

Toscandia S.p.A.

**Progetto finanziato nel quadro del POR FESR Toscana 2014-2020”
INNOVATION IN SUPPLY CHAIN**

La Toscandia nasce nel 2010 dalla fusione di due storiche concessionarie Scania e di una concessionaria Nissan: Toscandia Autocarri Spa (concessionaria Scania dal 1976), Lipiscandia Spa (concessionaria Scania dal 1978) e Rivesca Spa (concessionaria Nissan dal 2000). Toscandia Autocarri e Lipiscandia hanno fatto la storia del marchio Scania, hanno saputo mettere a frutto la propria esperienza ed hanno avuto la capacità di rinnovarsi.

La Toscandia con i marchi Scania e Nissan opera in Toscana con una rete di 2 officine appartenenti al gruppo, oltre 15 officine riconosciute sul territorio, 10 venditori coordinati da 3 responsabili di area.

I servizi offerti al cliente dalla rete, e cioè da parte di Toscandia e delle officine di riparazione ad essa collegate, sono quindi:

- Assistenza nella scelta del veicolo secondo l'impiego da parte del cliente
- vendita di veicoli industriali Scania
- vendita di veicoli industriali/commerciali Nissan
- Assistenza e manutenzione per veicoli industriali Scania
- Assistenza e manutenzione per veicoli industriali/commerciali Nissan
- Assistenza nella sostituzione/scelta del veicolo secondo l'impiego da parte del cliente.

I clienti attuali e potenziali che acquistano un veicolo Scania / Nissan dalla concessionaria Toscandia, necessitano, lungo la vita del veicolo, di assistenza periodica e di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria offerti da officine distribuite sul territorio di competenza ed influenza della concessionaria Toscandia.

La concessionaria, che ha venduto il veicolo al cliente, ha quindi l'interesse e la responsabilità, nei confronti della casa costruttrice, di garantire al cliente finale una rete di officine sul territorio in grado di fornire i servizi di assistenza e riparazione con livelli di qualità di servizio omogenei e di eccellenza.

Al fine di valorizzare la filiera, massimizzando i livelli qualitativi dei servizi da essa offerti ed erogati, ha attuato il progetto INNOVATION IN SUPPLY CHAIN, finanziato dal Bando A ideato al fine di perseguire due obiettivi strategici:

- Sviluppare un Modello organizzativo per la gestione e lo sviluppo commerciale delle attività, in qualità di Concessionario di veicoli industriali SCANIA e NISSAN
- Sviluppare un Modello di gestione della filiera delle officine di manutenzione e riparazione presenti sul territorio di competenza del Concessionario per assicurare un servizio omogeneo e di eccellenza ai propri clienti .

Le due principali ricadute collegate all'intervento sono:

- l'incremento delle vendite e della penetrazione di mercato dei veicoli industriali attraverso il miglioramento organizzativo delle attività di vendita e gestione del cliente

- il miglioramento della soddisfazione del cliente e delle parti interessate lungo la filiera di vendita del veicolo e dei servizi di riparazione, attraverso lo sviluppo di standard tecnici, metodi e processi per la selezione delle officine autorizzate e per il monitoraggio del servizio erogato

Per far ciò sono state poste in essere una serie di attività consulenziali, che intervenendo sugli assetti organizzativi e procedurali, consentiranno all'impresa di raggiungere i risultati prefissati consistenti in:

- Miglioramento dell'efficienza dei processi del Concessionario per la gestione del cliente, dello sviluppo commerciali e della soddisfazione del cliente
- Incremento delle vendite di veicoli SCANIA/NISSAN, grazie ad una maggiore fidelizzazione e soddisfazione del cliente
- Integrazione tra i processi e le informazioni del concessionario e delle officine di riparazione
- Standardizzazione e miglioramento dei processi di servizio ed assistenza al cliente attraverso il coinvolgimento delle officine di riparazione
- Raggiungimento di livelli di servizio omogenei lungo la filiera "Cliente - Concessionario - Officina - Cliente" sul territorio gestito;
- Attuazione di strumenti di comunicazione esterna verso il cliente finale e lungo la filiera con particolare attenzione ai temi di sostenibilità sociale ed ambientale
- Incremento del numero di stakeholder (clienti ed officine) coinvolti nei processi di comunicazione
- Incremento dell'occupazione per Toscandia SpA

A seguito dello svolgimento delle attività di progetto gli output generati sono stati i seguenti:

Servizio 2.1

- mappatura dei processi
- piano degli obiettivi di miglioramento
- organigramma
- mansionario
- manuale organizzativo
- procedure per la gestione dei processi aziendali
- cruscotto direzionale per il monitoraggio degli indicatori chiave di prestazione, concessionario
- verbale di formazione
- elenco degli stakeholder
- bilancio di sostenibilità

Servizio 2.3

- mappatura dei processi
- piano degli obiettivi di miglioramento
- manuale gestione garanzie
- cruscotto direzionale per il monitoraggio degli indicatori chiave di prestazione, rete officine

Toscandia S.p.A.

