Fraikin / Gariboldi: "Trasporto settore strategico che guadagna punti"

SIFÀ / Ghinolfi: "Crisi sanitaria opportunità per ridisegnare la mobilità"

Vega Editrice - Monza, Italy - Anno XXX - N. 289 / MAGGIO 2020 - Euro 5,00

FRAIKIN
IL VOSTRO NOLEGGIATORE DI VEICOLI

IL MONDO DEI TRASPORTI

FRAIKIN
IL VOSTRO NOLEGGIATORE DI VEICOLI

Mensile di Politica, Economia, Cultura e Tecnica del Trasporto - Fondato e diretto da Paolo Altieri

I GRANDI MANAGER DEI COSTRUTTORI DI TRUCK COMMENTANO LE CONSEGUENZE DEL PESANTE CONTAGIO

LA RINASCITA DELL'ITALIA POGGIA SULL'AUTOTRASPORTO

I numeri uno degli otto costruttori di truck sono stati invitati a sottolineare come hanno affrontato l'invisibile e improvviso nemico che ha compromesso le normali attività e quale deve essere l'atteggiamento propositivo per cercare di limitare i danni e gettare le basi per rendere possibile il ritorno alla ripresa della vita da ogni punto di vista. Con la consapevolezza del valore strategico dell'autotrasporto per il Paese, testimoniato proprio nell'emergenza Coronavirus dalle ininterrotte attività di approvvigionamento di merci e materiale sanitario assicurato dagli uomini e dalle donne al volante.

Mihai Daderlat
IVECO

Marco Lazzoni
MAN TRUCK & BUS ITALIA

Maurizio Pompei
MERCEDES-BENZ TRUCKS ITALIA

Franco Fenoglio
ITALSCANIA

Paolo Starace
DAF TRUCKS ITALIA

Pierre Sirolli
RENAULT TRUCKS ITALIA

Massimiliano Calcinai
F-TRUCKS ITALIA

Giovanni Dattoli
VOLVO TRUCKS ITALIA

SCANIA / Daniel Dusatti

"Una squadra giovane pronta per il futuro"

Servizio da pagina **26**

TN SERVICE / Assistenza eccellente

Il servizio è una missione a 360 gradi

Basilico a pagina **48**

CONSERVA / L'azienda si racconta

Grinta e passione sulla strada del successo

Altieri da pagina **52**

FUSO / Su strada con il Canter

I prodigi del light truck versatile ed efficiente

Campanella da pagina **44**

DAIMLER / Mercedes-Benz e Setra

Brand premium uniti da 25 anni

Servizio a pagina **55**

Allegato inserto sul mondo dei veicoli commerciali

Poste Italiane Spa -Spedizione in Abbonamento Postale - D.L. 353/2003 (conv. in L. 27/02/2004 N. 46) Art.1, comma 1, DCB Milano

TN SERVICE / PUNTI DI FORZA DELLA STRUTTURA CAMPANA ALL'AVANGUARDIA NELL'ASSISTENZA

Molto più di una semplice officina

OFFICINA MECCANICA PER VEICOLI INDUSTRIALI E COMMERCIALI CON SEDE CENTRALE A MONTORO (AV), TN SERVICE È DAL 2009 UN PUNTO DI RIFERIMENTO DEL NUOVO MODO DI FARE ASSISTENZA: NON SOLO PERSONALE SPECIALIZZATO E TECNOLOGIE ALL'AVANGUARDIA MA ANCHE UN'AMPIA GAMMA DI SERVIZI CHE VANNO OLTRE LA TRADIZIONALE OFFICINA: GESTIONE DI PRATICHE AMMINISTRATIVE, REVISIONI, VENDITA E NOLEGGIO VEICOLI E UN VASTO ASSORTIMENTO DI RICAMBI NUOVI E USATI, ANCHE ONLINE SU WWW.TNSERVICE.SHOP.

