






SERVICE CHARTER



SERVICE CHARTER






RELAZIONE COMMERCIALE

CATEGORY & KEY PERFORMANCE INDICATORS		OBIETTIVO
	ACCOUNT MANAGEMENT *	
	Invio di Fleet Review o Scorecard (monitoraggio del parco e proposta di eventuali revisioni) almeno 1 volta l'anno	100%
	Invio dello Stato di Parco (fotografia delle percorrenze e di eventuali scostamenti dei veicoli in flotta) 2 volte l'anno	100%
	Invio della Confirmation Letter entro 2 giorni lavorativi dall'incontro	100%
	Contact Plan: almeno 3 incontri in un anno con il Cliente su richiesta	100%
	GESTIONE RECLAMI	
	Conferma al Cliente della presa in carico del reclamo dopo 1 giorno lavorativo dalla ricezione	100%
	Riscontro al reclamo entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione	100%
	FATTURAZIONE	
	Primo riscontro alla richiesta di informazioni entro 5 giorni lavorativi	100%
	Numero totale di fatture corrette emesse in un anno	98%
	REPORTING *	
	Arval Interactive: web tool disponibile 24 ore su 24	100%
	Business Review (identificazione delle aree di miglioramento nella gestione della flotta): almeno 1 presentazione all'anno al Cliente	100%
	FINE CONTRATTO	
	Invio della/e fattura/e entro 60 giorni dalla restituzione del veicolo	90%
	Invio al Cliente della quotazione del veicolo per riacquisto entro 5 giorni dalla richiesta	95%

* dove applicabile

SERVICE CHARTER

SERVIZI

CATEGORY & KEY PERFORMANCE INDICATORS		OBIETTIVO
	PRELEASING Disponibilità del veicolo entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta	98%
	CONSEGNA DEL VEICOLO Aggiornamento su ogni variazione della data di consegna reso disponibile al Cliente (a seguito di comunicazione ricevuta dal fornitore) Impegno a fornire al Driver un veicolo alternativo in caso di ritardo della consegna	100% 100%
	CONTACT CENTER Raggiungibilità di un addetto dedicato per assistenza e richiesta informazioni, 24 ore su 24, 7 giorni su 7 Risposta in 30 secondi dell'operatore telefonico Richieste via web: gestione risolutiva entro 4 ore lavorative per assistenza in caso di guasto ed 8 ore lavorative per tutte le altre prenotazioni/richieste.	100% 75% 95%
	MANUTENZIONE DEL VEICOLO In caso di intervento per tagliando e sostituzione degli pneumatici, riconsegna del veicolo al Driver entro 8 ore lavorative (compatibilmente con gli interventi previsti dal libretto del costruttore) previa organizzazione dell'intervento (esclusi prefestivi e festivi) In caso di intervento di manutenzione (ordinaria, straordinaria, pneumatici) comunicazione al Driver dell'eventuale allungamento dei tempi di lavorazione, appena se ne evidenzia la necessità	100% 100%
	ASSISTENZA Auto sostitutiva della categoria contrattuale disponibile entro massimo 4 ore dalla richiesta di prenotazione in tutto l'arco della giornata Arrivo del carro attrezzi entro massimo 90 minuti dalla ricezione della richiesta	95% 92%