



# N. Scheda descrizione servizio Fleet Care

---

## Pianificazione & Coordinamento

Manutenzioni

Riparazioni

Riparazioni a  
seguito di  
incidenti

Rotture su  
strada

## Follow-up

Analisi delle  
informazioni

KPI





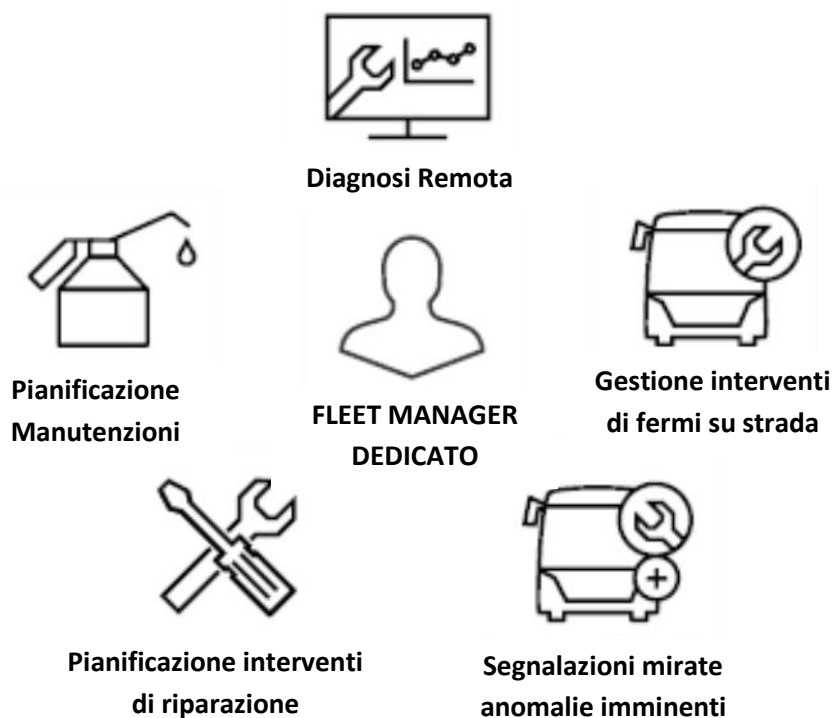
## Sommario

Con questo servizio, Scania si assume la responsabilità di supportare il Cliente nella sua gestione di attività come la pianificazione, il coordinamento ed il monitoraggio delle attività relative alla manutenzione e riparazione della flotta.

Il servizio coinvolge diversi fornitori di servizi che interagiscono e comunicano con il Cliente; pertanto per un'implementazione di successo del progetto è necessario il coinvolgimento attivo sia da parte del Cliente che dei diversi fornitori di servizi.

Questo documento racchiude le mansioni prese in carico da Scania così come i diritti e le responsabilità delle parti coinvolte.

Il documento contiene anche i contatti delle persone chiave sia dalla parte del Cliente che dell'organizzazione che offre il servizio.





**SOMMARIO..... 3**

**STORICO DELLE REVISIONI..... ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.**

**INFORMAZIONI GENERALI..... 5**

**1 PIANIFICAZIONE E COORDINAMENTO DEGLI INTERVENTI DI MANUTENZIONE DA EFFETTUARE SUI MEZZI INCLUSI NELL'ACCORDO ..... 7**

**2 PIANIFICAZIONE E COORDINAMENTO DEGLI INTERVENTI DI RIPARAZIONE DA EFFETTUARE SUI MEZZI INCLUSI NELL'ACCORDO ..... 8**

**3 PROCESSO DI GESTIONE DEL SERVICE PLANNING..... 9**

**4 PIANIFICAZIONE E COORDINAMENTO DEGLI INTERVENTI DERIVANTI DA INCIDENTI E DA ROTTURE SU STRADA ..... 9**

**5 FOLLOW UP..... 10**

**6 STRUTTURA DEGLI INCONTRI E GESTIONE DELLE DEVIAZIONI..... 11**

**7 DURATA E COSTO DEL SERVIZIO..... 11**

**8 CONTATTI ..... 13**

**9 APPENDICE – DEFINIZIONE MEZZI ..... 12**



## Informazioni generali

L'accordo include veicoli ed attrezzature come indicato espressamente nell'accordo (Appendice 9).

La lista deve essere aggiornata a carico del Cliente/Fleet Manager.

Il Service Planner può essere usato dal Cliente e/o dallo Scania Fleet Manager come strumento di programmazione/pianificazione.

