



Italia

**Scegli la certezza.
Aggiungi valore.**

Mobility

I servizi TÜV Italia.

TÜV Italia - Gruppo TÜV SÜD

TÜV®





TÜV Italia e il gruppo TÜV SÜD

Per TÜV Italia e per la nostra casa madre TÜV SÜD, il settore Mobility rappresenta un'area strategica e di grande expertise. Alle aziende che lavorano in questo ambito, sia nella produzione che nei servizi, proponiamo un'ampia offerta di attività tecniche integrate e sinergiche, tali da soddisfare ogni tipo di richiesta. L'obiettivo della sicurezza della collettività, di un corretto rapporto uomo/macchina, della protezione dell'ambiente fanno parte del DNA del nostro ente e della nostra casa madre TÜV SÜD già partendo dal nome, l'acronimo TÜV infatti può tradursi in "Associazione tecnica di sorveglianza" a cui si aggiunge un ulteriore valore, l'indipendenza: questi sono i cardini di TÜV SÜD nei suoi oltre 140 anni di attività. Fondato in Germania nel 1866 è oggi uno dei maggiori enti indipendenti di certificazione, test, verifiche ed ispezioni a livello mondiale, con alle spalle una grande tradizione ed un patrimonio di conoscenza nei vari ambiti di competenza tali da essere un concreto punto di riferimento tecnico per le aziende che operano nei vari ambiti nel mercato Automotive, nazionale ed internazionale.

TÜV Italia, filiale italiana del gruppo, opera nel nostro paese dal 1987 e oggi conta su nove uffici sul territorio nazionale oltre ai laboratori di Scarmagno (TO), per un totale di circa 200 dipendenti, a cui si affiancano oltre 400 collaboratori. Negli anni ha creato e capitalizzato sinergie interne e di gruppo, imponendosi sul mercato come un ente pluriservizio, capace di anticipare le tendenze del mercato e di offrire alle aziende un servizio ad alto valore aggiunto, fornendo loro le opportunità per affrontare con successo le sfide del mercato. Gli strumenti utilizzati sono, oltre al livello tecnico del servizio, l'obiettività, l'indipendenza, la professionalità e l'esperienza del personale, capace di essere partner delle aziende nel verificare l'adeguamento a quegli standard che garantiscono nel tempo una costanza di efficienza, affidabilità e sicurezza.





Perché rivolgersi a un leader

L'interesse degli operatori del settore come case automobilistiche, importatori, reti di concessionari e officine, compagnie di assicurazioni e leasing, società di noleggio, ed anche dei privati, verso servizi multidisciplinari, tempi di risposta brevi, la possibilità di contare su una struttura di esperti presente sull'intero territorio nazionale e di una rete internazionale grazie al network del gruppo TÜV SÜD presente in oltre 60 paesi, fanno di TÜV Italia il loro partner ideale. Le macro attività che l'ente propone a quelle aziende che svolgono la loro attività in ambito Automotive, anche attraverso reti dirette o in franchising, di vendita o di post vendita sono:

- perizie e gestione reclami;
- gestione flotte;
- valutazione e gestione dell'usato.
- attività di auditing;
- servizi tecnici;
- servizi specialistici;

Perizie e gestione reclami

Case automobilistiche, importatori, reti di concessionari e officine, compagnie di assicurazioni e leasing, società di noleggio e privati possono necessitare di perizie per tutelarsi, anche in caso di contenzioso. La rete di tecnici ed esperti TÜV Italia eseguono perizie su loro mandato ovunque e nei tempi stabiliti, o con interventi occasionali o, nel caso queste organizzazioni decidano di esternalizzare in toto queste attività, in modo continuativo, con evidenti vantaggi in termini di indipendenza, trasparenza, tempi di gestione delle pratiche, senza trascurare quelli di carattere tecnico, considerando l'esperienza dell'ente nel settore, fattori che, per i loro clienti, si traducono in un miglioramento del livello del servizio offerto e quindi in fidelizzazione.

Dalle perizie alla gestione dei reclami il passo è breve e TÜV Italia offre esperienza, imparzialità e un range di professionisti di livello in ambito tecnico, medico, legale, elementi essenziali per questo tipo di servizio. L'ente è in grado, con un approccio che si basa sulla carta di servizio internazionale di parte terza, di gestire l'intero iter della pratica, partendo dalle varie perizie specialistiche fino alla liquidazione del danno, anche in ambito internazionale con un livello uniforme di prestazioni, fornendo un servizio graduato sulle esigenze specifiche dei clienti. Un rapporto costo/efficacia ampiamente positivo che toglie a società e privati, l'impegno di una gestione che può risultare lunga, faticosa ed onerosa se non condotta da professionisti esperti come quelli di TÜV Italia.





