

Tecnomotor offre un socio a tutte le officine.

1^a puntata: le caratteristiche e le funzioni commerciali

▲ di Fabio Carletti



Tecnomotor ha da tempo presentato un nuovo strumento di diagnosi, l'approccio progettuale è diverso dai prodotti sino ad oggi presenti sul mercato: infatti l'utilizzo del Socio, così si chiama il tester di diagnosi che fa parte della Socio Collection, non è confinato alle attività d'officina, ma si estende anche a quelle di relazione con i clienti che, con un termine mutuato dalla lingua inglese, si definisce "marketing". In italiano vuol dire che il Socio offre degli strumenti commerciali che ci aiutano ad affrontare un mercato sempre più competitivo, e che quindi vuole la giusta metodologia di lavoro. Le doti di strumento di diagnosi sono dunque affiancate da quelle di gestione della clientela, in modo da consolidare le relazioni e raggiungere quel rapporto di fiducia che con un altro termine del marketing viene detto "fidelizzazione".

Naturalmente il Socio non fa tutto da solo e l'operatore deve metterci del suo, ma il lavoro di razionalizzazione e di creazione di un metodo di lavoro che viene richiesto, è di per se stesso un vantaggio per la propria attività.

Lo strumento della Tecnomotor permette all'operatore anche la gestione del lavoro giornaliero d'officina dall'accettazione alla consegna

È arrivato il "meccanico di famiglia"

Con lo strumento di diagnosi della Socio Collection prodotto dalla Tecnomotor, il meccanico diventa come il medico di famiglia: si ricorda di tutti i componenti del nucleo "familiare", della loro età, delle operazioni di manutenzione che hanno subito, di quelle che dovranno affrontare, delle scadenze amministrative (bollino blu e revisioni), inoltre è in grado di avvisare per tempo, in modo da effettuare il cambio stagionale tra pneumatici estivi e invernali. In definitiva, con un ridotto lavoro da parte del "meccanico", si

Tecnomotor introduce un nuovo concetto di strumento di diagnosi integrato con le funzioni commerciali. Un vero socio che si rende utile anche nella gestione dei clienti.

può instaurare un rapporto più stretto e di maggiore fiducia con i clienti che così si sentiranno seguiti e consigliati per gestire al meglio le loro vetture con notevoli vantaggi economici.

Una cinghia di distribuzione cambiata per tempo, per esempio, evita danni gravi a tutto il motore, i conseguenti lunghi fermi dell'auto e anche la precoce rottamazione di auto di una certa età; spiegatele ai vostri "pazienti"!

In ultimo considerate quale sensazione di professionalità darete ai vostri clienti abituali quando gli farete vedere tutta la storia del loro mezzo che scorre sul display del Socio, così dimostrerete loro che non sono solo uno dei tanti clienti e che avete per loro e i loro mezzi il massimo riguardo.

Uno strumento per lavorare con metodo

Dall'altra parte del banco l'operatore, attraverso l'instaurazione di un rapporto di fiducia con i clienti, si assicura una maggiore continuità di lavoro e opportunità di intervento più numerose.

È un poco come se l'officina diventasse un centro di servizi rivolto al consumatore con reciproci vantaggi: il cliente viene sollevato dal doversi ricordare le scadenze manutentive e amministrative del suo veicolo (gratis) e l'operatore, in cambio del suo impegno, vede aumentare il fatturato.

Lo strumento della Tecnomotor permette all'operatore anche la gestione del lavoro giornaliero d'officina dall'accettazione alla consegna, e inoltre la programmazione degli interventi che dovranno essere fatti nei giorni successivi, con una razionalizzazione delle risorse materiali ed umane che, da sola, consente di far aumentare il rendimento del proprio lavoro.

Tutti registrati e sotto controllo

La banca dati delle vetture, degli interventi effettuati e dei clienti è realizzata in modo da poter essere facilmente aggiornata, così da poter seguire sia i veicoli, anche quando cambiano proprietario, ma che restano sotto le cure della medesima officina, sia i clienti nell'evolversi del loro "parco auto".



