

Sostituisce la circolare 044.21 del 12.03.2021

Schlieren, 25.04.2022
Circolare 031.22

Marche:

- Alfa Romeo
- Fiat
- Fiat Professional
- Jeep®
- Lancia
- Abarth

Warranty Bulletin Nr.007 - ASTARA New Goodwill Process 2022

Caro partner

Si prega di prendere le seguenti informazioni per la corretta gestione del processo di avviamento.

Con questa comunicazione vorremmo informarvi sui cambiamenti del processo commerciale e sulla gestione del C01 giallo e C11.

Da subito le richieste C01 giallo e C11 non andranno più inviate via e-mail a warranty.switzerland@fcagroup.com, ma dovranno essere inserite tramite il nuovo portale ASTARA Helpdesk come comunicato nella circolare 035.22. <https://astara-helpdesk.ch>

Tutte le Richieste commerciali verranno verificate se conforme alle direttive della presente circolare, in base al risultato decideremo se approvarle o rifiutare la richiesta di partecipazione.

Le richieste devono essere create con i documenti definiti (vedi Appendice Goodwill Checklist) per intero tramite il portale ASTARA Helpdesk.

Richieste prive di documentazione completa saranno inevitabilmente respinte.

Per tutte le richieste pervenute correttamente, riceverai una risposta nel più breve tempo possibile.

Richieste commerciali C01 giallo e C11 per veicolo che provengono da un altro mercato di vendita (**NON 3128 - 3878**) seguono principalmente lo stesso processo come quello del mercato 3878.

Dopo aver ricevuto la documentazione citata (Goodwill Checklist), verrà effettuato un controllo interno di completezza che verrà poi condiviso con il rispettivo mercato di vendita responsabile delle garanzie) ed elaborato secondo il loro processo di valutazione. Successivamente seguirà l'informazione della decisione di accettazione o il rifiuto della richiesta di partecipazione.

Richieste commerciali C01 giallo e C11 per vetture che non appartengono più al primo proprietario (cambio proprietario), non verrà considerato il gesto commerciale. Queste richieste verranno rifiutate.

Richieste commerciali C01 giallo e C11 che contengono componenti soggetti a usura essi sono escluse al 100% dal processo commerciale e verranno rifiutate senza alcun esito. Qui troverai un esempio di componenti di usura come riferimento: batteria, frizione, candele, candele, filtri, tutte le cinghie, dischi e pastiglie dei freni, ganasce e tamburi dei freni posteriori, tubi di scarico, DPF, convertitori catalitici, sospensioni, ammortizzatori in genere, fusibili, lampadine, parabrezza e lunotto, spazzole tergicristallo, ruote / pneumatici, coprisedili, rivestimenti interni, ecc.

Richieste commerciali:

Per ogni componente che è interessato, deve essere effettuata la singola richiesta con al corrispondente APO/LOP, utilizzando la griglia commerciali C01 di eSIGI++ prima che la richiesta venga creata tramite l'helpdesk ASTARA.

Gli interventi in Buona volontà non sono dovuti, pertanto FCA/Stellantis - ASTARA si riserva sempre il diritto, in caso di interventi dovuti a malfunzionamenti del veicolo dopo la scadenza della garanzia di fabbrica, in tutto o in parte e / o in convenzione con l'officina riparazioni su materiali e / o lavori ad esso correlati per partecipare alla riparazione.

Un contributo sotto forma commerciale può essere concesso in due modi:

- **Attraverso la griglia commerciale su eSIGI ++ C01:** contributo automatizzato della FCA attraverso la richiesta dell'riparatore nel sistema di garanzia; **C01 Verde OK, per C01 Giallo, secondo il processo citato ASTARA Helpdesk**
- **Gesto commerciale straordinario C11:** Contributo concesso da FCA/Stellantis - ASTARA, attraverso il coinvolgimento dei dipendenti di FCA Warranty; **questo NUOVO tramite la seguente piattaforma ASTARA Helpdesk!**

Di seguito viene descritta la gestione di un caso di un cliente in cui un veicolo con una garanzia di fabbrica scaduta / garanzia estesa raggiunge la rete autorizzata e il cliente lamenta un problema tecnico

1. Accettazione

Il Consulente del Servizio accoglie il Cliente seguendo quanto indicato nel Manuale dei Processi di Officina. Il Consulente del Servizio dovrà specificare al Cliente che la Garanzia di fabbrica è scaduta e che in ogni caso, verrà ricontattato a diagnosi ultimata per confermare i costi da sostenere (al netto di eventuali sconti/contribuzioni erogati in autonomia dal Riparatore fuori dall'ambito della presente procedura).

