

Lavoro più accurato, risparmio di tempo e risorse e gestione della comunicazione post-vendita, i vantaggi del Digital Master Check - Intervista a Pedrazzi Pneumatici e Gomme e Motori

Date : 7 febbraio 2019



Come funziona il Digital Master Check di Euromaster? Che vantaggi porta? È davvero uno strumento indispensabile per l'officina moderna? Dopo l'intervista con Antonios Simos, direttore IS-IT e Andrea Malacarne, esperto di metodo e formazione, che hanno spiegato come funziona questa piattaforma, ora è il momento di parlare con due officine che hanno deciso di utilizzarlo. Il primo a rispondere alle domande è Christian Pedrazzi, titolare di Pedrazzi Pneumatici, che si trova ad Affi, in provincia di Verona. Pedrazzi Pneumatici, azienda attiva dal 1979 e affiliata Euromaster dal 2014, possiede 2 Centri di Servizio, uno dedicato alle vetture e alla meccanica, l'altro specialista in pneumatici industriali. La seconda testimonianza è, invece, di Paola Lapolla, che gestisce assieme al marito Franco il centro Gomme e Motori di Alessandria. Questa struttura è nata, così come è oggi, nel 2014, passando da una piccola rivendita di pneumatici di 200 metri

quadri a una grande realtà strutturata da 1.300 metri quadrati.

Come siete arrivati al Digital Master Check?

Pedrazzi: Il processo è partito qualche anno fa con Massimiliano Intiso, il consulente Euromaster che segue i nostri negozi. Quando siamo diventati affiliati, abbiamo imparato i metodi Euromaster utilizzando gli strumenti cartacei e, una volta che ci è stata proposta la versione digitale, abbiamo deciso di testarla.

Gomme e Motori: Nel 2014 eravamo ad un bivio: chiudere o investire. Abbiamo scelto la seconda opzione, affidandoci ad Euromaster, che ha letteralmente rivoluzionato il nostro metodo di lavoro. Siamo passati da gommista a centro di servizio, introducendo le schede cartacee. Successivamente abbiamo introdotto un sistema chiamato Peak Management, che organizza il flusso lavoro legato al picco stagionale per non far perdere opportunità di vendita. In seguito, Abbiamo avviato il programma Master Standard, che prevede una riorganizzazione degli spazi dell'officina e dell'accettazione. In questo modo, tutti gli strumenti, gli spazi e i percorsi dei collaboratori sono efficienti. Dopo tutto questo percorso, abbiamo introdotto il Digital Master Check.

Da quando avete introdotto il Digital Master Check?



Pedrazzi: Lo abbiamo inserito ad inizio aprile, a cavallo del picco stagionale e per questo abbiamo potuto iniziare a studiarlo approfonditamente solo ad inizio giugno. Siamo lavorando per migliorarci e migliorarlo. L'idea è quella di digitalizzare il processo di lavoro, con il minore impatto possibile sull'operatore tecnico. Cambia semplicemente il supporto, non si rivoluziona l'attività.

Gomme e Motori: Abbiamo introdotto questo strumento a giugno e i miei meccanici si sono dimostrati subito in sintonia con tutto il sistema. In ogni caso, non volendo sconvolgere il loro lavoro durante il picco stagionale invernale, avevo preparato ugualmente le schede cartacee. Il risultato è stato che non ne è stata compilata nemmeno una, mentre le schede digital sono state, da giugno a

novembre, 2.000.

Quali sono i principali vantaggi riscontrati finora?

Pedrazzi: Il sistema prevede alcune scadenze come tagliando e usura freni e avverte automaticamente il cliente con un SMS. Questo è un servizio apprezzato che ci fa fare un salto enorme in termini di modernità, tecnologia e relazione con i clienti. Porta più lavoro e al contempo è vissuto come un servizio dai nostri clienti. Se non ci fosse Digital Master Check, per fare questa attività servirebbe una persona dedicata e non avremmo mai la certezza di contattare tutti i clienti che hanno una vettura con qualche richiamo da fare. Anche a meno di due mesi dalla sua introduzione, i primi vantaggi sono evidenti, e non finiscono qui i controlli e il metodo di lavoro rimangono gli stessi, ma grazie al digitale si hanno a disposizione una grande quantità di informazioni che con la carta sarebbe impossibile ottenere. È più facile capire come vengono fatti i controlli, analizzando il lavoro degli operatori e capendo quali sono le aree di performance e quelle in cui è necessaria formazione.

Un altro vantaggio, non trascurabile, è quello ambientale. Con Digital Master Check risparmiamo moltissima carta e questo è positivo anche dal punto di vista dei costi.

Gomme e Motori: Il Digital Master Check ci ha convinto subito. Si riduce molto l'utilizzo della carta, ma soprattutto trovare i dati e le informazioni quando è tutto digitale è molto più veloce. Con un solo strumento di lavoro gestiamo l'organizzazione dell'officina, la fidelizzazione e la privacy dei clienti e diventiamo molto più professionali ai loro occhi. Il gommista non ha mai valorizzato il proprio mestiere, pensa solo al prezzo e non ad investire nella sua professionalità. Il Digital Master Check, come tutto l'approccio Euromaster, contribuisce ad offrire un servizio professionale. Infine, un altro vantaggio è la vicinanza dei consulenti: quando c'è un problema, sappiamo che possiamo contare su di loro.

Quali sono le reazioni da parte dei clienti?

Pedrazzi: Le prime reazioni sono positive. Abbiamo iniziato a mandare i primi richiami e alcuni clienti si sono presentati addirittura il giorno successivo. Siamo rimasti davvero stupiti e piacevolmente colpiti.

Gomme e Motori: Il Digital Master Check è stato immediatamente apprezzato dai clienti. Inizialmente siamo rimasti sbalorditi, perché ci portavano le auto senza doverglielo chiedere. I clienti capiscono che il livello di qualità è molto alto e lo apprezzano. Già con la scheda di diagnosi cartacea capivano che il servizio offerto era professionale, ma con il passaggio al digitale, con la ricezione dei messaggi sms che prevedono la manutenzione, la possibilità di mostrargli tramite il tablet di cosa necessita l'auto direttamente in sala d'attesa, li ha conquistati definitivamente.

