

Grote vreugde bij het Benelux Customer Service Team tijdens de European Iveco Service Challenge in Italië op 19 en 20 oktober 2012.

Beste Iveco monteur in Europa komt uit de Benelux!

Een delegatie technici vanuit het Iveco Benelux dealernetwerk was verleden week aanwezig in Turijn en Balocco om deel te nemen aan de Iveco Service Challenge. De beste Iveco monteurs uit een voorselectie namen deel aan praktische en theoretische proeven op het testterrein van Iveco in de Fiat Industrial Village in Turijn.

Er waren aparte wedstrijden betreffende twee belangrijke aspecten uit de werkplaats activiteiten:

1. Reparatie op de weg - ANS (Assistance Non Stop 24 uur dienst) en
2. Diagnose (DEEC1 Dealer Electronic Excellence Community)

De Benelux winnaars:

Ron Schol (Schouten Spijkenisse NL) werd **Europese winnaar** in de DEEC diagnose wedstrijd.

Bruno Lorent (Jourdan) St-Mard (B) & Kehlen (Lux) behaalde een derde plaats op Europees niveau in de ANS – herstellingswedstrijd

ANS (24 uur dienst Assistance Non Stop): maximale klanten tevredenheid blijkt uit de praktijk.

Op basis van behaalde resultaten op dealerniveau, voortvloeiend en gebaseerd op het correct toepassen van de richtlijnen die Iveco vereist van haar assistentiedienst, punten werden gescoord op verschillende taken zoals B.V.: verstreken tijd na activatie dealer door ANS en aankomst mekaniker bij het gestrand voertuig (Doel < 70 minuten), rapportering tijd aankomst en tijd einde reparatie, herstelling onderweg, duur van de reparatie, etc.

In Italië, hebben de kandidaten een “Real life” panne simulatie moeten uitvoeren die beoordeeld werd alsook een aantal theoretische vragen beantwoorden.

DEEC (Dealer Electronic Excellence Community): zeer hoog niveau van kennis vastgesteld bij de voorselectie.

De Iveco diagnose specialisten nemen twee maal per jaar deel aan een specifieke 2 daagse training met aan het einde proeven om de kennis te toetsen. Om geselecteerd te worden voor de Iveco Service Challenge wordt er gekeken naar de laatste drie resultaten van deze proeven alsook de antwoorden op talrijke vragen gesteld via Web-Training.

In Italië, werden de technici geconfronteerd met een praktijk diagnose (3 problemen oplossen en 2 oscilloscoop signalen beoordelen) alsook een schriftelijke proef met 50 vragen over diagnose en elektronica voor de verschillende Iveco ranges (Daily, Eurocargo, Stralis en Trakker)

Teambuilding

Iveco had natuurlijk er ook voor gezorgd dat het programma interessant en gezellig zou zijn. Het was een onvergetelijk moment voor de Benelux delegatie.

De eerste dag werd ook tijd voorzien om een bezoek te brengen aan de NEF (new engine factory) motorenfabriek van FPT (Fiat Power Train) waar de Tector motor wordt gebouwd alsook aan het Call Center van ANS. Daarmee hebben de monteurs kennis gemaakt met hun collega's die de oproepen ontvangen en was er tijd om ervaringen en ideeën uit te wisselen. Daarna was er ook een bezoek aan het Fiat Auto museum geregeld met afsluitend een diner en quiz.

De tweede dag zijn alle gasten naar Balocco gegaan. Op dit testterrein werden er wedstrijden georganiseerd (karting, pocket bike, rijden met een vorkheftruck, sec way, enz....) Tijdens de Gala-avond, werd er muziek gemaakt door een “Iveco” orkest samengesteld uit personeelsleden (The SoundTrucks).

Het Benelux Team heeft zowel de quiz als deze “sportieve” wedstrijd gewonnen!



Trucks and
Commercial Vehicles

IVECO

Benelux geselecteerde deelnemers:

ANS: Jos de Groot (Deba), Jos van der Putten (De Burgh), Jan Verbruggen (Gregoor Balen), Bruno Lorent (Jourdan)

DEEC: Martijn Roeffen (KFT), Ron Schol (Schouten), Bart van Maris (CFG), Xavier Vandervelpen (Vanvuchelen), Christian Dervaux (Turbotrucks Charleroi)

Press Release



Trucks and
Commercial Vehicles

IVECO

Grande joie dans le Benelux Customer Service Team durant le European Iveco Service Challenge en Italie les 19 et 20 octobre 2012.

Le meilleur technicien Iveco en Europa travaille dans le Benelux!

Une délégation de techniciens provenant du réseau après-vente d'Iveco Benelux a participé la semaine dernière à l'Iveco Service Challenge en Italie. Les meilleurs techniciens sélectionnés lors d'épreuves préliminaires ont accompli des exercices pratiques et théoriques au Fiat Industrial Village à Turin.

Deux épreuves, concernant des aspects importants, attendaient les participants, divisés en deux groupes :

1. Réparations sur route - ANS (Assistance Non Stop – service 24H24) et
2. Diagnose (DEEC1 Dealer Electronic Excellence Community)

Les vainqueurs provenant du Benelux:

Ron Schol (Schouten Spijkenisse NL) fut le **vainqueur européen** dans la catégorie Diagnose (DEEC).

