

Goodyear ha annunciato che il tempo medio di risposta per l'assistenza stradale fornita dalla sua rete TruckForce è davvero rapido: nel 2013, in tutta Europa, dal momento in cui è stata ricevuta una richiesta di assistenza fino a quando il camion è stato rimesso in condizioni di viaggiare, il tempo medio è stato di soli 138 minuti, corrispondente alla durata di una partita di calcio con i supplementari. Questo dato tiene conto anche di alcune aree remote d'Europa in cui vi sono vaste zone disabitate, il che significa che non è possibile avere un'assistenza nelle vicinanze.

La rete Goodyear TruckForce comprende circa 2.000 fornitori di servizi dislocati in zone strategiche in 28 Paesi europei. Ogni sede TruckForce dispone delle attrezzature necessarie e del personale specializzato per affrontare tutte le richieste legate ai pneumatici. Se un veicolo richiede assistenza stradale, ad esempio per una foratura, il conducente chiama il Serviceline24h di Goodyear e gli viene inviato il veicolo di servizio più vicino disponibile.

In Italia la Rete è formata da 132 rivenditori specialisti del settore omogeneamente distribuiti sull'intero territorio (isole comprese), tutti muniti di almeno un furgone per assistenza esterna e buona parte di essi con servizio di assistenza stradale garantito sulle 24h, giorni festivi compresi.

✘ Con la rete TruckForce e l'assistenza stradale Serviceline24h, oltre al sistema di gestione delle flotte via Internet FleetOnlineSolutions, Goodyear offre i più ampi servizi dedicati dell'industria. Oltre alla home page progettata appositamente <https://serviceline.24assist.eu/mobile>, che è ottimizzata per i telefoni cellulari, per permettere agli autisti di contattare facilmente il call center di Serviceline24h, il più recente servizio di supporto alla clientela è RoadsideAssistanceSolutions (RAS), che migliora il servizio Serviceline24h offrendo una comunicazione più precisa per contribuire a ridurre i tempi di fermo del veicolo. Il sistema RAS permette all'operatore del veicolo di seguire l'evoluzione di una chiamata di emergenza effettuata attraverso Serviceline24h. Le ulteriori informazioni vengono fornite al cliente via Internet permettendogli di seguire l'evoluzione dell'incidente in tempo reale.

© riproduzione riservata  
pubblicato il 27 / 06 / 2014