Partendo dal simbolo della doppia freccia accediamo alla pagina di setup dello strumento. Qualora fosse collegato l'analizzatore gas o il modem per la connessione alla rete di internet la relativa icona sarebbe attiva.

Il prodotto Socio Collection mantiene dunque quello che il suo nome promette, dimostrandosi uno strumento organizzativo e commerciale che supporta il lavoro del meccanico anche fuori dal ristretto ambito dell'officina.

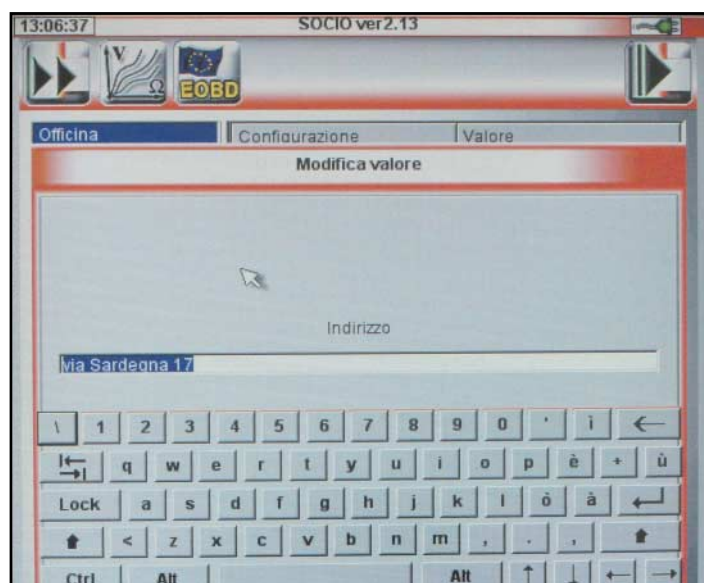
Piuttosto che lavoro in più un nuovo metodo

Tutto questo non succede da solo: è l'operatore che deve immettere i dati nelle pagine della banca dati chiamato modulo marketing e quindi un certo lavoro e impegno gli sono richiesti, ma non è niente di più di quello che normalmente si fa compilando l'ordine di lavoro all'accettazione di un veicolo.

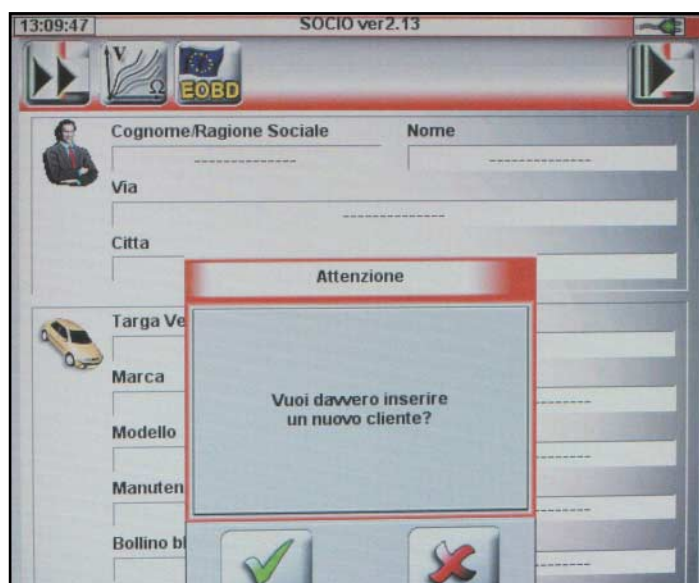
Officina	Configurazione	Valore
Impostazioni Software	C.A.P.	20090
	Città	Fizzonasco
	Cognome	Carletti
	E-Mail	info@motormouth.it
	Fax	0039 02 90429893
	Indirizzo	via Sardegna 17
	Nazione	Italia
	Nome	Fabio
	Note	
	Partita Iva	04447850969
	Provincia	MILANO
	Ragione Sociale	Motormouth sas
	Telefono	0039 02 90429893

Qui si impostano i dati dell'officina che appariranno in ogni stampa e report, un segno di professionalità che fa buona pubblicità alla nostra attività.