Il sistema di correntezza è applicabile a vetture di **massimo 72 mesi** che abbiano percorso al massimo **200.000 km**.

- 5 anni/150`000Km per Fiat / Lancia / Rebadged
- 5 anni/200`000Km per Jeep / Alfa Romeo / Abarth / Light Commercial Vehicles
- 6 anni/150`000Km per Motorhomes

Comportamento verso il Cliente:

In fase di accettazione è necessario evitare di:

- *Comunicare che il difetto è dovuto a un'eventuale problematica nota e attribuibile a FCA*
- *Creare aspettative rispetto ad una contribuzione volontaria in via di correntezza commerciale.*

Nel caso in cui il Cliente insistesse per un riconoscimento intero o parziale da parte di FCA del costo della riparazione, il Consulente del Servizio, con l'eventuale coinvolgimento del Customer Care Manager, gestirà il Cliente critico comunicando che la richiesta potrà essere valutata solo a diagnosi conclusa.

Al Cliente non deve mai essere comunicata l'esistenza della presente comunicazione.

2. Diagnosi

Ultimata la diagnosi e identificato l'intervento riparativo da eseguire, il Consulente del Servizio verifica i requisiti per una potenziale contribuzione volontaria da parte di FCA in via di correntezza commerciale.

I criteri di valutazione sono due, uno tecnico e uno commerciale e **non devono in alcun modo essere comunicati al Cliente.**

2.1 Il criterio di natura tecnica

Questo criterio valuta due aspetti:

L'INTERVENTO RIPARATIVO: la riparazione deve rispettare le stesse regole e principi utilizzati per valutarne un'eventuale ammissibilità in Garanzia di fabbrica (W24 / W36 / BC3).



Ad esempio sono esclusi:

- Utilizzo del veicolo non conforme alle specifiche di fabbrica
- Danni conseguenti a incidente
- Danni su componenti soggetti a usura
- Rimessa a nuovo di vetture usate
- **Altri componenti/difetti esclusi come riportato nel libretto di garanzia**

Comportamento verso il Cliente:

Se si verifica una delle condizioni sopra elencate, non sarà possibile erogare alcun contributo volontario da parte di FCA. Il Consulente del Servizio comunica quindi al Cliente che verrà ricontattato a diagnosi ultimata per informarlo sul preventivo finale e per comunicargli il totale dei costi a suo carico essendo scaduta la Garanzia di fabbrica.

Resta salva la possibilità da parte del Riparatore di contribuire al costo della riparazione in autonomia e indipendenza senza coinvolgimento di FCA

IL VEICOLO:

la vettura non rientra in una delle casistiche sottostanti:

- Garanzia di fabbrica ancora attiva
- Contratto di garanzia estesa attivo, o simili che copre o copre parzialmente il difetto lamentato
- Campagna di servizio/riciamo o RRT inerente al difetto lamentato
- Veicolo di proprietà del Riparatore o società del Riparatore

Comportamento verso il Cliente:

Nel caso sia il VEICOLO a non soddisfare i principi di ammissibilità di cui sopra, il Consulente del Servizio, in base alla casistica, dovrà procedere in ottemperanza a quanto riportato nel Manuale di Garanzia, nel Libretto di Garanzia o nelle T&C dell'estensione di Garanzia, informando il Cliente di

In caso il criterio di natura tecnica sia soddisfatto, il Consulente del Servizio procede poi con la verifica del criterio di natura commerciale.

