



VOICE OF THE CUSTOMER

## Clienti più soddisfatti, riduzione dei costi e maggiore sicurezza



Paolo Sarvia, Amministratore Delegato, Cofifast

Cofifast serve i propri  
clienti con 8.000  
distributori posizionati  
nelle aziende del  
territorio piemontese

Per fornire un servizio  
di qualità al cliente,  
la conoscenza della  
posizione corrente dei  
mezzi a disposizione  
è informazione  
indispensabile

### L'Azienda

Cofifast è una realtà consolidata nel mercato della ristorazione automatica da oltre 40 anni e distribuisce circa 2 milioni di consumazioni al mese. Impiega 70 persone costantemente addestrate per il rifornimento e per la manutenzione e riparazione dei distributori, svolti utilizzando strumenti di avanguardia per l'espletamento dei servizi offerti. L'azienda vanta una flotta di circa 45 mezzi in costante movimento nell'area di Torino e della sua provincia, e in tutto il Piemonte Meridionale; utilizzati per proporre un servizio proposto di qualità non convenzionale, grazie alla scelta di prodotti migliori sicuri e riconosciuti, distributori affidabili e persone in grado di comprendere la centralità della soddisfazione del consumatore.

### La sfida

La sede di Cofifast è posizionata vicino alla tangenziale della città di Torino; spesso e ogni giorno i mezzi della sua flotta che partivano per dirigersi verso le aziende presso le quali dovevano svolgere consegne o riparazioni, si trovavano bloccati in mezzo al traffico.

"La nostra azienda aveva bisogno di nuova competitività, per offrire un servizio sempre più veloce e di elevato grado di soddisfazione per il cliente", spiega il Dott. Paolo Sarvia, Amministratore Delegato di Cofifast, "Conoscere la posizione dei mezzi della nostra flotta in tempo reale era diventata un'informazione davvero necessaria per gestire in modo ottimale il servizio alla clientela".

Lo sguardo rivolto alla tecnologia e all'innovazione che contraddistingue Cofifast, ha fatto sì che trovasse in TomTom Business Solutions il partner per raggiungere i suoi nuovi obiettivi di business.



Let's drive business®

[www.tomtom.com/business](http://www.tomtom.com/business)



## LINK 510, WEBFLEET e PRO 7150: la flotta e l'ufficio in contatto costante

## Clienti più soddisfatti, riduzione dei costi e maggiore sicurezza

### La soluzione

La Cofifast ha implementato la soluzione TomTom per gestire in modo ottimale il suo parco veicoli.

Sui mezzi destinati alle consegne ed alle riparazioni dei distributori, oltre che su quelli in dotazione al servizio commerciale, è stato installato il dispositivo di rilevamento LINK 510, che invia i dati direttamente all'applicazione WEBFLEET, dal quale il fleet manager in ufficio può monitorare la flotta in tempo reale.

Inoltre, grazie al navigatore PRO 7150 in dotazione sui mezzi di Cofifast, dall'ufficio è possibile dialogare direttamente con l'autista su strada.

Per esempio, se l'operatore in ufficio riceve una chiamata per una riparazione urgente di un distributore, grazie a WEBFLEET può individuare immediatamente il mezzo che può raggiungere il cliente nel minor tempo possibile, tenendo conto non solo della distanza, ma anche della situazione del traffico (in tempo reale e in base ai dati storici), delle condizioni meteo e della tipologia della strada da percorrere. Una volta individuato il mezzo, può inviare un messaggio di testo che viene visualizzato dall'autista sul display del navigatore, che non deve fare altro che cliccare "Accetto" sul monitor, per dirigersi direttamente all'indirizzo segnalato, senza distrarsi dalla guida.

Cofifast ha ottenuto vantaggi interessanti su diversi profili.

In primo luogo è stato rilevato un netto miglioramento del servizio al cliente. Conoscendo sempre la posizione dei propri mezzi è possibile consegnare o arrivare al luogo della riparazione in modo più veloce. "Spesso i clienti sono piacevolmente stupiti dalla rapidità del nostro servizio, in particolar modo quando viene effettuata una consegna il giorno stesso dell'ordine!", spiega il Dott. Sarvia.

Oltre ad incrementare la soddisfazione dei clienti, TomTom Business Solutions ha permesso a Cofifast di ottenere benefici dal punto di vista gestionale: gli autisti hanno adottato uno stile di guida positivo, rispettando il codice della strada, ma anche e soprattutto il veicolo e l'azienda. Oggi Cofifast riesce a risparmiare 300 litri di carburante al mese e prevede un netto risparmio dei costi di manutenzione nel medio periodo. Inoltre, gli autisti guidano con meno distrazioni e in modo più rilassato, aumentando la sicurezza al volante.