.

© riproduzione riservata  
pubblicato il 16 / 02 / 2012