



Italia

Scegli la certezza.  
Aggiungi valore.

## TÜV Italia per l'Automotive: qualità e sicurezza nei servizi di rete

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 Automotive rappresenta un'area strategica e di grande expertise. Alle aziende che operano in questo ambito proponiamo un'ampia offerta di servizi tecnici integrata e sinergica, tale da coprire ogni tipo di richiesta. L'obiettivo della sicurezza della collettività, di un corretto rapporto uomo/macchina, della protezione dell'ambiente e del livello del servizio offerto 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" finalizzata alla sicurezza della collettività, ad un corretto rapporto persona/lavoro ed alla salvaguardia dell'ambiente. Questi sono i valori 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 e ispezione 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 per un totale di quasi 200 dipendenti, a cui si affiancano oltre 300 collaboratori.

Negli anni abbiamo creato e capitalizzato sinergie interne e di gruppo, e ci siamo imposti 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 che utilizziamo sono, oltre al livello tecnico del servizio, l'obiettività, l'indipendenza, la professionalità e l'esperienza del nostro 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.





## I vantaggi per le aziende

L'interesse del mercato verso un servizio di tipo multidisciplinare, le aspettative circa i tempi di risposta, i mutamenti nel modo di acquistare e di misurare le performances di una rete, impongono alle aziende di adeguarsi a queste tendenze con flessibilità e dinamismo.

TÜV Italia, forte della sua esperienza internazionale nel settore Automotive, è il partner ideale per tutte quelle aziende che svolgono la loro attività attraverso reti, dirette o in franchising, sia di vendita che di post vendita e che devono confrontarsi con le realtà più competitive.

I servizi TÜV Italia alle reti commerciali permettono alle aziende che svolgono la loro attività attraverso questo canale distributivo di avere una conoscenza più obiettiva della propria rete, traendo vantaggio dall'evidenza di elementi di criticità.

Complessivamente, queste attività permettono:

- di avere una verifica imparziale ed oggettiva del comportamento delle reti, al fine di renderlo coerente ed uniforme alla mission ed alle strategie aziendali, potenziando l'immagine del brand;
- un aumento delle performances 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;
- la riduzione dei costi attraverso un'ottimizzazione dell'impiego delle risorse interne.





## La verifica degli standard

Questa attività vuole accertare il rispetto degli standard qualitativi e di brand da parte delle reti di vendita e post vendita. Il servizio si applica a tutte le aziende operanti nel settore Automotive che dispongano di reti commerciali, e quindi costruttori ed importatori di autoveicoli, motoveicoli, veicoli industriali, carrozzerie, gommisti, officine di autoriparazione etc.

Sulla base di linee guida, definite dal costruttore/importatore (o condivise 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, officina, post vendita, amministrazione, marketing, comunicazione, ambiente di lavoro etc), operativi sia sul territorio nazionale che su quello europeo, 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 Automotive 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.





## La 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 denominata "Autocertweb", un processo di attestazione dello "stato d'uso" dell'autovettura, basato su piattaforma html integrata, sviluppata direttamente da TÜV Italia e accessibile sulla rete attraverso una chiave di accesso al software gestionale, che permette la compilazione e la stampa delle schede nelle varie fasi del processo.

Il servizio è destinato alle aziende operanti nel settore Automotive che commercializzano vetture usate multibrand in ambito europeo, e 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 che, insieme, generano la procedura "Autocertweb". Essa consente di valutare in maniera oggettiva 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 tale 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 un utile banca dati.





## Gli Audit sulle garanzie

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 dispongano 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.

In questo modo, l'azienda, attraverso una valutazione imparziale delle attività collegate alle garanzie da parte di TÜV Italia, si affida a 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 finale.





## 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, oppure progettato insieme con gli esperti di TÜV Italia e verificato attraverso "clienti misteriosi". Il servizio è rivolto a reti di vendita ed importatori di autoveicoli, motoveicoli, veicoli industriali, concessionari, ricambisti, gommisti e officine di autoriparazione.

L'attività consiste nell'effettuare 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 agisce in forma completamente anonima, comportandosi come un qualsiasi normale cliente; in tal 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.





## L'attività di benchmarking

Per tutte le aziende il successo commerciale è spesso legato alle valorizzazioni delle differenze rispetto a quanto offerto dalla concorrenza. Per orientarsi nelle scelte le aziende devono 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 alla esecuzione di test e prove, 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.





## Il controllo della strumentazione e delle attrezzature di officina

Tali 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 rispetto delle normative vigenti afferenti la sicurezza ed in ambito ISO 9001.

Il servizio è destinato a tutte le aziende operanti nel settore Automotive che dispongano di una rete di officine, siano essi costruttori o 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 taratura, ma che devono essere periodicamente verificate per attestarne l'efficienza ai fini del rispetto delle leggi vigenti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (ad es. sollevatori, aspiratori gas di scarico, smontagomme....) in modo da non incorrere in sanzioni o sospensioni dell'attività per aver trascurato o omesso gli adempimenti prescritti.

TÜV Italia per queste attività si avvale di numerosi laboratori mobili qualificati che garantiscono una totale copertura del territorio nazionale.

Il servizio si conclude con l'emissione di un rapporto di controllo conforme a quanto prescritto dalle norme applicabili per ogni singolo strumento o attrezzo oggetto di verifica, integrato da un portale web che permette di conoscere, in qualsiasi momento, lo stato di tutti gli strumenti/attrezzature verificati, selezionare, filtrare e stampare gli elenchi e i rapporti e gestire le date di scadenza con assoluta semplicità.

Attraverso il servizio "on site" di TÜV Italia gli autoriparatori, oltre a non dover più spedire strumenti e attrezzature ai vari laboratori di taratura, possono conoscere con certezza e in anticipo i costi da sostenere per il controllo degli strumenti d'officina.







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](mailto:info@tuv.it)

#### **Torino**

Via Montalenghe 12 - 10010 Scarmagno (TO)

Tel: +39 0125 6369-12 - Fax: +39 0125 6369-99

E-mail: [tuv.torino@tuv.it](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:tuv.catania@tuv.it)

#### **Laboratori**

Via Montalenghe 12 - 10010 Scarmagno (TO)

Tel: +39 0125 6369-11 - Fax: +39 0125 6369-99

E-mail: [tuv.ps-tec@tuv.it](mailto:tuv.ps-tec@tuv.it)

[www.tuv.it](http://www.tuv.it)

