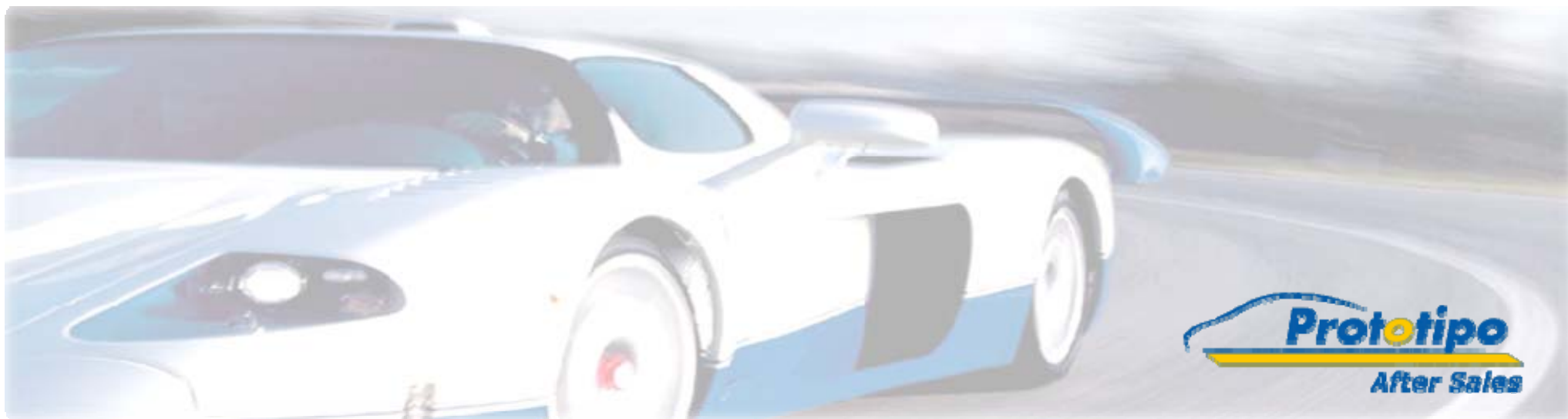


Gruppo Prototipo – PAS Prototipo After Sales

---



La solidità di chi ha la soluzione



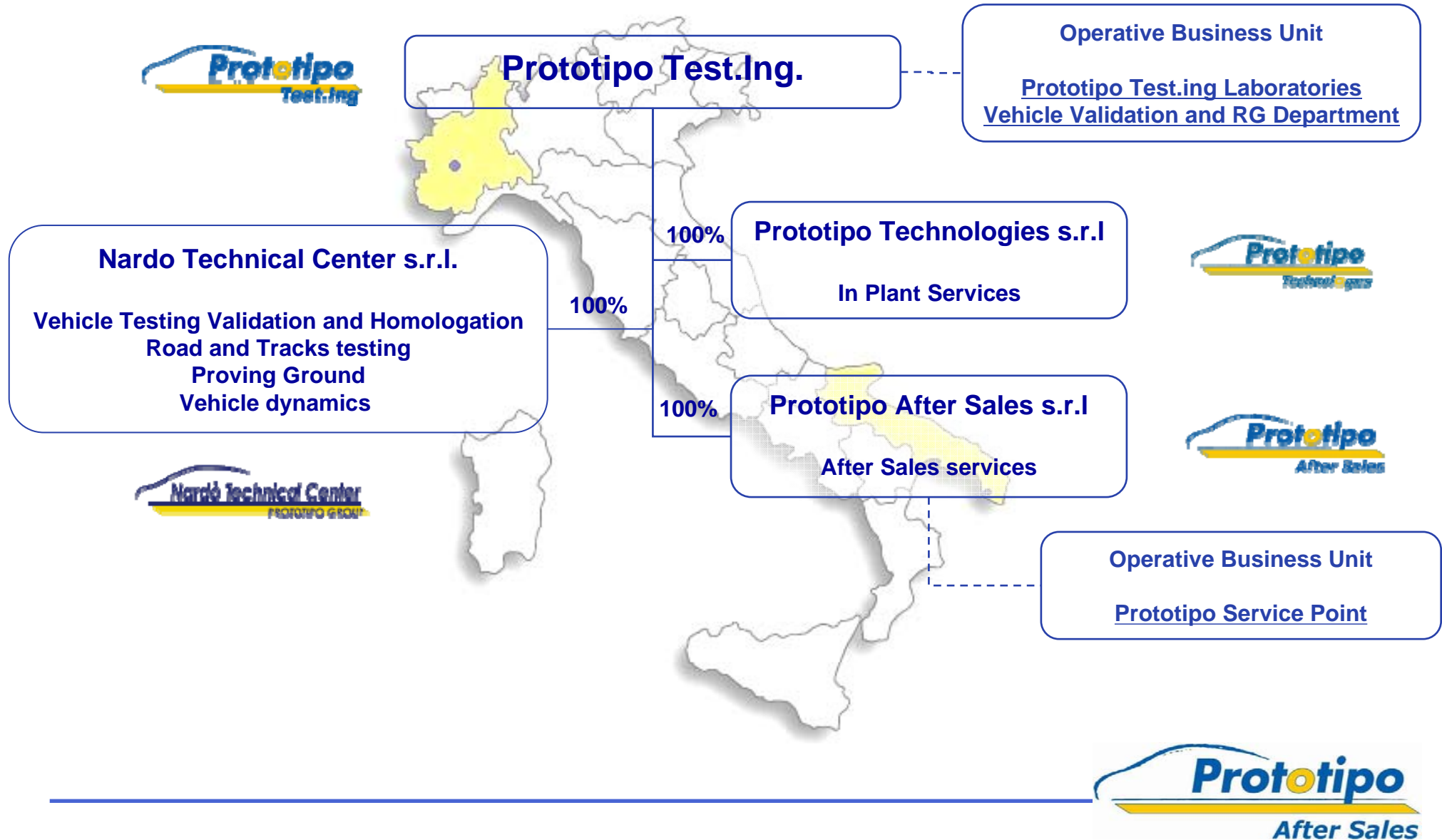
## PAS trae vantaggio dallo sviluppo di prodotto

