Uno strumento che digitalizza tutti i processi di lavoro tra accettazione e officina, mutandone anche le tradizionali modalità di gestione e trasformandone l'organizzazione. Tutto questo è Digital Master Check, che ci viene spiegato da Antonios Simos, direttore IS-IT, e Andrea Malacarne, esperto di metodo e formazione.

"Euromaster fin dal suo ingresso in Italia ha iniziato subito a modificare i processi e le metodologie di lavoro, facendo diventare gli specialisti del pneumatico dei centri di centri servizio che si occupano della completa manutenzione della vettura. Questi nuovi processi di lavoro sono stati inizialmente introdotti in forma cartacea. Oggi, con Digital Master Check, stiamo "digitalizzando" i nostri centri, rivoluzionando la loro operatività quotidiana e andando incontro a nuove opportunità", ha affermato Simos.

Quali sono gli obiettivi primari di questo progetto?

Antonios Simos: Digital Master Check trasforma il modo di lavorare dei centri e introduce nuove modalità di relazione con il cliente finale. In sintesi direi che ci sono due obiettivi primari:

- Il primo è fornire un supporto efficace ai processi di lavoro attraverso un'evoluzione della comunicazione tra officina e accettazione. Con Digital Master Check l'accettatore ha la padronanza totale dello stato avanzamento lavori in officina e dei bisogni che emergono sulle vetture dai controlli che effettuiamo sempre sui pneumatici e sugli organi di meccanica leggera.

Chi effettua i controlli non ha nemmeno bisogno di spostarsi. Semplicemente utilizza un tablet che comunica in tempo reale con l'accettazione. Le informazioni arrivano subito, sono precise, la produttività migliora.

- Il secondo è la possibilità di rendere vive tutte le informazioni raccolte all'interno della vecchia scheda cartacea, cominciando a utilizzarle con il minimo sforzo da parte del centro. Se i 12 controlli di meccanica rimanessero sulla carta, i dati mostrerebbero solamente lo stato della vettura nel momento in cui è arrivata in officina. Oggi, invece, possiamo prevedere quando la macchina necessiterà di un cambio olio, di nuove pastiglie freni, di interventi di meccanica o del cambio gomme. Questo ci permette di gestire automaticamente una serie di richiami, per avvisare il cliente, tramite SMS o mail, dell'avvicinarsi del bisogno. In questo modo offriamo un servizio, tuteliamo la sicurezza dei nostri clienti e portiamo business al centro.

Lo strumento ha un impatto diretto anche sulla relazione con il cliente finale?

Antonios Simos: Certamente, e non solo per i richiami. Ci proiettiamo agli occhi del cliente in un universo molto più moderno e professionale: l'utilizzo del tablet per mostrare l'esito dei controlli, la possibilità di mostrare in tempo reale le foto dello stato della vettura e dei suoi componenti, i servizi di richiamo…

Non dimentichiamo poi che la digitalizzazione permette anche una gestione completa del cliente dal punto di vista della privacy, altro punto importante oggi con l'introduzione del regolamento GPDR.

Da quando è disponibile questo strumento?

Andrea Malacarne: Siamo partiti a ottobre 2017, dopo un anno di test. E' importante sapere che Digital Master Check è stato pensato e sviluppato da Euromaster basandosi sulle esigenze reali degli affiliati e sui processi di lavoro specifici di Euromaster. È quindi realizzato su misura per i nostri negozi.

Quante officine Euromaster si sono dotate del Digital Master Check?

Andrea Malacarne: Ad oggi 25 ma il ritmo delle installazioni è davvero sostenuto. Le prime reazioni dei centri che lo stanno utilizzando sono molto positive. Digital Master Check è molto flessibile, si adatta molto bene a negozi molto diversi, sia come dimensioni che come numero di operatori, oltre che come volumi di vendita. Abbiamo messo questo strumento a disposizione di tutti gli affiliati Euromaster e sono certo che presto avrà una diffusione capillare presso tutta la nostra rete.

L'installazione richiede molto tempo? E' necessaria una formazione specifica?

Andrea Malacarne: Lo strumento è semplice e intuitivo e per questo non richiede un grande sforzo per imparare a usarlo. Il punto a cui prestiamo molta attenzione, e che è nel DNA di Euromaster, è però l'accompagnamento. Non ci limitiamo alla formazione per l'utilizzo dello strumento, ma affianchiamo in modo permanente l'operatore nel negozio. Questo fa la differenza. Ci tengo a sottolinearlo. Il successo non passa mai solo attraverso un buon strumento e una buona formazione. Non basta. Bisogna essere al fianco di chi lavora nei centri, aiutare il titolare a far crescere le equipe, a motivarle. Bisogna accompagnare il cambiamento, controllare che i processi siano implementati correttamente e che i risultati arrivino. Per questo metà del personale Euromaster si trova sul territorio, lavora al fianco del titolare del centro, nel suo negozio.

È possibile stimare un incremento del fatturato dei negozi grazie al Digital Master Check?

Andrea Malacarne: L'impatto è certamente molto positivo, questo è certo. Alcuni effetti sono misurabili, altri sono più difficili da quantificare. Senza contare il business addizionale derivante dai richiami, che vedremo più avanti, abbiamo registrato subito sensibili incrementi di fatturato sulla meccanica leggera, nell'ordine del + 15%. Ma quello che ci interessa di più sono i vantaggi nel medio e lungo periodo. Digital Master Check è il futuro, questo è certo.