Tecnomotor offre un socio a tutte le officine.



Basta poggiare la penna su un campo per far apparire la tastiera virtuale con cui si inseriscono i dati, questo sistema è pratico e più veloce di quanto si possa immaginare; se proprio si vuole è sempre collegabile un mouse ed una tastiera standard.



Ci siamo spostati, attraverso il menù di destra, nel modulo marketing e procediamo nell'inserimento di un nuovo cliente, la procedura è semplice, ad ogni inserimento con il tasto "enter" si passa al campo successivo.

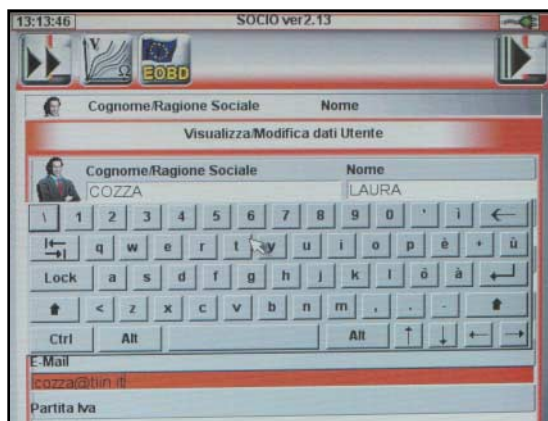
Poiché il programma del Socio gira anche su Personal Computer, l'immissione dei dati del cliente e della sua vettura può essere fatto dalla segretaria sul proprio terminale poi, attraverso la sincronizzazione dei dati, tutto verrà trasferito al visualizzatore dell'operatore.

In pratica, invece di avere dei fogli con le annotazioni si ha tutto sul Socio e lo si usa come un computer portatile. Amate la carta? Bene tutto quello che c'è sulla banca dati può essere stampato.

Costruito senza compromessi

La caratteristica che si nota immediatamente è l'assenza di una pulsantiera: infatti sul corpo plastico del visualizzatore sono presenti solo sette pulsanti a bolla che però non si usano, perché lo schermo di visualizzazione è un display di tipo "touch screen". Vale a dire che, di volta in volta, appaiono dei pulsanti virtuali attraverso i quali l'operatore seleziona le funzioni e la loro attivazione semplicemente con una leggera pressione, di una penna in plastica, sull'icona corrispondente.

Il display ha una dimensione di 8.4 pollici ed è realizzato con la tecnologia TFT (a matrice attiva) che offre una grande luminosità, ha un contrasto elevato, una perfetta visibilità, anche da diverse angolazioni e una notevole leggibilità con tutte le condizioni di luce (non ci sono problemi nemmeno in pieno sole); chi vuole risparmiare può scegliere la versio-



Il database ci permette di riempire tutti i campi e di aggiungere i recapiti che il cliente ci fornisce per contattarlo, a noi serviranno anche per azioni di promozione e per ricordare scadenze in arrivo.



ne con display STN da 7.4 pollici: le prestazioni ottiche, in questo caso, sono inferiori.

Il sistema è basato su un processore Strong Arm che lavora con il sistema operativo Linux (dimenticate i problemi degli altri sistemi operativi!), a prova di bomba e che, anche volendo, non si riesce a metterlo in crisi. All'interno del visualizzatore è ospitato il modulo autodiagnosi che, però, può indifferentemente funzionare anche staccato e collegato via cavo o con un Bluetooth: un mini ponte radio che permette di eliminare i fili. Questa caratteristica è di aiuto in certe operazioni particolari, ma soprattutto dà la possibilità di collegare il modulo dell'autodiagnosi anche ad un Personal Computer mantenendo inalterate tutte le funzioni. Come già detto, è disponibile la versione del software da installare su P.C.: quest'ultima possibilità consente una notevole flessibilità d'uso e permette di far convogliare tutti i dati (sia quelli inerenti le riparazioni che quelli sui clienti), anche di più unità Socio Collection, in un singolo computer, in modo da sincronizzarli e renderli disponibili a tutti; così ogni operatore di una grande officina diviene intercambiabile con gli altri, poiché conosce tutte le informazioni sui clienti, sulle vetture e la relativa pianificazione di lavoro.