---

- L'area tecnica di Prototipo ha erogato grandi volumi di attività per i brand nazionali supportando in modo efficace lo **sviluppo di prodotto** dell'intera gamma
- Dal motociclo alla city car fino al marchio super sportivo di alta gamma, al veicolo commerciale ed industriale, **conosciamo il comportamento del prodotto** in esercizio
- L'utilizzo dei circuiti di prova e dei tecnici specializzati del **proving ground** di Nardò rafforza le competenze e le esperienze sul prodotto attraverso la partnership con i principali car maker internazionali.
- L'organizzazione è storicamente strutturata in termini di laboratori, piste, ingegneri e tecnici, per accogliere le richieste del cliente ed agire secondo le tempistiche più appropriate alla **affidabilità dei risultati**
- La **forza di 200 fra tecnici ed ingegneri** rende immediati i tempi di verifica ed attivazione dei servizi per l'After Sales



# Organizzazione del Gruppo Prototipo



# PAS: dalle radici, l'esperienza

---

- Prototipo è attiva da venti anni nel campo dell'ingegneria sperimentale nel settore automotive, **leader in Italia** e con brand riconosciuto tra i principali in Europa
- La *core* competence che caratterizza ogni attività di PAS - Prototipo After Sales, è centrata nella **diagnosi e nel problem solving** applicate al mondo del prodotto, del testing e dell'assistenza del settore automobilistico
- In PAS spiccano la capacità di gestione di progetti complessi, di **elaborazione statistiche di comportamento prodotto**, di sviluppo di modelli previsionali e di controllo dei costi manutentivi
- Un partner affidabile, portatore di **innovazione e miglioramento del servizio** al cliente attraverso l'efficienza della gestione dell'area assistenziale



## La mission ed il cliente di PAS

---



PAS punta a fornire soluzioni efficaci sia alle effettive necessità del prodotto in esercizio che ai processi assistenziali. Il risultato è la soddisfazione del cliente e la ricerca di redditività a vantaggio di:

- a)reti di importatori di auto, moto, van e truck
- b)aziende di noleggio (auto, truck, macchine operatrici)
- c)aziende municipalizzate di trasporto
- d)flotte aziendali
- e)società di logistica e distribuzione
- f)reti di officine e carrozzerie indipendenti
- g)reti di assistenza collegate a componentistica di primo impianto e di after market