FABIO BASILICO
MONTORO

Fare assistenza è stare al centro del trasporto, nel cuore del complesso e articolato organismo che consente la distribuzione delle merci alla collettività attraverso un'intelligente ed efficiente logistica. Sono finiti i tempi in cui l'officina era una semplice officina. Oggi, i riferimenti dell'assistenza truck sono strutture operative in grado di fornire un'ampia gamma di servizi che vanno ben oltre le tradizionali pratiche assistenziale e manutentive sui mezzi. Un esempio vincente di officina moderna è TN Service, da sempre "al servizio del cliente, alleata dei trasporti". TN Service, nata nel 2009, è un'officina meccanica per veicoli industriali e commerciali. La sede di Montoro (Av) è officina autorizzata Mercedes-Benz e multibrand; nella vicina Mercato San Severino (Sa) c'è il reparto dedicato alla carrozzeria mentre una seconda officina multimarca si trova a Piacenza. TN Service vuol dire personale specializzato e tecnologie all'avanguardia e anche un'ampia gamma di servizi che vanno oltre l'officina: gestione di pratiche amministrative, revisioni, vendita e noleggio veicoli e un vasto assortimento di ricambi nuovi e usati, anche online su www.tnservice.shop. In questa intervista evidenziamo i punti di forza della dinamica struttura campana all'avanguardia nell'assistenza a 360 gradi.

Quali sono a oggi le caratteristiche salienti del servizio di Assistenza H24 di TN Service? "Il punto di forza del servizio di Assistenza H24 è il personale - risponde Gennaro Del Regno, Responsabile Aftersales - In TN Service è il motore umano che fa la differenza! Abbiamo uno staff altamente specializzato e multilingua, capace di gestire le chiamate provenienti da tutta Italia e da parte dell'Europa. Con le due sedi di Montoro e Piacenza riusciamo a coprire tutto il territorio italiano e parte d'Europa con interventi sul posto tempestivi e professionali: contiamo su 4 officine mobili e 2 carrelloni per il recupero del veicolo. In particolare, a Montoro siamo officina autorizzata Mercedes-Benz per veicoli commerciali e industriali. Tuttavia, è importante sottolineare che siamo anche un service multibrand: le officine e i nostri magazzini ricambi sono pronti a prestare supporto a qualsiasi veicolo ne abbia bisogno".

In cosa consiste la specificità del servizio di assistenza per il territorio italiano? "L'assistenza sul posto è totale - spiega Claudiu Moldovan, Responsabile Assistenza H24 - Siamo attivi 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Gestiamo in media 1.000 casi al mese, con professionalità e in tempi utili. Il centro operativo riceve le chiamate di assistenza al numero +39 347 0913009 e le smista all'operatore dedicato: in prima battuta cerchiamo di capire con l'autista qual è il problema e se può essere risolto con un intervento da remoto, guidandolo passo passo su ciò che deve fare. Se, invece, è necessario l'intervento dei tecnici, parte l'officina mobile che raggiunge il veicolo direttamente sul posto. Riparato il guasto, il cliente è pronto a ripartire. Con i casi più complicati, interveniamo con il carrellone e trasportiamo il veicolo danneggiato in officina".

"La clientela - prosegue Moldovan - ha solo una richiesta: risolvere presto il problema. Ogni fermo macchina incide non poco sul viaggio e sulla commessa dell'autotrasportatore. Ecco perché entriamo in azione su vari livelli: vogliamo ottimizzare i tempi del cliente! Ad esempio, nel caso in cui il veicolo sia costretto a rientrare in officina, abbiamo una flotta di Courtesy Truck pronti a partire come 'veicoli sostitutivi'; in questo modo il cliente potrà proseguire il suo viaggio. Inoltre, abbiamo un reparto dedicato alla gestione dei sinistri: in caso d'incidente, il cliente si può affidare a noi per la gestione delle pratiche assicurative e amministrative".

TN Service opera anche all'estero? Con quali modalità in confronto alla situazione italiana? "Dalla sede di Piacenza e grazie alle partnership con officine convenzionate, riusciamo a raggiungere buona parte dell'Europa - precisa Claudiu Moldovan - Sono all'ordine del giorno interventi nei Paesi Bassi, in Francia, in Belgio, Germania o UK, tutte pratiche che vengono gestite e monitorate dall'Italia. Da poco, inoltre, con la sede di Montoro, siamo diventati partner Top Truck, importante network di officine specializzate che ci ha consentito di allargare ancora di più i nostri orizzonti in Europa. Top Truck è tra i network multibrand più importanti sia per l'assistenza che come rete distributiva di ricambi".