2.2 Il criterio di natura commerciale

Per aiutare il Consulente del Servizio nel valutare commercialmente il Cliente meritevole di un'eventuale contribuzione da parte di FCA, abbiamo identificato le seguenti condizioni:

- A. È proprietario di altre vetture del gruppo FCA e almeno una di queste è stata acquistata negli ultimi due anni
- B. Ha acquistato almeno un accessorio o contratto di servizio MVP negli ultimi due anni
- C. Ha eseguito interventi assistenziali a pagamento presso la Rete Autorizzata, negli ultimi due anni (manutenzioni programmate escluse)
- D. Ha una storia telaio critica (**almeno 4 ingressi in officina con relative SR in e-SIGI++**)

2.3 Deroghe al criterio di natura commerciale:

Se il *criterio di natura tecnica* è soddisfatto il Riparatore può sottoporre all'attenzione di FCA una richiesta di contribuzione volontaria, che sarà valutata da FCA, per le seguenti casistiche:

*2.3.1 Il componente da riparare è uno dei componenti speciali, per questi casi il Riparatore può sottoporre al sistema di Garanzia eSIGI++, una richiesta di contribuzione attraverso l'apposita funzionalità e-SIGI++ (vedi Fig.1). Le richieste di rimborso (Segnalazione Reclamo - SR) per gli interventi autorizzati dovranno essere inserite con codice spesa **C01**. (Per il processo di inserimento SR fare riferimento al paragrafo 6.A)*

*2.3.2 Il Cliente è meritevole in base a criteri soggettivi commerciali del Riparatore: Il Riparatore può sottoporre una richiesta di **correttezza commerciale discrezionale** seguendo il processo in vigore sul mercato e riportato nell', vedi **Punto 8**. Le richieste di rimborso (Segnalazione Reclamo - SR) relative agli interventi autorizzati dovranno essere inserite con codice spesa **C11**. (Per il processo di inserimento SR fare riferimento al paragrafo 6.B)*

3. Inserimento richiesta contribuzione tramite griglia in eSigi++

Qualora il criterio di natura tecnica e almeno un criterio di natura commerciale siano adempiti, o il componente sia eccezionato, il Warranty Specialist può sottoporre al sistema di Garanzia eSIGI++, una richiesta di contribuzione volontaria (vedi Fig.1).

La richiesta va fatta individualmente per ogni componente interessato, con la corrispondente APO/LOP! Menù: Gestione Garanzia Commerciali/Inserimento Richieste.

Fig.1

Una volta compilati correttamente tutti i campi richiesti e cliccato su "Inserisci" il sistema eSIGI++ può rispondere in tre modi diversi:

- A. Semaforo VERDE con percentuali di riconoscimento maggiori di zero
- B. Semaforo GIALLO con percentuali di riconoscimento uguali a zero
- C. Semaforo ROSSO

A. Semaforo VERDE

Quando si verifica questa condizione, il sistema evidenzia la disponibilità della FCA a contribuire volontariamente ai costi di riparazione con le percentuali di manodopera e parti di ricambio specificate dal sistema, ciò deve essere fatto per ogni componente interessato dalla richiesta con le corrispondenti APO/LOP! (Vedi Fig.2).

Per accettare la proposta di contribuzione, selezionare il bottone OK. Cliccando sul tasto "Salva" si otterrà il numero di autorizzazione.

Per rifiutare la proposta di contribuzione, selezionare il bottone KO e poi "Salva".

Attenzione: se una proposta di partecipazione non viene salvata con OK questa proposta di contributo non è valida.

Fig.2

La successiva richiesta di rimborso (Segnalazione Reclamo - SR) per gli interventi autorizzati dovrà essere inserita con codice spesa **CO1**, riportando il numero di autorizzazione rilasciato dal sistema nell'apposito campo.

(Per il processo di inserimento SR fare riferimento al paragrafo 6.A)

B. Semaforo GIALLO

Quando si verifica questa condizione, il sistema evidenzia la possibilità che FCA contribuisca volontariamente al costo della riparazione. Le percentuali di contribuzione dovranno essere confermate da FCA.

Il Riparatore dovrà accettare la risposta provvisoria fornita dal sistema, selezionando il bottone "OK" e cliccando sul tasto "SALVA".

