

Adrian Smiechowski, International Business Development Director di Point S Group, spiega come la partnership con una rete di riparazione e manutenzione automotive possa essere una soluzione affidabile ed economica per i gestori di flotte.

I gestori di flotte si trovano attualmente ad affrontare sfide senza precedenti quando si tratta di gestire una flotta in modo efficiente e competitivo. Di queste sfide, le principali sono l'aumento dei costi, la carenza di manodopera qualificata, l'inasprimento delle normative sulle emissioni, l'adozione di nuove tecnologie e la ricerca di un partner affidabile per la manutenzione e la riparazione dei veicoli.



Proprio nell'ambito della manutenzione e delle riparazioni, secondo il manager, reti come Point S possono assicurare una soluzione affidabile, efficiente e non dispendiosa per le flotte che desiderano esternalizzare questo aspetto fondamentale di esercizio.

### **Le basi in Francia**

Il successo del programma internazionale per la gestione flotte di Point S è strettamente legato alle sue solide basi in Francia. Point S è infatti in attività da 53 anni. In Francia, dove l'azienda è stata fondata, il suo programma dedicato alle flotte è stato avviato oltre 20 anni fa. Oggi tale programma è cresciuto notevolmente e offre una vasta rete nazionale di oltre 750 centri di riparazione e manutenzione delle flotte, supportati dall'infrastruttura informatica del Gruppo, da un software gestionale e da un team per la gestione centralizzata. In tutto il Paese, l'assistenza alle flotte fornita dalla rete è un anello fondamentale della catena di servizi offerti da Point S.

Questo è reso possibile anche grazie al fatto che Point S offre un team dedicato esclusivamente alle flotte. Nel 2016, il team francese del network ha sviluppato una nuovissima struttura per le flotte denominata Viasso. Interamente di proprietà di Point S, Viasso, con il suo team dedicato di 10 professionisti, è l'ufficio di riferimento che coordina in maniera centralizzata le fatturazioni e gestisce le trattative con fornitori e flotte.

Stéphane Touquet, Key Account Manager, segue in Francia i principali clienti con flotte di autovetture, veicoli commerciali e industriali, e si assicura che ogni cliente riceva il massimo livello di servizio. Nell'ambito delle sue attività in Francia, Viasso ha stipulato oltre 200 contratti con flotte a livello sia internazionale sia nazionale. I principali clienti sono le flotte di leasing (tra cui i noti marchi di flotte Arval e Leaseplan), le società di noleggio a breve termine (come Sixt e Avis), i dipartimenti governativi e le grandi aziende, tra cui Vinci ed EDF.

Viasso negozia i contratti con le flotte per conto dei centri di riparazione e manutenzione indipendenti che fanno parte della rete Point S, garantendo agli operatori delle flotte un facile accesso all'assistenza di qualità offerta dal marchio.

### **Portata globale**

Dato il successo che il programma di Point S dedicato alle flotte ha registrato in Francia, altri mercati hanno cercato di replicare questo modello. Le reti tedesca e polacca, in particolare, hanno sviluppato programmi per le flotte molto articolati e altre sedi centrali in Paesi diversi ne stanno seguendo il modello. Nel Regno Unito, ad esempio, la rete locale ha registrato una crescita significativa dei servizi dedicati alle flotte negli ultimi 18 mesi.

Da quando Tony Valentine ha assunto il ruolo di Fleet Manager nell'agosto 2022, gli affiliati di Point S nel Regno Unito hanno avuto la possibilità di accedere ai contratti che il gruppo ha stipulato con flotte a livello locale, regionale e nazionale. Come in Francia, gli operatori di flotte del Regno Unito beneficiano di un sistema di gestione della flotta su misura, adattato alle esigenze del settore. Questo sistema, che offre prenotazioni online, sistema di fatturazione centralizzato e analisi completa della flotta, è un eccellente strumento a supporto delle flotte che scelgono Point S.

Anche flotte che operano su più mercati possono beneficiare dell'approccio di Point S ai contratti internazionali. Contratti quadro vengono negoziati presso la sede centrale dell'azienda e successivamente a livello nazionale vengono definite specifiche di mercato. In questo modo, le flotte entrano direttamente in contatto con le officine di riparazione e manutenzione locali. Gli affiliati locali sono esperti nel loro campo e, con il supporto della rete globale Point S, sono in grado di fornire alle flotte un'esperienza senza stress grazie a un servizio flessibile e su misura.