Il Cliente garantisce allo Scania Fleet Manager l'accesso allo strumento Scania Service Planning.

Il Cliente ha la responsabilità di mantenere aggiornato il Fleet Manager riguardo ad eventuali nuovi veicoli/attrezzature o in caso di vendita / dismissione degli stessi.

Il Cliente è tenuto a fornire tutte le informazioni sui veicoli che possano facilitare la pianificazione di riparazioni e manutenzioni.

Termini utilizzati:

Termine	Significato
<i>Attrezzatura</i>	<i>Veicolo, rimorchio, bus, ecc.</i>
<i>Scania Fleet Manger</i>	<i>La risorsa Scania che ha la responsabilità di fornire il servizio di pianificazione e coordinamento della manutenzione e riparazione.</i>



## Pianificazione & coordinamento

### MANUTENZIONI

- ✓ Creare piani di manutenzione per i mezzi inclusi nel servizio
- ✓ Informare il Cliente in prossimità degli interventi di manutenzione
- ✓ Coordinare gli interventi di manutenzione con Cliente e Officina

### RIPARAZIONI

- ✓ Ricevere rapporti di guasto dagli autisti
- ✓ Presentare al Cliente costi e tempi stimati per la riparazione
- ✓ Follow-up di interventi che devono essere seguiti con più attenzione
- ✓ Coordinare gli interventi di riparazione con Cliente e Officina

### RIPARAZIONI A SEGUITO DI INCIDENTI

- ✓ Coordinare con Cliente e Officina le riparazioni causate da incidenti

### INCIDENTI

### ROTTURE SU STRADA

- ✓ Coordinare la necessità di veicoli di servizio
- ✓ Aiutare con questioni pratiche necessarie a seguito di fermi macchina imprevisti (es. Veicolo a noleggio, sistemazione provvisoria)

## Follow-up

### ANALISI DELLE INFORMAZIONI

- ✓ Le informazioni rilevanti per il Cliente vengono elaborate e presentate in incontri semestrali / annuali o su richiesta

### KPI

- ✓ Analisi dei Contratti di Assistenza abbinati ai veicoli del Cliente
- ✓ Analisi piani e intervalli di manutenzione
- ✓ Analisi Disponibilità dei veicoli



# 1 Pianificazione e coordinamento degli interventi di manutenzione da effettuare sui mezzi inclusi nell'accordo

## 1.1 Ruoli e responsabilità

NOME	ORGANIZZAZIONE	RUOLO
FLEET MANAGER	ITALSCANIA	SCANIA FLEET MANAGER

### 1.1.1 Scania

- Italscania mette a disposizione del Cliente uno Scania Fleet Manager, responsabile della programmazione e pianificazione degli interventi di manutenzione.
- Il Fleet Manager aggiorna lo strumento Service Planning con le informazioni necessarie per pianificare le manutenzioni.
- Il Fleet Manager comunica la necessità di intervento almeno 7 giorni prima dell'evento, in modo da organizzare con il Cliente e l'officina il pit stop, coordinando la pianificazione nel miglior modo possibile.
- Il Fleet Manager aggiorna e aggiusta il piano di manutenzione per tenere in considerazione le deviazioni e gli imprevisti e l'eventuale aggiunta di interventi di riparazione, per assicurare il miglior uptime possibile.
- Una volta concluso l'intervento, il Fleet Manager chiude l'evento nel Service Planning.

### 1.1.2 Cliente

- Il Cliente deve far sì che il mezzo su cui va effettuato l'intervento di manutenzione sia disponibile nel luogo e tempo concordato.
- Il Cliente è responsabile del rispetto del programma di manutenzione Scania, in accordo alle informazioni presenti nello strumento Service Planner.
- Il Cliente ha la responsabilità di informare il Fleet Manager su situazioni di imprevisti (traffico, problemi vari, ecc. ) che possano interferire sulla pianificazione degli interventi.