Stato richiesta 	Numero autorizzazione: 000188344
% riconosciuta manodopera: 0	% riconosciuta materiali: 0
Accetta % <input checked="" type="radio"/> OK <input type="radio"/> KO	
<input type="button" value="Inserisci"/> <input type="button" value="Salva"/>	

Fig.3

Il sistema mostrerà un numero di autorizzazione. Per ottenere le percentuali definitive di contribuzione è necessario inoltrare la richiesta come per i casi di **correttezza commerciale discrezionale** (vedi paragrafo 2.3.2).

Le SR relative agli interventi autorizzati dovranno essere inserite con codice spesa **C01**, riportando il numero di autorizzazione rilasciato dal sistema nel campo dedicato. (Per il processo di inserimento SR fare riferimento al paragrafo 6.A)

C. Semaforo ROSSO

Quando si verifica questa condizione, significa che FCA non ha previsto alcuna contribuzione volontaria per l'intervento.

Stato richiesta 	Numero autorizzazione
% riconosciuta manodopera: 0	% riconosciuta materiali: 0
Accetta % <input type="radio"/> OK <input checked="" type="radio"/> KO	
<input type="button" value="Inserisci"/> <input type="button" value="Salva"/>	

Fig.4

Nel caso il Cliente sia particolarmente critico o già in fase di accettazione avesse richiesto un contributo per la riparazione, il Consulente del Servizio avrà la facoltà di inoltrare la richiesta a FCA. Seguire il processo per i casi di **correttezza commerciale discrezionale** (vedi paragrafo 2.3.2).

Le SR relative agli interventi autorizzati dovranno essere inserite con codice spesa **C11**. (Per il processo di inserimento SR fare riferimento al paragrafo 6.B)

4. Approvazione del preventivo

Il Consulente del Servizio, a seguito di approvazione o rifiuto definitivo della richiesta di contribuzione, procederà con il calcolo del preventivo finale. Egli indicherà con voci separate tutti gli eventuali sconti/contribuzioni, specificandone la natura (rilasciati da FCA o dal Riparatore).

Comportamento verso il Cliente:

Il Consulente del Servizio informa il Cliente circa il preventivo finale, comunicando eventuali contribuzioni volontarie e discrezionali di FCA ottenute per la riparazione, specificando l'importo finale a suo carico e si accerta di avere il consenso del Cliente per procedere con la riparazione.

5. Riconsegna

Il Consulente del Servizio rilascerà al Cliente un documento in cui dovrà essere specificato chiaramente se il contributo è stato erogato da FCA e/o dal Riparatore con indicazione dell'entità di ogni contribuzione.

Esempio:

- *Contributo da parte di FCA* → “Contributo volontario ed eccezionale, in via di correttezza commerciale erogato da FCA, senza alcuna ammissione di responsabilità in capo a FCA”
- *Contributo/sconto da parte del Riparatore* → “Contributo alla riparazione erogato da [Nome Riparatore]”

Comportamento verso il Cliente:

In fase di riconsegna è importante evidenziare al cliente i seguenti punti:

- *Il valore della contribuzione erogata rispetto al totale del preventivo*
- *Grazie all'intervento di FCA la contribuzione è stata rilasciata eccezionalmente in via di correttezza commerciale senza alcuna ammissione di responsabilità in capo a FCA”*

6. Inserimento Segnalazione Reclamo per liquidazione su eSIGI++

Una volta chiusa la commessa di riparazione, il Warranty Specialist procede con l'inserimento della SR.

Alcune regole per l'inserimento delle SR variano in base alle modalità di rilascio dell'autorizzazione:

A. Autorizzazione rilasciata da griglia eSIGI++ (Semaforo Verde 3.A o Giallo 3.B)

La SR dovrà contenere:

- Codice spesa → C01
- Codifica inconveniente → stessi dati usati per l'inserimento della richiesta
- Codice autorizzazione → il numero di autorizzazione rilasciato da eSIGI++ in fase di accettazione della richiesta

I restanti campi obbligatori della SR dovranno essere compilati in base all'intervento eseguito (codifica manodopera, ricambi, date, ecc...) e alle Policy di garanzia.

Il sistema applicherà automaticamente le percentuali di riconoscimento accettate in fase di gestione della richiesta. Al netto di eventuali errori identificati da eSIGI++, la SR andrà in pagamento automatico (stato 21).