Ogni fonte d'energia va bene

L'alimentazione dello strumento avviene attraverso la stessa presa di diagnosi Iso Carb (EOBD) per le vetture costruite dopo il 2001, oppure con il cavo apposito (con coccodrilli o spina per accendisigaro) per quelle più anziane, ma ci sono anche gli accumulatori ricaricabili che danno una autonomia media di circa 1.5 ore. Con le batterie viene fornito l'alimentatore che serve il caricabatterie e consente il collegamento diretto dello strumento alla rete elettrica pubblica.

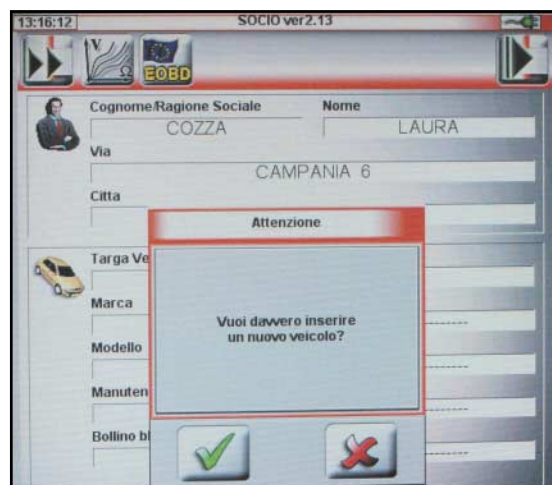
Software di giornata

Il software del visualizzatore e quello del modulo di autodiagnosi risiedono in due compact flash che possono essere facilmente aggiornate attraverso il collegamento via internet al server della Tecnomotor. La procedura è veloce e guidata da istruzioni che appaiono sullo schermo del computer: in pochi minuti si dispone dell'ultima versione con gli aggiornamenti dei nuovi sistemi diagnosticabili e tutte le informazioni accessorie.

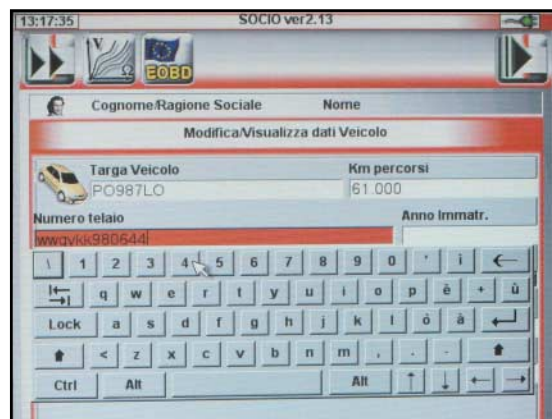
Come si lavora con il Socio

L'interfaccia con l'operatore è intuitiva e progettata per poter essere usata senza la necessità di grande addestramento; per conoscere a quale funzione si accede con una determinata icona è sufficiente appoggiarvi sopra la penna di plastica in dotazione

Ora immettiamo i dati identificativi della vettura, come per la sezione dei dati cliente la procedura è semplice e richiede poco tempo.