## 2 Pianificazione e coordinamento degli interventi di riparazione da effettuare sui mezzi inclusi nell'accordo

### 2.1 Ruoli e responsabilità

NOME	ORGANIZZAZIONE	RUOLO
FLEET MANAGER	ITALSCANIA	SCANIA FLEET MANAGER

#### 2.1.1 Scania

- Italscania mette a disposizione uno Scania Fleet Manager che monitora le necessità di riparazioni, per i mezzi oggetto dell'accordo, ogni giorno lavorativo dalle 08:30 alle 18:00.
- Il Fleet Manager controlla e gestisce lo strumento Service Planner e gestisce le segnalazioni di guasto ricevute dai coordinatori flotta o dagli autisti.
- Il Fleet Manager effettua costantemente un'analisi delle anomalie segnalate dal veicolo e dagli autisti e presenta le "azioni raccomandate" al Cliente.
- Se il Fleet Manager stima che il problema sia serio e richiede un'attenzione immediata, ha la responsabilità di contattare immediatamente il Cliente o di presentare il problema in occasione del meeting operativo settimanale, a seconda dell'urgenza della questione.
- Il Fleet Manager è strettamente in contatto con le Officine della rete e con il Supporto Tecnico, in modo da risolvere velocemente e nel miglior modo possibile qualsiasi tipo di problema tecnico.
- Per quanto possibile, il Fleet Manager dovrà fare al Cliente una stima dei costi e dei tempi necessari per la riparazione.

#### 2.1.2 Cliente

- Se possibile, il Cliente installerà la Fleet Management App ed equipaggerà i veicoli di uno smartphone, in modo che gli autisti trasmettano i rapporti di guasto al Service Planner.
- I rapporti di guasto devono essere chiari e facilmente comprensibili da parte del Fleet Manager.
- Il Cliente deve collaborare col Fleet Manager per trovare i tempi più opportuni per effettuare le riparazioni sia in concomitanza con le manutenzioni che in altri momenti, a seconda della gravità del caso.
- Nel caso di lavorazioni effettuate al di fuori della rete Scania su responsabilità del Cliente, il Fleet Manager deve essere sempre informato delle azioni intraprese e deve avere sempre una chiara e corretta visione delle riparazioni necessarie e dello storico delle riparazioni effettuate sui mezzi oggetto del servizio.





### 3 Processo di gestione del Service Planning

Attività giornaliere	
Da valutare assieme al Cliente	

### 4 Pianificazione e coordinamento degli interventi derivanti da incidenti e da rotture su strada

#### 4.1 Ruoli e responsabilità

NOME	ORGANIZZAZIONE	RUOLO
FLEET MANAGER	ITALSCANIA	SCANIA FLEET MANAGER

##### 4.1.1 Scania

- Il Fleet Manager contatta immediatamente il Cliente nel caso rilevi rotture o rischi immediati di rotture.
- Il Fleet Manager collabora strettamente con il Cliente e le Officine per far sì che le rotture su strada e gli interventi derivanti da incidenti vengano risolti nel modo migliore ed il più velocemente possibile.
- In orario lavorativo (08:30-18:00) il Fleet Manager assisterà gli interventi con la diagnosi da remoto.
- Il Fleet Manager lavora in stretta collaborazione con Scania Assistance; al di fuori dell'orario lavorativo, la gestione del caso viene affidata a Scania Assistance, che informerà comunque il Fleet Manager di tutte le azioni intraprese via mail o telefono in modo che il Fleet Manager possa prendersi cura del caso il prima possibile.

##### 4.1.2 Cliente

- In caso di incidenti o rotture su strada il Cliente contatta il Fleet Manager in orario lavorativo, oppure Scania Assistance.
- Il Cliente informa il Fleet Manager di tutto quello che accade.



## 5 Follow up

<b>PERSONE COINVOLTE</b>	<b>ORGANIZZAZIONE</b>	<b>RUOLO</b>
FLEET CARE MANAGER	ITALSCANIA	FLEET CARE MANAGER
FLEET MANAGER	ITALSCANIA	FLEET MANAGER
Altre figure se necessario		

<b>KPI</b>		
Analisi delle rotture	Analisi disponibilità dei veicoli	
Analisi dei consumi	Analisi intervalli di manutenzione	
Analisi dei fermi macchina	Analisi Contratti di assistenza	
Analisi della corretto utilizzo degli mezzi		

### 5.1 Ruoli e Responsabilità

#### 5.1.1 Scania

- Scania ha la responsabilità di organizzare riunioni semestrali/annuali per il follow up del progetto e di coinvolgere le figure professionali interessate e che si rendano necessarie per la risoluzione di problemi che dovessero presentarsi.
- Scania ha la responsabilità di inviare gli inviti alle persone interessate.
- Scania ha la responsabilità di seguire il progetto e di suggerire miglioramenti.

#### 5.1.2 Cliente

- Il Cliente ha la responsabilità di partecipare agli incontri e collaborare con Scania per un miglioramento continuo.