## **Supporto IT e software**

Point S offre, in Francia, alle flotte che si affidano al suo network, un sistema di gestione flotte su misura, perfezionato e migliorato nel corso degli anni. Questo sistema di Point S è stato progettato tenendo conto del percorso del cliente per ridurre al minimo i tempi di fermo del veicolo e gli interventi riparativi. Ad esempio, la tecnologia di riconoscimento delle targhe di cui è dotato il sistema legge la targa di ogni veicolo all'arrivo in sede, per poi informare il tecnico delle specifiche del veicolo, del nome del cliente e dei dettagli del contratto.

Il sistema di gestione flotte di Point S è dotato di funzioni aggiuntive quali interfaccia di facile utilizzo, autorizzazione elettronica, reportistica personalizzata e fatturazione elettronica centralizzata. Per supportare gli operatori nella gestione delle flotte, il sistema fornisce avvisi automatici relativi a manutenzione e riparazione, insieme a un processo di prenotazione facilitato.

## **Garanzia di qualità**

Come per ogni altra rete, garantire uno standard di qualità omogeneo e un servizio al cliente è fondamentale per il successo di Point S. La rete si basa su principi rigorosi per quanto riguarda la selezione degli affiliati, e, quando si tratta di lavorare con le flotte, i criteri sono ancora più severi. Ogni potenziale membro del network è sottoposto a un'attenta valutazione della sua capacità di offrire un servizio di assistenza di qualità, affidabile e degno di fiducia, prima di essere autorizzato da un responsabile regionale di Point S.

Inoltre, gli affiliati Point S devono dimostrare che le loro officine non offrono solo un servizio eccellente, ma anche standard aggiornati per quanto riguarda formazione e adempimento alle normative vigenti, ospitalità e segnaletica associata al marchio Point S.

## **Uno sguardo al futuro**

Si parla molto dell'adozione di nuove tecnologie nel settore automotive, in particolare per quanto riguarda i veicoli elettrici. Questi veicoli comportano delle sfide, tra cui nuove competenze necessarie per la loro manutenzione e riparazione.

Point S ha investito in formazione su tutta la sua rete a livello globale per l'aggiornamento costante dei suoi affiliati e del loro personale, ed è ben posizionata per questa sfida. In Europa, ad esempio, la rete ha l'obiettivo di diventare entro il 2026 la più grande rete qualificata e certificata per la manutenzione di veicoli elettrici.

Nell'ambito dei suoi piani per raggiungere questo obiettivo, il responsabile della formazione

per il Regno Unito e l'Europa, Jon Taylor, ha sviluppato un programma di formazione su misura per i membri di Point S. Da quando Taylor è entrato a far parte di Point S nel settembre del 2022, il programma si è arricchito con nuovi corsi - il più recente è quello dedicato agli ADAS - sviluppati per dare agli affiliati le conoscenze specialistiche necessarie per l'assistenza alle nuove motorizzazioni

Queste competenze sono estremamente importanti per i gestori delle flotte che cercano un partner per la riparazione e la manutenzione in grado di assistere i loro veicoli nuovi in modo efficace ed efficiente. In quanto affiliati di Point S, i centri di riparazione e i gommisti indipendenti della rete hanno il sostegno di un marchio riconosciuto a livello mondiale, che offre loro accesso a strumenti, componenti e pneumatici che altrimenti sarebbero più difficili da reperire.

### **Affrontare le nuove sfide**

I gestori di flotte devono affrontare una serie di sfide per lavorare in maniera efficace ed efficiente. Sebbene molte di queste sfide, tra cui l'aumento dei costi e l'inasprimento delle normative sulle emissioni, siano fuori dal loro controllo, la loro gestione può fare la differenza quando si tratta della manutenzione e della riparazione dei veicoli appartenenti alla flotta.

La scelta del partner giusto, tuttavia, non è sempre facile. Le flotte possono avere difficoltà a trovare un partner che offra una copertura geografica capillare, un sistema attendibile di gestione della flotta, un servizio affidabile e tecnici in grado di effettuare la manutenzione dei veicoli elettrificati. Reti consolidate a livello globale come Point S sono la soluzione ideale per gestori di flotte che cercano una soluzione completa. L'esperienza a livello locale dei membri di Point S è supportata da un marchio che ha una presenza realmente globale

© riproduzione riservata pubblicato il 7 / 05 / 2024