Gestione flotte

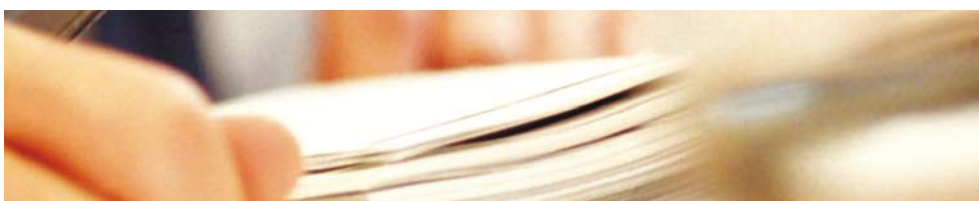
Compagnie di assicurazioni e leasing, società di noleggio, aziende, enti ed istituzioni con un ampio parco macchine da gestire, trovano in TÜV Italia un partner affidabile a cui delegare la gestione della flotta aziendale, che si traduce per loro nella possibilità di concentrarsi sul core business, in una maggiore flessibilità nella gestione del parco auto, unita ad una sua maggiore efficienza perché costantemente tenuta sotto controllo da un unico interlocutore, leader nel settore. A questi se ne aggiungono altri che riguardano aspetti economico/finanziari come maggiori economie di scala, trasparenza e pianificazione dei costi, minori investimenti ed immobilizzazioni.

Valutazione dell'usato

L'attività di valutazione dell'usato da parte di TÜV Italia garantisce a tutti gli attori del mercato di operare in piena trasparenza nel rispetto delle leggi a tutela del consumatore, in riferimento alla garanzia sui beni di consumo, nuovi ed usati. TÜV Italia per questa attività utilizza una metodologia di diagnostica che attesta lo "stato d'uso" del veicolo. Il servizio è destinato alle aziende operanti nel settore Automotive che commercializzano vetture usate multibrand in ambito europeo, quindi concessionari, autosaloni, società di autonoleggio, oltre a centri di revisione specificatamente attrezzati per il controllo degli autoveicoli.

I controlli che tipicamente vengono svolti sui veicoli sono di carattere documentale, visivo, funzionale e di efficienza e consentono di valutare in maniera completa le condizioni della vettura assegnando un punteggio di merito, corredato da una scheda tecnica dettagliata dei controlli effettuati nelle fasi tipiche dell'attività di valutazione dell'usato, dalla perizia alla controperizia, fino all'attestazione ed alla consegna. L'utilizzo di questa metodologia, sottoposta a periodica verifica da parte di qualificati ispettori TÜV Italia, permette di utilizzare un fondamentale strumento di diagnosi oggettiva sullo stato d'uso del bene, creando trasparenza nel mercato e consentendo la rilevazione di dati statistici sulle difettosità che permette la creazione di una banca dati relativa.

Inoltre, gli esperti TÜV Italia possono supportare i concessionari con attività finalizzate ad aumentarne la redditività mediante una corretta valutazione dell'usato, partendo da una corretta policy di pricing, una riduzione dei tempi di stock e di ripristino della vettura.





Attività di auditing

Questi servizi di TÜV Italia sulle reti commerciali, dirette o in franchising, di vendita o di assistenza post vendita, permettono alle aziende che svolgono la loro attività attraverso questo canale distributivo, di avere una conoscenza più obiettiva della loro rete, traendo spunti di miglioramento da eventuali criticità emerse in sede di audit. In dettaglio, i vantaggi si traducono in:

- una verifica imparziale ed oggettiva del comportamento delle reti, al fine di renderlo coerente ed uniforme alla mission, potenziando l'immagine del brand;
- un aumento delle performance delle reti di vendita e post vendita, nell'ottica di generare nuove opportunità di business;
- un miglioramento della customer satisfaction e della fidelizzazione del cliente;
- uniformità dei criteri di valutazione e giudizio
- la riduzione dei costi con l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse interne.

Le attività di audit che TÜV Italia propone comprendono:

- audit sugli standard di marca;
- audit sulle garanzie;
- mystery audit;
- Corporate Identity audit.