## 6 Struttura degli incontri e gestione delle deviazioni

Come concordato da entrambe le parti coinvolte, vengono organizzati due tipi di riunioni follow-up tra Italscania ed il Cliente durante il periodo pilota:

Tipo	Frequenza	Giorni	Metodi	Argomenti	Partecipanti
Meeting operativo	Settimanale	Da definire	Telefonico	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Punti critici della settimana in corso</li><li>2. Service plan della settimana successiva</li><li>3. Deviazioni</li><li>4. Altro</li></ol>	<b>FLEET MANAGER</b> <i>(Scania Fleet Manager)</i> <b>Cliente</b>
Meeting strategico	Mensile	Date da definire	Incontro presso la sede del Cliente o presso Italscania	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sommario del meeting precedente</li><li>2. Informazioni generali</li><li>3. Status del progetto pilota</li><li>4. Analisi KPI</li><li>5. Nuovi argomenti</li><li>6. Programmi per il meeting successivo</li></ol>	I nomi delle persone coinvolte sono specificati al punto 8

## 7 Durata e costo del servizio

### 7.1 Durata

La fornitura del servizio per i mezzi specificati in allegato viene effettuata a partire dalla data della stipula dell'accordo (---/--/----)

Entrambe le parti coinvolte hanno la facoltà di disdire il servizio in qualsiasi momento, previa comunicazione scritta da presentare con un anticipo di 30 giorni.

### 7.2 Costo

Il costo del servizio è definito in €/mese/veicolo.

Prezzo concordato € --



## 8 Dati trattati e conservazione delle informazioni

Italscania Spa, a livello amministrativo, tratta principalmente i dati commerciali del cliente per finalità di vendita e fatturazione del servizio fleet care, come ad esempio:

- RAGIONE SOCIALE;
- P.IVA;
- INDIRIZZO E PAESE;
- CONTATTO REFERENTE (Nome, Cognome, N° di telefono, e-mail)
- DATI BANCARI (IBAN....)

Il personale operativo dell'ufficio Fleet Care di Italscania, per erogare il servizio, avrà accesso e tratterà i seguenti dati del cliente:

- CONTATTI DEI TITOLARI E REFERENTI DELL'AZIENDA CLIENTE (nome, ruolo, numero di telefono, contatto e-mail) forniti dai titolari stessi dell'azienda in fase di formalizzazione del contratto;
- LISTA VEICOLI CLIENTE (e tutte le specifiche tecniche dei veicoli);
- TIPOLOGIA DI CONTRATTI DI MANUTENZIONE E RIPARAZIONE STIPULATI SUI VEICOLI con data di inizio, scadenza degli stessi, tipo di copertura e dettagli dei contratti;
- EVENTUALI RIFERIMENTI DEGLI AUTISTI DEL CLIENTE (nome e cognome, targa veicolo guidato, numero di telefono aziendale), FORNITI DAL TITOLARE O DA UN REFERENTE DELL'AZIENDA CLIENTE, IN DETERMINATI CASI, AL FINE DI AGEVOLARE ALCUNE OPERAZIONI (come ad esempio assistenza in caso di fermo o guasto su strada...)
- AGGIORNAMENTO DATI PERIODICO DEI VEICOLI seguiti con servizio FLEET CARE tramite apposito Portale web fornito dalla Casa Madre, denominato FMT (Fleet Monitoring Tool):

### Dati consultabili nel portale FMT:

- Lista veicoli con dati identificativi, tecnici e sullo stato del veicolo;
- Aggiornamento giornaliero km dei mezzi, ore motore, stato del veicolo, anomalie riportate dalle centraline del mezzo, dati relativi al calendario ed ai piani di manutenzione.
- Posizione corrente del veicolo (relativa all'ultima lettura e quindi non in tempo reale, non disponibile tracking del veicolo né dati storici di posizione né dati o nome autisti);
- Dati sulle performance del veicolo e della flotta (consumo di carburante, distanza percorsa, tempo di funzionamento del motore distinto in funzionamento al minimo, guida o presa di forza)
- Lista degli interventi e manutenzioni effettuate in officina.

Tutti i dati in possesso ad Italscania verranno mantenuti per il tempo necessario ad espletare le finalità per cui sono stati raccolti in origine e verranno cancellati dopo 24 mesi in caso di richiesta scritta di cessazione del servizio Fleet care.



## 9 Contatti

<b>Scania</b>	

<b>Cliente</b>	

<b>Altri contatti</b>	

