

À l'occasion de la seconde édition de l'IVECO Service Challenge, les équipes des « Truck Stations » IVECO en Europe concourent pour le titre du meilleur centre de réparation

La seconde édition de l'IVECO Service Challenge a débuté en janvier 2018. Cette compétition s'inscrit dans le cadre du programme d'accréditation de la marque pour son réseau de 250 « Truck Stations », des concessionnaires et ateliers spécialisés qui répondent aux besoins spécifiques des flottes de poids lourds.

Le programme de spécialisation des Truck Stations d'IVECO et son Service Challenge ont tous deux pour vocation de garantir aux clients des services de grande qualité, rapides et efficaces, apportés par des techniciens expérimentés avec un niveau élevé de formation et utilisant les outils diagnostiques les plus performants.



Trappes, le 16 mars 2018

IVECO a lancé **la seconde édition de son « Service Challenge »**, une compétition qui récompense les meilleures équipes de réparation au sein du réseau européen de Truck Stations de la marque. Au cours de la première édition, des équipes représentant 204 Truck Stations se sont affrontées pour décrocher le titre, démontrant le professionnalisme des services d'assistance pour flottes de poids lourds qu'ils proposent aux clients IVECO dans toute l'Europe. Les treize équipes finalistes se sont réunies à Turin en octobre pour un événement sur trois jours qui comprenait des visites du Centre client IVECO, de l'entrepôt de pièces détachées et de l'usine de production de moteurs, pour s'achever par la cérémonie de remise des prix. Huit équipes en provenance d'Italie, d'Espagne, d'Allemagne, des Pays-Bas, de France, du Royaume-Uni, de Pologne et de République Tchèque ont décroché le prix de Meilleur Truck Station sur leur marché respectif, tandis que l'équipe italienne de Tentori Veicoli Industriali s'est vue décerner le Prix du meilleur Truck Station européen.

Les critères de qualification pour la première édition de l'IVECO Service Challenge se concentraient sur **l'efficacité et la rapidité d'intervention** de l'équipe (délai d'arrivée sur les lieux + temps de réparation), la disponibilité des pièces détachées (mesurée par **l'Indice de disponibilité des pièces**), et la compétence technique démontrée au cours d'épreuves de qualification étalées sur plusieurs mois. La seconde édition du Service Challenge diversifie les critères de jugement pour inclure des paramètres tels que l'arrivée et la réparation en 24 heures, l'efficacité dans la gestion des campagnes de rappel, ainsi qu'une approche plus détaillée pour mesurer la qualité de l'assistance apportée par les équipes. Cela implique de vérifier que les techniciens ont mené à bien la formation sur les compétences techniques requises et obtenu leur certification, puis de reconstruire qu'ils disposent bien des aptitudes nécessaires pour réaliser toute réparation devant être effectuée sur des véhicules arrivant dans leur atelier. Les Truck Stations seront également évalués sur le critère de la disponibilité des pièces dans leur entrepôt.

La première édition du Service Challenge a réuni des équipes provenant de toute l'Europe, favorisant un esprit de compétition amical pour les pousser à donner le meilleur d'elles-mêmes. Il s'agissait d'une incitation supplémentaire pour s'impliquer pleinement dans le processus d'amélioration continue porté par le programme Truck Stations, afin que la qualité de l'assistance fournie par le réseau franchise sans cesse de nouveaux paliers.

IVECO met actuellement en place **un réseau de 250 Truck Stations dans toute l'Europe**, par le biais d'un programme d'accréditation dont l'objectif est de garantir aux clients un accès continu aux services d'ateliers spécialisés, extrêmement efficaces et dédiés aux besoins spécifiques des flottes de poids lourds. Les Truck Stations certifiés ont démontré qu'ils remplissaient un ensemble de critères des plus exigeants, couvrant tous leurs domaines d'activité, et notamment la formation d'un personnel expert, des horaires d'ouverture élargis ainsi qu'une plus grande disponibilité des pièces de rechange. Ces critères sont le gage de l'excellence des Trucks Stations, qui proposent des services de grande qualité reposant sur leur expertise et leur engagement envers les clients : ils se donnent ainsi pour mission de maximiser le temps de disponibilité et la productivité des véhicules.

Les services des Truck Stations IVECO en bref :

Réparations de qualité optimale : l'excellence des réparations, la vitesse d'exécution et un temps d'attente minimal sont garantis par un personnel expérimenté dans la prise en charge des véhicules IVECO, équipé des outils de diagnostic les plus sophistiqués.

Personnel de premier ordre : les meilleurs équipes de vente et d'après-vente pour poids lourds.

Horaires d'ouverture élargis

Proximité : un réseau qui couvre tous les principaux itinéraires empruntés par les poids lourds.

Disponibilité des pièces : des services logistiques de qualité et des pièces immédiatement disponibles pour une réparation rapide du véhicule.

Fosse prioritaire : la priorité est donnée à l'assistance technique.

Services techniques multiples : réparations sur remorques, pneus, carrosserie ; service AD BLUE®

Services supplémentaires : installations de lavage de camions, hôtels affiliés, et bien d'autres encore.

IVECO

IVECO est une marque de CNH Industrial N.V., un leader mondial dans les biens d'équipements côté au New York Stock Exchange (NYSE : CNHI) et à la Bourse italienne Mercato Telematico Azionario de Milan (MI : CNHI). IVECO conçoit, produit et commercialise une vaste gamme de véhicules industriels légers, moyens et lourds, camions tout-terrain, ainsi que des véhicules spéciaux pour les missions tout-terrain.

La vaste gamme de véhicules de la marque comprend le Daily, utilitaire qui couvre les tonnages de 3,3 à 7,2 tonnes, l'Eurocargo pour les tonnages de 6 à 19 tonnes, ainsi que le Trakker (spécifique aux missions tout terrain) et le Stralis, tous deux pour les tonnages de 19 tonnes et plus. La marque IVECO Astra produit des véhicules pour des applications minières et de BTP, des dumpers rigides et articulés et des véhicules spéciaux.

IVECO emploie près de 21 000 salariés dans le monde et gère des sites de production répartis dans 7 pays en Europe, Asie, Afrique, Océanie et Amérique latine, où les véhicules sont produits avec le meilleur de la technologie. 4 200 points de vente et d'assistance dans plus de 160 pays garantissent une assistance partout dans le monde où un véhicule IVECO est en exploitation.

Pour plus d'informations sur IVECO, visitez www.iveco.com

Pour plus d'informations sur CNH Industrial, visitez www.cnhindustrial.com