Audit sugli standard

Questa attività, che vuole accertare il rispetto degli standard qualitativi e di brand da parte delle reti di vendita e post vendita, è proposta da TÜV Italia a tutte le aziende operanti nel settore Mobility che dispongono di reti commerciali, e quindi costruttori ed importatori di autoveicoli, motoveicoli, veicoli industriali, carrozzerie, gommisti, officine di autoriparazione etc.

Partendo da linee guida definite dal costruttore/importatore ed eventualmente condivise anche con TÜV Italia, vengono definiti appositi capitolati ai quali le reti devono adeguarsi.

Utilizzando specialisti con una lunga esperienza sul campo nei vari settori aziendali (commerciale, post vendita, amministrazione, marketing, comunicazione, ambiente di lavoro etc.), operativi sia sull'intero territorio nazionale che su quello internazionale, TÜV Italia effettua audit di seconda parte per la verifica degli standard di marca.

La valutazione di un ente terzo indipendente come TÜV Italia, riconosciuto dal settore Mobility come punto di riferimento tecnico, è lo strumento più adatto per una valutazione imparziale del rispetto della mission e dei valori dell'azienda da parte delle sue reti di vendita e di post vendita.





Audit sulle garanzie

La garanzia è un beneficio per i clienti finali ma può essere un punto di criticità per le case costruttrici di veicoli a 2, 3, 4 ruote se eventuali problemi ai mezzi si dovessero manifestare nel periodo da essa coperto e se questi non fossero gestiti con trasparenza e professionalità da parte delle reti post vendita. L'attività di audit sulle garanzie verifica il rispetto da parte delle reti post vendita della policy e delle procedure inerenti la garanzia contrattuale, nonché delle eventuali integrazioni stabilite dal costruttore/importatore. Il servizio si applica a tutte le aziende operanti nel settore Automotive che dispongono di una rete post vendita, e quindi costruttori ed importatori di autoveicoli, motoveicoli, veicoli industriali, macchine movimento terra, etc. e consiste nell'esecuzione di audit di seconda parte alla rete, sulla base dei capitolati del costruttore, o elaborati dagli esperti di TÜV Italia, forti di un know how consolidato a livello nazionale ed internazionale. Il cliente, attraverso una valutazione imparziale delle attività collegate alle garanzie da parte di TÜV Italia, sa di affidarsi ad un partner competente e qualificato, in grado di monitorare tutti i momenti del processo di garanzia, dall'analisi dei ritorni dal mercato fino al controllo della gestione dei costi correlati, che possono incidere significativamente sulla soddisfazione del cliente. E questo anche a livello internazionale, grazie alla capacità di TÜV Italia di organizzare, con il supporto del network del gruppo TÜV SÜD, una rete di esperti che possono arrivare a coprire l'intera rete internazionale dei dealers del cliente.

Mystery audit

Questa attività ha come obiettivo la verifica e l'analisi della Customer Satisfaction attraverso l'esame del comportamento della rete di vendita e di post vendita, basato su un capitolato definito dall'azienda cliente, o messo a punto anche con il contributo degli esperti di TÜV Italia e verificato attraverso "clienti misteriosi". Il servizio è rivolto a costruttori ed importatori di autoveicoli, motoveicoli, veicoli industriali, concessionari, ricambisti, gommisti e officine di autoriparazione. L'attività consiste in audit sotto copertura, utilizzando clienti reali o "mystery" altamente qualificati ed appositamente addestrati, e comunque sempre rappresentativi dell'utenza tipica della rete. Il personale TÜV Italia utilizzato in questa attività agisce in forma completamente anonima, comportandosi come un qualsiasi cliente: in questo modo vengono rilevate e valutate la qualità del servizio, l'applicazione delle procedure, il comportamento del personale, il merchandising e la qualità dei prodotti con "l'occhio del cliente".

Si possono verificare sia il servizio di vendita (Mystery sale), con acquisto simulato, richiesta di preventivo, permuta, corretta applicazione delle campagne di incentivazione e determinazione di prezzi, sia il servizio di post vendita (Mystery repair), con creazioni di guasti o difettosità simulate. In entrambe le situazioni TÜV Italia è in grado di fornire un quadro esauriente e completo del comportamento della rete, dalla capacità di gestione dei punti vendita, fino all'abilità di individuazione dei guasti ed alle modalità e tempistiche di riparazione.





Corporate Identity audit

L'attività precedentemente descritta, e con le stesse modalità, è applicata da TÜV Italia per verificare il rispetto della Corporate Identity del cliente da parte dei punti vendita della sua rete distributiva.