B. Correntezza commerciale discrezionale (Criterio commerciale del riparatore 2.3.2 o Semaforo Rosso 3.C)

La SR dovrà essere inserita con codice spesa C11.

I restanti campi obbligatori della SR dovranno essere compilati in base all'intervento eseguito (codifica manodopera, ricambi, date, ecc...) e alle policy di garanzia.

Il numero di autorizzazione C11 va inserito nel campo messaggio.

Una volta inviata, il sistema bloccherà la SR all'attenzione di FCA per valutazione e applicazione delle percentuali di riconoscimento accordate in fase di autorizzazione. Le indicazioni di FCA saranno inserite nel campo **Note** disponibile in Inquiry Telaio.

La SR verrà validata e, al netto di eventuali errori identificati da eSIGI++, andrà in pagamento (stato 21).

7. Raccolta documentazione

È importante conservare tutta la documentazione (**Goodwill Checkliste**) prodotta durante il processo assistenziale con particolare riguardo a:

- Documentazione tecnica a supporto della valutazione dei *criteri di natura tecnica*:
 - Fare riferimento alla documentazione che viene normalmente richiesta per valutare un intervento in Garanzia di fabbrica (W24)
 - Per ulteriori informazioni, consultare il manuale di garanzia
- Documentazione che attesti il *criterio di natura commerciale*
 - Sia esso uno di quelli suggeriti da FCA o del riparatore

La documentazione sopra citata dovrà essere conservata allegata alla commessa di riparazione e potrebbe essere richiesta in nome e per conto di FCA, in fase di pagamento SR o durante un'eventuale visita di Audit.

8. CT1: Istruzione per la richiesta di garanzia commerciale

Per un'elaborazione precisa e veloce della richiesta commerciale, è necessario compilare integralmente il modulo Excel e tenere conto dei seguenti punti della checklist. Se ciò non può essere garantito, la richiesta commerciale non verrà elaborata da Wattanty e sarà respinta.

Campi bianchi/blu e caselle da selezionare con crocette:

- I campi bianchi vanno sempre compilati
- I campi blu sono riservati a FCA. Approvazione e commenti.

Dati del concessionario/Dati del cliente/Dati della vettura:

- Chilometraggio e targa

Segnalazioni reclamo & diagnosi / Causa & Riparazione / Rimedio:

- Questi dati devono sempre essere indicati
- La segnalazione reclamo deve essere riportata con le stesse parole usate dal cliente.
- La diagnosi deve essere riportata in maniera più chiara possibile e comprensibile.
- La riparazione eseguita deve essere sempre effettuata tramite i processi lavorativi indicati su eLearn (Linke eEntry), Service Library (DealerConnect) In eLearn e Service Library sono riportate anche le voci di lavorazione da utilizzare.

Motivazione della richiesta di correttezza e partecipazione dell'officina, l'informazione obbligatoria;

- Al Cliente è stato proposto un prolungo della garanzia? Motivazione officina e cliente.
- Partecipazione da parte cliente, deve essere sempre specificato
- Partecipazione da parte dell'officina, deve essere sempre specificato
- Il grado di partecipazione da parte dell'officina dimostra l'importanza della richiesta commerciale verso il cliente.
- Se l'officina invece non dimostra una sostanziosa partecipazione, si deriva che l'importanza della richiesta fatta per il cliente, sia per mancanza di gestione dell'officina verso il cliente.

Partecipazioni:

- Le partecipazioni commerciali vengono generalmente suddivise tra Officina, FCA e il Cliente, in percentuali uguali.
- I casi speciali verranno analizzati singolarmente e trattati in base alle circostanze. In questo caso, la suddivisione delle partecipazioni commerciale è a discrezione di FCA.
- La partecipazione da parte dell'Officina con vettura di cortesia e sul margine dei ricambi non è riconosciuta come una partecipazione commerciale.
- **Se l'officina o il cliente non intendono partecipare finanziariamente, sono pregati di non richiedere partecipazioni commerciali (C01 Giallo o CT1) presso FCA.**

Allegati obbligatori (Goodwill Checkliste):