A proposito di ricambi, quali sono le caratteristiche relative a questo servizio e le sue specificità? "A Montoro, ad esempio, abbiamo ben 2 magazzini dedicati alla ricambistica, di cui uno interamente dedicato ai prodotti Mercedes-Benz - risponde Antonio Masi, l'esperto ricambi di TN Service - Essendo officina autorizzata, infatti, gestiamo tutti i prodotti e le linee della Stella: Fuso, Unimog e Trucks, in tutte le varie specifiche: ricambi originali, i rigenerati Reman e le linee speciali come quelle TruckParts. Ma non solo. Abbiamo un magazzino dedicato all'aftermarket: prodotti multimarca per un mix perfetto di qualità e risparmio, sicurezza e affidabilità, attenzione e rispetto delle caratteristiche tecniche del veicolo".

Ed è ancora Antonio Masi a spiegarci come sia strategicamente strutturata TN Service per riuscire a coprire le esigenze dei clienti: "La nostra vision parla chiaro: 'Al servizio del cliente, alleata dei trasporti'. Siamo una potente macchina sempre attiva pronta a offrire presenza e supporto. Ad esempio: sappiamo bene come può essere complicato reperire un ricambio in piena urgenza. Per questo motivo, abbiamo realizzato TN Service Shop (www.tnservice.shop), un portale dedicato alla vendita e al noleggio di veicoli da lavoro con una ricca sezione dedicata alla ricambistica. Qui sono disponibili prodotti nuovi e usati con un vasto assortimento di occasioni, sempre dalla qualità garantita. Inoltre, riusciamo a spedire in tutta Italia, ma non solo! Proprio di recente ho concluso un ordine con un cliente in Cile".

Dal punto di vista strategico, quali sono i vantaggi per la clientela di interfacciarsi con una solida struttura di professionisti come TN Service anche per quel che riguarda i ricambi? "Sicuramente la possibilità di contare su una rete specializzata, capace di seguire il cliente in tutti i suoi aspetti - continua Masi - Mi interfaccio quotidianamente con il servizio di Assistenza H24, lavoriamo costantemente in base alle emergenze ma non solo: abbiamo un know-how che ci permette di anticipare le richieste e ottimizzare la gestione del nostro magazzino. Inoltre, contando su un team di professionisti, il nostro lavoro non si limita alla 'semplice' vendita del ricambio, ma al montaggio, alla manutenzione, all'assistenza: è il service che fa la differenza".

Alla luce delle complesse problematiche derivate dall'emergenza Coronavirus, quali sono state le ripercussioni sull'attività di TN Service sia sul fronte assistenziale che dei ricambi? Quali strumenti sono stati messi in atto per fronteggiare l'emergenza? "Dal punto di vista dei ricambi c'è stato qualche rallentamento, alcuni magazzini sono stati costretti a chiudere seppur momentaneamente o a diminuire i flussi di consegna - dice ancora Antonio Masi - In questo caso, però, la nostra esperienza ci ha permesso di risolvere la situazione in maniera efficace con un magazzino rifornito in termini di prodotti per qualsiasi tipologia di veicolo. I nostri clienti non hanno avvertito alcun disagio".

"Siamo quella parte del Paese che non si è fermata, abbiamo prestato soccorso agli autotrasportatori nel loro nobile compito di approvvigionamento - aggiunge Claudiu Moldovan - Proprio per questo motivo il nostro ruolo ha assunto anche un valore morale. Un esempio verificatosi lo scorso marzo: erano passate da poco le 23 e riceviamo una chiamata d'assistenza dal territorio francese, il truck è in direzione Milano e ha avuto un guasto al motore. Il semirimorchio frigorifero trasportava medicinali e materiale sanitario e doveva giungere a destinazione prima possibile. L'intervento è stato immediato e la nostra officina mobile ha risolto il problema in tempi record. Una soddisfazione professionale e umana".

Sperando in un prossimo veloce ritorno alla normalità, quali azioni si prevede saranno messe in campo da TN Service per la fase post-Coronavirus? "Le idee per il futuro sono chiare: dal punto di vista dell'operatività sicuramente amplieremo ancora di più la nostra rete di servizi su tutte le nostre sedi - conclude Gennaro Del Regno - Porteremo avanti i nostri percorsi dedicati ai giovani con progetti Erasmus o partnership con gli istituti tecnici del territorio (sia a Montoro che a Piacenza, ndr) per mettere a disposizione la nostra passione per il settore e creare occasioni preziose per agevolare la transizione degli studenti verso il mondo del lavoro. Siamo molto più di una semplice officina proprio per questo, perché vediamo oltre e serviamo il trasporto in tutti i suoi aspetti".

Il portale di **TN Service Shop** ha una ricca sezione dedicata alla ricambistica.