

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 verweist 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)

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 24 productiefaciliteiten in 11 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.

Andelst 24 10 2012

Press Release