Project co-financed under Tuscany POR FESR 2014-2020

“INNOVATION IN SUPPLY CHAIN”

Toscandia was founded in 2010 by the merger of two historic Scania dealers and a Nissan dealership: Toscandia Autocarri Spa (Scania dealership since 1976), Lipiscandia Spa (Scania dealership since 1978) and Rivesca Spa (Nissan dealership since 2000). Toscandia Trucks and Lipiscandia have made the history of the Scania brand, have been able to put their experience to good use and have had the ability to renew themselves. The Toscandia with the Scania and Nissan brands operates in Tuscany with a network of 2 workshops belonging to the group, over 15 workshops recognized in the territory, 10 sellers coordinated by 3 area managers. The services offered to the customer by the network, namely by Toscandia and the repair shops connected to it, are therefore: - Assistance in the choice of the vehicle according to the use by the customer - Sale of Scania industrial vehicles - sale of Nissan industrial / commercial vehicles - Assistance and maintenance for Scania industrial vehicles - Service and maintenance for Nissan industrial / commercial vehicles - Assistance in the replacement / choice of the vehicle according to the use by the customer.

Current and potential customers who purchase a Scania / Nissan vehicle from the Toscandia dealership, they require periodical assistance and routine maintenance during the life of the vehicle and extraordinary offered by workshops distributed in the territory of competence and influence of the Toscandia dealership.

The dealership, which has sold the vehicle to the customer, therefore has the interest and responsibility towards the manufacturer, of guaranteeing to the final customer a network of workshops in the area able to provide the assistance and repair services with levels of homogeneous and excellent quality of service.

In order to enhance the value chain, maximizing the quality levels of the services it offers and supplied, it has implemented the INNOVATION IN SUPPLY CHAIN project, funded by the Call for proposals designed to pursue two strategic objectives:

- Develop an organizational model for the management and commercial development of the activities, as SCANIA and NISSAN industrial vehicle dealer
- Develop a management model for the maintenance workshops and repair in the territory of the Concessionaire to ensure a homogeneous and excellent service to its customers.

The two main consequences related to the intervention are:

- the increase in sales and market penetration of industrial vehicles through the organizational improvement of customer sales and management activities
- the improvement of customer and stakeholder satisfaction throughout the vehicle sales and repair services, through the development of technical standards, methods and processes for the selection of authorized workshops and for monitoring the service provided

To do this, a series of consultancy activities have been put in place, which by intervening on the organizational and procedural structures, will allow the company to achieve the pre-established results consisting of:

- Improvement of the efficiency of the Concessionaire processes for customer management, commercial development and customer satisfaction
- Increase in sales of SCANIA / NISSAN vehicles, thanks to greater customer loyalty and satisfaction
- Integration between the processes and information of the dealer and repair shops
- Standardization and improvement of service processes and customer assistance through the involvement of repair shops
- Achievement of homogeneous service levels along the "Client - Dealer - Workshop - Customer" supply chain in the managed area;
- Implementation of external communication tools towards the final customer and along the supply chain with particular attention to social and environmental sustainability issues
- Increase in the number of stakeholders (customers and workshops) involved in the communication processes
- Increase in employment for Toscandia SpA

Following the carrying out of the project activities the outputs generated were as follows:

Service 2.1

- ✓ process mapping
- ✓ plan of improvement objectives
- ✓ organization
- ✓ job description
- ✓ organizational manual
- ✓ procedures for managing business processes
- ✓ directional dashboard for monitoring key performance indicators, concession holder
- ✓ training report
- ✓ list of stakeholders
- ✓ sustainability report

Service 2.3

- ✓ process mapping
- ✓ plan of improvement objectives
- ✓ manual guarantee management
- ✓ directional dashboard for monitoring key performance indicators, workshop network