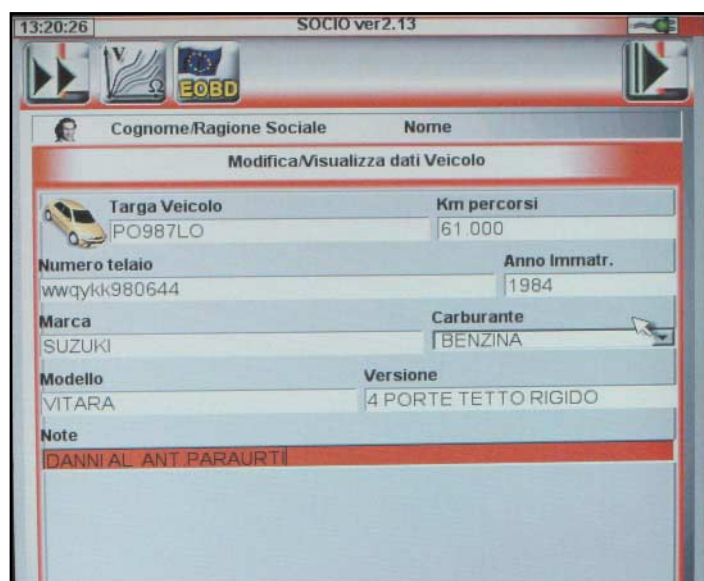


Il programma ci guida proponendo di volta in volta i campi da riempire, è sempre possibile correggere i dati richiamando la scheda e evidenziando con la penna il campo desiderato.



Il Socio comunica con l'utente attraverso icone e pulsanti virtuali, questi ultimi dichiarano il proprio significato appoggiandovi la penna di plastica se poi si rilascia la pressione il menù o l'opzione vengono attivati, se invece ci si sposta di lato mantenendo la pressione si esce dalla selezione. Le due icone sulla gestione dell'energia: la batteria è verde con gli accumulatori carichi e diventa bianca man mano che si esaurisce la carica; la spina indica l'alimentazione da rete. Il simbolo EOBD è quello che permette un accesso diretto ai sistemi di bordo utilizzando i protocolli EOBD, Alla sua sinistra il pulsante per accedere alle funzioni del modulo misure in arrivo a breve.

Tecnomotor offre un socio a tutte le officine.

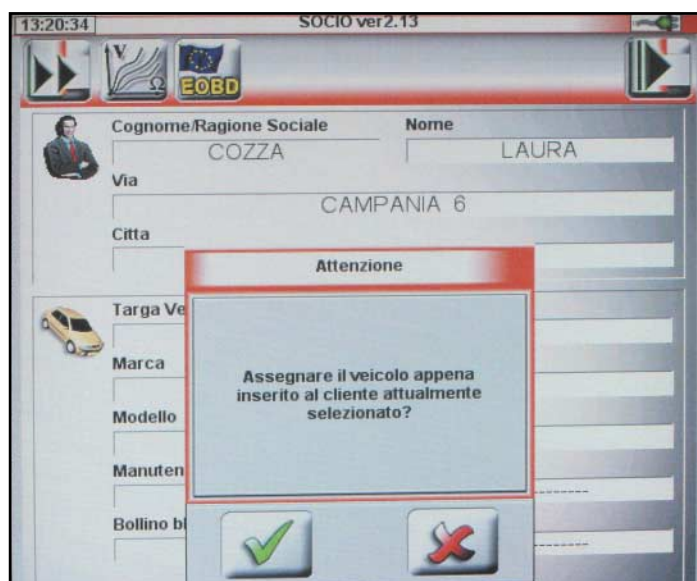


C'è la possibilità di aggiungere nostre osservazioni che riteniamo rilevanti, o che ci ricordano le abitudini dell'utente, per es. chilometri percorsi all'anno.

e leggere il messaggio esplicativo che appare. Se si solleva quest'ultima, la funzione o il sub menù vengono attivati, mentre se ci si sposta di lato, mantenendo la pressione, si esce dalla selezione (per chi usa normalmente il mouse è come premere il tasto destro); per chi non si sente a proprio agio con il touch screen, i sette tasti a bolla alla base del visualizzatore permettono di effettuare tutte le operazioni, ma sono molto meno pratici; un'altra possibilità è quella di collegare una tastiera ed un mouse alle prese USB, ma si tratta di una soluzione non adatta all'uso d'officina che va bene solo per l'immissione dei dati quando si è seduti al tavolo.