- Inviare sempre cartella di lavoro firmata dal cliente.
- Inviare sempre il libretto di circolazione e la scheda dei tagliandi.
- Inviare tutti gli allegati necessari come stampa Witech (Vehicle Scan Report): prima dell'inizio della riparazione, con dettaglio di tutti i codici di errore e l'espressione dei parametri, laddove disponibili (per esempio stato, numero massimo di giri del motore, quantità di olio, percentuale di consumo olio, contachilometri fino/da "cambio olio", ecc.) foto, formulari di diagnosi in qualità ben leggibile.
- L'elenco sopra riportato rappresenta la documentazione minima che si deve presentare (qualora non sia già disponibile in altri sistemi FCA). FCA può richiedere ulteriore documentazione inerente all'analisi del caso. Documenti aggiuntivi potranno sempre essere richiesti in aggiunta.

TeSeO Helpdesk Ticket nr.:

- Se disponibile, indicare sempre il numero di Ticket.

Preventivo dei costi Codice lavorazione:

- Utilizzare il tempario / Quick Lop ufficiale.
- Indicare sempre il codice di lavorazione, il tempo di lavorazione, la descrizione dell'intervento e il valore in garanzia. Questo velocizza la gestione da parte nostra.

Ricambi:

- Si devono utilizzare ricambi secondo ePer / Star Parts.
- Dare sempre precedenza all'impiego di ricambi ricondizionati. Se non fossero disponibili, indicare chiaramente il motivo.
- Indicare sempre il codice pezzo e il valore in garanzia. Questo velocizza la gestione da parte nostra.

Fatture da parte di terzi:

- Allegare sempre eventuali fatture terzi.
- Dalla fattura emessa da terzi devono sempre risultare evidenti le seguenti informazioni:
Dati del veicolo, chilometri percorsi, dettagli sull'intervento di riparazione, sconti.

Direttive di garanzia:

- Le riparazioni effettuate sotto commerciale sono soggette alle istruzioni di riparazione FCA, e devono essere conformi alle regole di garanzia di FCA.
- Le riparazioni devono essere eseguite utilizzando parti di ricambio ricondizionato come da contratto.

Preventivo da eLink/eService:

- Il preventivo può essere richiesto anche tramite eLink/eService e deve essere allegato al resto della documentazione.

Inserimento dell'intervento in garanzia tramite eSigi++

L'inserimento della garanzia avviene secondo il consueto principio tramite il canale di spesa C01 o C11.

Importante inserire il **codice di approvazione C01** nel campo **Numero Autorizzazione**, e per il **codice di approvazione C11** nel campo "Descrizione danno".

Cod.Posizione	<input type="text"/>				
Numero Autorizzazione	<input type="text"/>				Secret Code <input type="text"/>
Descrizione Guasto	<input type="text"/>				Fermo Veicolo <input type="checkbox"/>

La Rete Autorizzata è tenuta a conservare ed eventualmente inviare a FCA la documentazione che attesti i criteri di ammissibilità dell'intervento e del Cliente (tecnico e commerciale).

La presente comunicazione è strettamente riservata e confidenziale e non dovrà essere comunicata per nessuna ragione a terzi (clienti, media e/o autorità) senza il preventivo consenso scritto di FCA. FCA riterrà direttamente responsabile i destinatari della presente comunicazione per ogni danno FCA dovesse ricevere a qualsiasi titolo per la diffusione non autorizzata della presente comunicazione.

La mancata osservanza delle regole di garanzia implica un rifiuto sicuro della richiesta di intervento in garanzia.

Allegati:

- Allegato 1 Goodwill Formulario
- Allegato 2 Goodwill Checkliste

In caso di ulteriori domande, siamo a tua disposizione, la tua squadra di garanzia.

Vi ringraziamo per la vostra attenzione e di aver preso nota di quanto sopra indicato.

Ti chiediamo di depositare la circolare nel classificatore delle direttive di garanzia capitolo 9.

Cordiali Saluti

Your Mopar Team

Christian Garone
Head of Warranty After Sales
FCA - Switzerland – SA

F. Orlanduccio
Warranty Specialist After Sales
FCA - Switzerland - SA