# I Servizi di PAS, esperienza e progettazione per il Cliente

## SERVIZI INTEGRATI DI SISTEMA

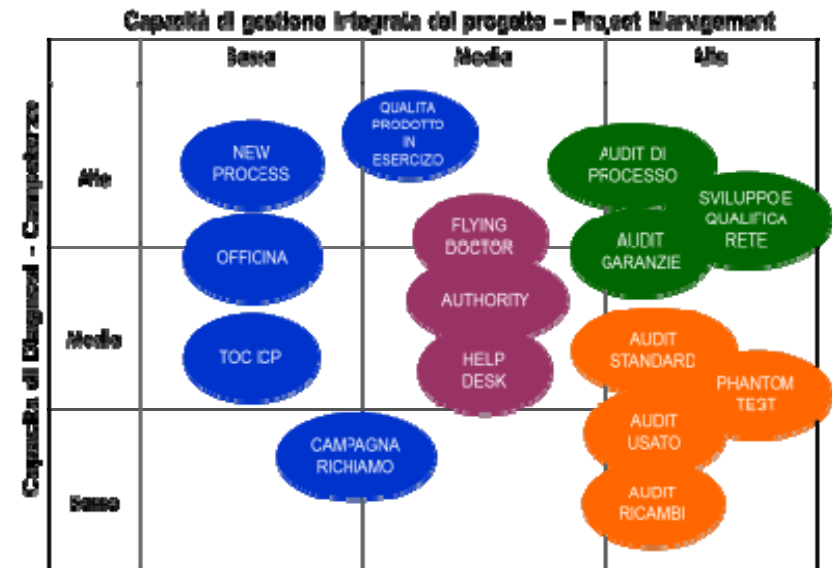
- Call Center con Help Desk tecnico
- Diagnosi di primo e secondo livello
- Analisi tecnica resi da rete
- Miglioramento Qualità Prodotto in esercizio
- Authority (remota e sul campo)
- Gestione garanzie e riverse
- Modelli di controllo statistico dei costi manutentivi
- Sviluppo e Qualifica delle reti assistenziali

## ATTIVITA' MIRATE

- TOC/ICP – test e verifiche in ottica cliente
- Phantom test
- Campagne di richiamo
- Flying doctor
- Audit sugli Standard
- Audit gestione usato e perizie stato d'uso
- Audit gestionale ricambi
- Gestione tecnica presentazione prodotti

## INNOVAZIONE NELL'ASSISTENZA

- Officina di diagnostica e di soluzioni assistenziali
- Ottimizzazione dei processi e dei tempi di riparazione
- Gestione remota dei dati su flotta



# Il Vantaggio Competitivo senza sorprese



- Anmortizzatori
- Batteria
- Candele
- Dischi e Tamburi Freno
- Frizione
- Liquidi e Filtri
- Luci
- Pastiglie e Ganasce Freno
- Spazzole Tergj