Bruno Lorent (Jourdan) St-Mard (B) & Kehlen (Lux) a obtenu une troisième place européenne dans la catégorie ANS – réparation sur route.

ANS (service 24H Assistance Non Stop): la pratique démontre une satisfaction maximale des clients.

Sur base des résultats obtenus dans les concessions, basés sur une application correcte des directives Iveco en matière d'assistance, des points furent obtenus pour différentes tâches à accomplir comme par exemple: durée entre l'activation d'un dossier par l'ANS et l'arrivée du mécanicien près du véhicule en panne (Objectif < 70 minutes), encodage des temps d'arrivée et de fin de la réparation, réparation sur place, durée de la réparation, etc.

En Italie, les candidats ont été confrontés avec une simulation de panne sur route et ont dû répondre à une série de questions théoriques.

Press Release



DEEC (Dealer Electronic Excellence Community): niveau de connaissance très élevé constaté lors des présélections.

Les spécialistes Iveco en diagnostic participent deux fois par an à une formation spécifique de 2 jours avec en fin de session une évaluation des connaissances. Pour être sélectionné pour l'Iveco Service Challenge il faut obtenir les meilleurs résultats lors des trois dernières épreuves et avoir aussi obtenu de bons résultats lors de formation en ligne (Web-Training).

En Italie, les techniciens Iveco ont dû solutionner des trois exercices pratiques et évalué deux signaux d'oscilloscope ; ensuite répondre à une épreuve écrite avec 50 questions concernant la diagnose et l'électronique des différentes gammes Iveco (Daily, Eurocargo, Stralis et Trakker)

Teambuilding

Iveco n'avait pas oublié d'étoffer le programme et de le rendre agréable. Pour la délégation du Benelux, ce furent des moments inoubliables.

Lors de la première journée, les invités ont pu visiter d'une part l'usine de moteurs NEF (new engine factory) de FPT (Fiat Power Train) où le moteur Tector et d'autre part l'Iveco Call Center de l'ANS. Ainsi les mécaniciens ont-ils pu faire la connaissance de leurs collègues avec qui ils sont régulièrement en contacts téléphoniques. Ils ont pu échanger des expériences et de nouvelles idées. Une visite fut également organisée au musée automobile de Fiat suivi d'un diner et d'une animation ludique.

Le deuxième jour, le groupe s'est déplacé vers la piste d'essais de Balocco. Le divertissement de groupe fut vraiment bien organisé (karting, pocket bike, conduite d'un chariot élévateur, etc....) Durant la soirée de Gala, les hôtes ont apprécié la musique produite par un orchestre "Iveco" composé de membres du personnel (The SoundTrucks).

Le « Benelux Team » a gagné le quiz et les épreuves 'sportives'!

Participants de la sélection Benelux:

ANS: Jos de Groot (Deba), Jos van der Putten (De Burgh), Jan Verbruggen (Gregoor Balen), Bruno Lorent (Jourdan)



Trucks and
Commercial Vehicles

IVECO

DEEC: Martijn Roeffen (KFT), Ron Schol (Schouten), Bart van Maris (CFG), Xavier Vandervelpen (Vanvuchelen), Christian Dervaux (Turbotrucks Charleroi)

Iveco

Iveco ontwerpt, maakt en verkoopt een uitgebreid gamma lichte, middelzware en zware bedrijfswagens, off-road trucks, stads- en streekbussen en touringcars, evenals speciale voertuigen voor bijvoorbeeld brandbestrijding, off-roadmissies, defensie en civiele bescherming.

Iveco telt meer dan 25.000 werknemers en heeft 23 productiefaciliteiten in 10 verschillende landen, waar gebruik wordt gemaakt van geavanceerde technologieën die in 6 onderzoekscentra zijn ontwikkeld. Behalve in Europa is de onderneming ook actief in China, Rusland, Australië en Latijns-Amerika. Dankzij meer dan 5.000 servicepunten in ruim 160 landen kunt u overal ter wereld waar een Iveco-voertuig aan het werk is, rekenen op een adequate technische ondersteuning.

Iveco

Iveco développe, construit et commercialise une vaste gamme de véhicules commerciaux légers, moyens et lourds, de camions tout-terrain, d'autobus urbains et d'autocars, ainsi que de véhicules spéciaux pour des applications comme la lutte contre l'incendie, les missions tout-terrain, la défense et la protection civile.

Iveco emploie plus de 25 000 personnes et produit ses véhicules dans 23 usines implantées dans 10 pays à travers le Monde, sur base d'une technologie d'excellence développée dans 6 centres de recherche. La société est présente non seulement en Europe mais aussi en Chine, en Russie, en Australie et Amérique du Sud. Enfin, plus de 5.000 points d'assistance dans plus de 160 pays garantissent l'assistance technique dans toutes les régions du globe où travaillent les véhicules Iveco.

Groot-Bijgaarden, 24 10 2012

Press Release