Due porte per accedere a tutte le opzioni

A strumento acceso ci sono due menù principali accessibili: uno per selezionare l'ambiente di lavoro (collegamento all'analizzatore gas di scarico, al modem, e pagina delle configurazioni), l'altro per accedere alle funzioni generali (modulo marketing, scelta veicolo, impostazioni di funzionamento e attivazione bluetooth, selezione della lingua, verifica della versione software, accesso alla stampa e, per ultimo, chiusura della sessione di lavoro con interruttore virtuale). L'accesso ai due menù principali avviene attraverso due icone che rappresentano una doppia e una singola freccia con l'apice rivolto a destra. Tra questi tasti virtuali ci sono altre due icone: la prima consente di accedere alle funzioni del modulo misure (disponibile a breve), la seconda serve per le vetture che comunicano con i dispositivi di diagnosi attraverso il protocollo EOBD. Con quest'ultimo sistema di comunicazione le operazioni sono semplificate, poiché il veicolo e le sue componenti vengono riconosciute direttamente senza la necessità di selezionare marca e modello dal menù principale.



Alla fine ci viene chiesto se l'abbinamento è corretto, il programma chiede sempre conferma delle operazioni in modo da evitare abbinamenti o immissioni errate.



Inseriamo anche le scadenze di intervento per questo veicolo, in questo modo la scheda diventa un foglio di lavoro ed entra nel calendario delle prossime scadenze.

Tecnomotor offre un socio a tutte le officine.



Come si può vedere i campi delle scadenze sono ora pieni e attivi nel database, in una sola operazione ci siamo assicurati banca dati e programmazione del lavoro.

Alla base della pagina, qui è aperta la pagina di un diverso cliente, troviamo il menù per la gestione delle vetture, dei clienti e delle scadenze, da qui sono possibili interventi di inserimento o correzione dei dati e l'analisi dei prossimi impegni.



È sempre possibile intervenire sui dati registrati apportando le correzioni necessarie.

- 1 I pulsanti a bolla consentono di effettuare tutte le operazioni, ma sono meno veloci del touch screen.
- 2 Sul retro del Socio ci sono alcune connessioni: da sinistra in alto in senso orario presa Vga per monitor esterno, connettore seriale, seconda connessione seriale, due porte Usb, una terza è posta sul frontale di fianco al pulsante di accensione.
- 3 Sul fondo ci sono dei gommini antiscivolo per garantire un buon ancoraggio sulle superfici di appoggio e la staffa pieghevole per ottenere una posizione di lavoro inclinata e per appoggiarsi al volante della vettura durante le prove.
- 4 La batteria ricaricabile si inserisce sul posteriore del Socio, garantisce circa 1.5 ore di lavoro; nel kit batterie ce ne sono due oltre al cricabatterie e all'alimentatore da rete.
- 5/6 I dati e i programmi del Socio risiedono in due compact flash che si aggiornano attraverso il collegamento al server della Tecnomotor.



La gestione dei clienti

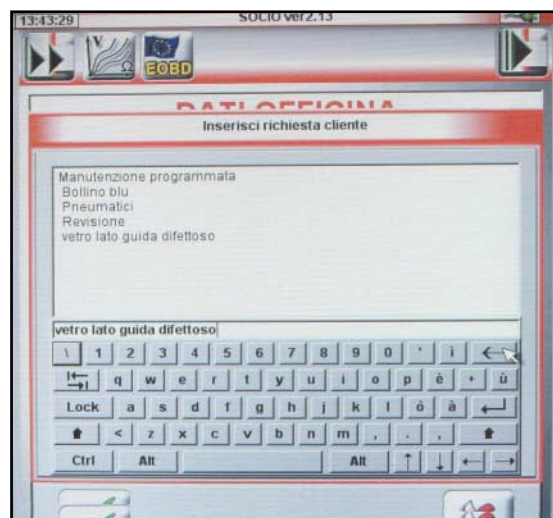
È decisamente inusuale parlare di strategie commerciali illustrando uno strumento di diagnosi, ma la rivoluzione introdotta dal Socio della Tecnomotor va proprio in questa direzione. In realtà, il cosiddetto modulo marketing ha una duplice funzione che in parte vi è già stata esposta: razionalizzazione e organizzazione del lavoro per l'officina da una parte e intensificazione e miglioramento dei rapporti con la clientela dall'altra.