La Corporate Identity è una policy che valorizza il brand, conferendogli la stessa personalità, riconoscibilità e immagine aziendale su tutti i PV. Considera la struttura architettonica, il rispetto delle superfici, la location, le insegne, i percorsi, gli aspetti logistici, l'arredo, il merchandising.

Tutti i dealers devono esprimere e trasmettere i valori della marca per poterne costruire un'immagine univoca e riconoscibile worldwide. Anche per questo tipo di audit TÜV Italia è al fianco di costruttori e importatori con un'attività di seconda parte strategica per costruire o mantenere un'immagine di marca in linea con quanto stabilito dal proprietario del brand.

Servizi tecnici

Tutti i servizi proposti dell'ente rientrano nell'ambito tecnico, ma per alcuni questa parte è preponderante. Sono i servizi relativi a:

- omologazioni e type approval;
- controllo della strumentazione e delle attrezzature di officina;
- test affidabilistici.

Omologazioni e Type Approval

A case produttrici di veicoli a due, tre e quattro ruote, a produttori di componenti, di insiemi e sottosistemi, TÜV Italia rilascia l'omologazione, una certificazione di conformità che garantisce la sicurezza di questi prodotti rispetto a norme nazionali, Direttive CE, Regolamenti ECE/OUN e la possibilità di essere montati come primo equipaggiamento o commercializzati in ambito europeo o mondiale, e questo grazie alle notifiche e agli accreditamenti diretti di TÜV Italia e del gruppo TÜV SÜD con i Ministeri dei Trasporti Italiano e Tedesco (DAR) o attraverso i mutui riconoscimenti.

La vasta esperienza accumulata dal gruppo in questo settore è una garanzia per i clienti che trovano nell'ente un interlocutore professionale che può supportarli, non solo nell'ottenimento dell'omologazione in tutte le sue tipologie, ma anche in tutto il percorso progettuale per il miglioramento delle performance del prodotto, in termini qualitativi e di sicurezza.

Il servizio include un'assistenza completa che copre tutte le fasi omologative, comprese quelle finali con le autorità competenti.

Per effettuare tutte le prove richieste per le attività di omologazione TÜV Italia si avvale di laboratori propri e di esterni accreditati.





Test di affidabilità

Un veicolo non nasce “affidabile”, lo diventa dopo una lunga serie di test che ne mettono alla prova la sua usabilità e che rappresentano per le case costruttrici delle verifiche importanti per migliorarne le performance. TÜV Italia ed il gruppo TÜV SÜD, grazie all’esperienza maturata in decenni accanto ai maggiori produttori internazionali del settore Automotive, effettua sia prove su prototipi, quando ancora il progetto è in fase embrionale, sia prima che i veicoli passino alla produzione in serie. In queste fasi lo scambio di informazioni tra i tecnici dell’ente e la casa produttrice è finalizzato ad interpretare quanto emerso dai test, concordare gli interventi migliorativi sul prodotto per raggiungere le performance stabilite nel progetto.

TÜV Italia si avvale di laboratori propri e di esterni accreditati per effettuare tutte le prove richieste per queste attività affidabilistiche.

Controllo della strumentazione e delle attrezzature di officina

Queste attività hanno come obiettivo garantire la corretta funzionalità delle attrezzature e degli strumenti utilizzati per la manutenzione e la riparazione dei veicoli, assicurandone attendibilità e sicurezza. Il servizio che l’ente offre è destinato a tutte le aziende operanti nel settore Automotive che dispongano di una rete di officine, quindi costruttori ed importatori di autoveicoli, motoveicoli e veicoli industriali, carrozzerie, officine di autoriparazione, centri di revisione, gommisti, etc.

L’attività consiste nell’esecuzione di controlli “on site” di attrezzature e strumenti di officina, ed è esteso anche ad attrezzature che non necessitano di controllo, ma che devono essere verificate per attestarne l’efficienza (ad es. ponti sollevatori). TÜV Italia per queste attività si avvale di numerosi laboratori mobili che garantiscono una totale copertura del territorio nazionale. Il servizio si conclude con l’emissione di un rapporto di prova conforme a quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 10012 per ogni singolo strumento oggetto di controllo, integrato da un servizio web che permette di conoscere, in qualsiasi momento, lo stato di tutti gli strumenti/attrezzature verificati.

Il servizio “on site” di TÜV Italia consente agli autoriparatori, oltre a non dover più spedire strumenti e attrezzature ai vari laboratori di taratura, anche di conoscere con certezza, e in anticipo, i costi da sostenere per il loro controllo.