Capacità strumentata di diagnosi

Rapidità d'analisi multidisciplinare

Data Base Casistica

Tempestività di intervento

Soluzioni efficaci

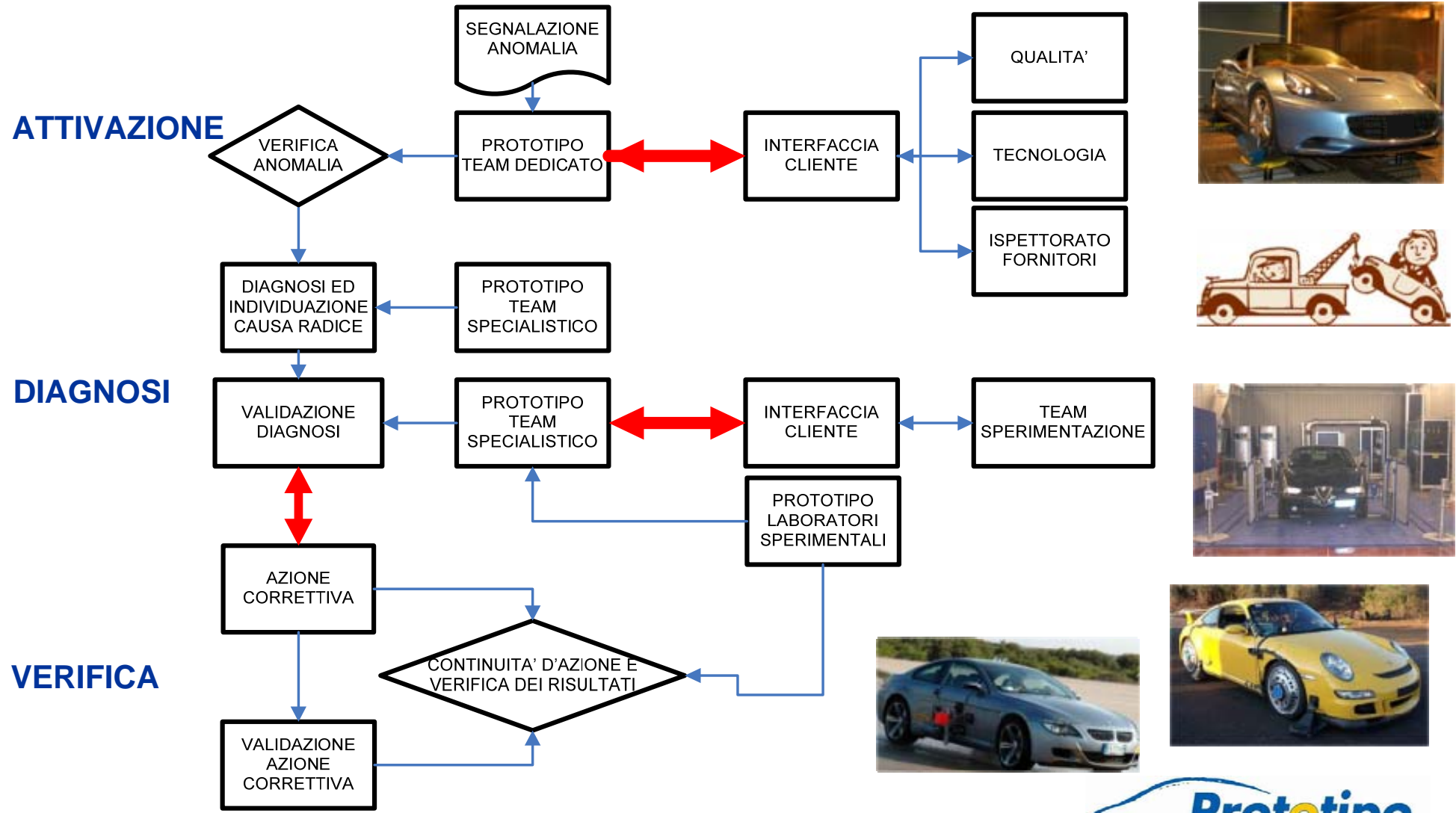
Affiancamento sul campo

Soddisfazione del cliente

Crescita delle reti

Redditività di risultato

# PAS è metodo e competenze



# Esempio di azione integrata sulle reti assistenziali

---

- Informazione e formazione alle officine sulla **mission tecnica** del progetto
- Organizzazione operativa di **authority sul campo** con controllo fisico in giornata secondo soglie economiche di intervento differenziate in funzione del tipo di veicolo (es. A/B, C/D, E ed altri)
- **Benestare** all'inoltro delle fatture alle officine "Worst Performer" che evidenzino disallineamenti con controllo documentale e verifica sul campo di presenza dei ricambi tolti d'opera
- Autorizzazione preventiva delle riparazioni della vettura tramite consultazione telefonica prima degli interventi e con eventuale verifica vetture, per le officine che si distinguessero per la ripetitività statistica di interventi su particolari gruppi
- Proposta motivata per l'eventuale **turn over di officine** carenti od inadempienti selezionando officine alternative valide per gli standard della rete
- Individuazione e definizione di un **meccanismo di non riconoscimento**, totale o parziale, per le officine reiteratamente inadempienti
- **Formazione e tutoring** dei Worst Performer sulla base di analisi dei processi e dei costi assistenziali con miglioramento medio delle performance della rete



## I modi in cui PAS vi può fare guadagnare

---

- ✓ Risparmiare nei processi di assistenza migliorando la produttività e ottimizzando l'utilizzo dei ricambi (cost cutting)
- ✓ Identificare le cause di guasto e le soluzioni, velocizzando le risposte al cliente per garantire la disponibilità dei mezzi (tempi e produttività)
- ✓ Esternalizzare funzioni di Auditing ed analisi prodotto
- ✓ Uniformare i processi della rete (standardizzazione)
- ✓ Migliorare le performance della rete (affidabilità e Customer Satisfaction)
- ✓ Incrementare le Skills di eccellenza professionale

**La redditività attraverso  
il miglior servizio ed  
una immagine vincente**