Come si vede sono le facce della stessa medaglia, nulla di stravolgente, qualunque buon imprenditore sa di dover avere come obiettivo entrambi gli aspetti per far prosperare la propria attività, ma la cosa decisamente innovativa è di aver fuso in uno strumento di diagnosi anche un sistema di organizzazione del lavoro.

Si tratta di un database che contiene i dati dei clienti, che può essere interrogato con ricerca per vetture o per proprietari e permette di abbinare a questi dati quelli delle operazioni di riparazione effettuate, e la programmazione degli interventi.

Dall'accettazione in avanti i rapporti con i clienti possono essere gestiti con il Socio che raccoglie le informazioni necessarie sia alle riparazioni, che quelle utili per informare il proprietario dell'auto della possibile consegna; se poi incrociamo i dati sin qui ottenuti con un programma di fatturazione, il cerchio si completa.

Attraverso il database conosciamo i nostri clienti, le



C'è anche la possibilità di aggiungere ad ogni ordine di lavoro le richieste del cliente e le sue osservazioni, un altro strumento per lavorare con maggiore efficienza.



Il cliente ci ha segnalato che il vetro dalla parte del guidatore non funziona regolarmente, chi eseguirà la manutenzione troverà l'indicazione sulla scheda di lavoro e l'informazione non potrà essere ignorata.

Il socio, però, è progettato per fare le diagnosi dei sistemi elettronici di bordo e qui lo vediamo appoggiato al volante di una vettura pronto per entrare in azione.

loro abitudini e percorrenze, questo vuol dire che possiamo prevedere con una buona approssimazione tra quanto tempo dovranno tornare da noi per le operazioni di manutenzione ordinaria, per le revisioni periodiche, o per montare o togliere le coperture invernali.

Inoltre, una manutenzione regolare riduce gli interventi straordinari che in linea di massima sono causati da una eccessiva trascuratezza.

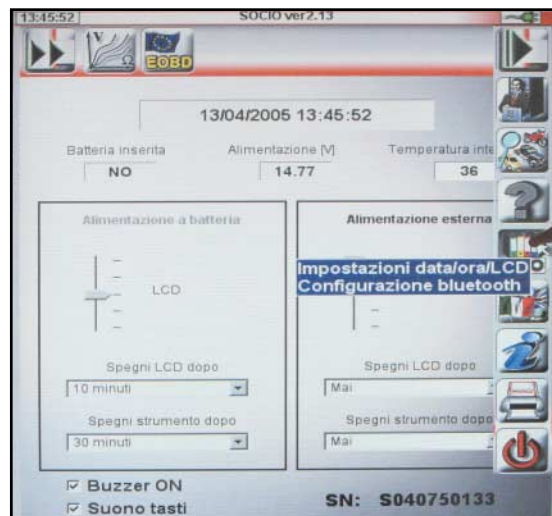
Dunque, se come atto di cortesia telefoniamo o mandiamo un SMS o una E-mail ricordando le scadenze burocratiche e tecniche, avremo una maggiore possibilità che il cliente che riceve il promemoria si rivolga proprio a noi.

Questo è il lato rivolto all'esterno dell'azienda; dall'altra parte conosceremo con maggiore precisione quale potrà essere il flusso di lavoro che dovremo gestire in ogni periodo, e di conseguenza ordinare i ricambi e preparare il necessario perché tutto fili liscio come l'olio.

Risultato: ottimizzare le risorse e riuscire a vendere il maggior numero di ore di manodopera dell'arco della giornata senza gli sprechi dovuti alla disorganizzazione.

Nelle immagini che corredano questo articolo vi mostriamo alcuni passi di una gestione cliente che possono aiutare a comprendere quanto esposto, ma nella prossima puntata ci dedicheremo al lavoro d'officina.

Non dimentichiamo che si possono anche adeguare alle proprie preferenze le regolazioni del display, configurare il collegamento bluetooth, e regolare data e ora.



La prossima puntata sarà dedicata completamente all'uso in officina del Socio, vi mostreremo sia la diagnosi attraverso i protocolli EOBD che quella effettuata accedendo al sistema di bordo selezionandolo dal menù di scelta.