Servizi specialistici

L'ampia ed approfondita esperienza maturata da TÜV Italia e dalla casa madre TÜV SÜD a fianco delle più prestigiose case automobilistiche del mondo, ha permesso all'ente di acquistarne la fiducia anche per attività tecniche specialistiche inserite nella fase di progettazione e produzione, come ad esempio studi affidabilistici, effettuati con le più moderne tecniche e metodiche, formazione specialistica, controlli di fine linea, test di validazione.

I servizi che riguardano il post vendita, invece, sono attività di TÜV Italia che hanno come obiettivo l'incremento della redditività dei concessionari attraverso il miglioramento della performance di vendita, l'incremento dei servizi di assistenza, delle vendite di ricambi, dei servizi di finanziamento ed anche il miglioramento dei processi come la customer satisfaction, la fidelizzazione dei clienti, la valutazione e gestione dell'usato, etc.

Attività di benchmarking

Per le aziende il successo commerciale è spesso legato alle valorizzazioni delle differenze rispetto a quanto offerto dalla concorrenza. Per orientarsi nelle scelte devono quindi aver chiaro dove posizionare il loro prodotto sul mercato e come esso si colloca rispetto ai concorrenti della stessa fascia.

L'attività di benchmarking fornisce un contributo indispensabile per queste valutazioni e TÜV Italia, grazie alla sua ampia conoscenza del mercato, supporta le aziende del settore Automotive nella progettazione di questo servizio, partendo dall'individuazione del veicolo/componente di confronto, passando per la definizione delle caratteristiche chiave per le quali svolgere l'indagine (sicurezza, prestazioni, etc.) fino all'esecuzione di test secondo le relative procedure, quali ad esempio quelle normalmente riconosciute o adottate dalla stampa di settore. L'output di tale attività si concretizza in un rapporto dettagliato in cui vengono riportati i dati oggettivi derivanti dalle misure strumentali e dalle valutazioni dei collaudatori e/o del personale convocato a campione.

Le aziende del settore Automotive, attraverso le attività di benchmarking condotte da TÜV Italia, possono valutare oggettivamente le caratteristiche del veicolo/componente rispetto a quelli della concorrenza e avere l'opportunità di pubblicizzare i test eseguiti da un ente di riferimento del settore in occasione delle campagne di lancio sul mercato.





Italia



Direzione - Sede di Milano

Via Carducci 125, pal. 23 - 20099 Sesto S. Giovanni (MI)
Tel: +39 02 2413-01 - Fax: +39 02 2413-0399
E-mail: info@tuv.it

Torino

Via Montalenghe 8 - 10010 Scarmagno (TO)
Tel: +39 0125 6369-12 - Fax: +39 0125 6369-99
E-mail: tuv.torino@tuv.it

Vicenza

Via Cà Balbi 22/F - 36100 Vicenza
Tel: +39 0444 2182-18 - Fax: +39 0444 2182-00
E-mail: tuv.vicenza@tuv.it

Bologna

Via Isonzo 61 - 40033 Casalecchio di Reno (BO)
Tel: +39 051 2987-411 - Fax: +39 051 2987-499
E-mail: tuv.bologna@tuv.it

Firenze

Viale Ugo Bassi 38 - 50133 Firenze
Tel: +39 055 9065-046 - Fax: +39 055 9065-048
E-mail: tuv.firenze@tuv.it

Roma

Piazza Apollodoro 26 - 00196 Roma
Tel: +39 06 3269-091 - Fax: +39 06 3269-0999
E-mail: tuv.roma@tuv.it

Napoli

Piazza Vanvitelli 5 - 80129 Napoli
Tel: +39 081 3721-068 - Fax: +39 081 3721-075
E-mail: tuv.napoli@tuv.it

Bari

Via Don Guanella 15/G - 70124 Bari
Tel: +39 080 5025-505 - Fax: +39 080 5025-503
E-mail: tuv.bari@tuv.it

Catania

Via Trinacria 34 - 95030 Tremestieri Etneo (CT)
Tel: +39 095 0933-310 - Fax: +39 095 0933-855
E-mail: tuv.catania@tuv.it

Laboratori

Via Montalenghe 8 - 10010 Scarmagno (TO)
Tel: +39 0125 6369-11 - Fax: +39 0125 6369-99
E-mail: tuv.ps-tec@tuv.it

www.tuv.it

