

EDBS

MAGAZINE

#02

4 WE ARE THE HUMAN MACHINE

8 INTERVISTA AL DOTT. MARCO MOSAICI

12 PAROLA DI GREENPARTNER 15 I VANTAGGI

DI UNA GESTIONE DIGITALE E CENTRALIZZATA

18 LA GESTIONE DEL NETWORK

22 L'ASSEVERAZIONE 26 NON SOLO REPARTO

TECNICO 28 PROGETTO ONETREEPLANTED

30 PADEL ARENA PERUGIA NEL SEGNO DI BS

Passo dopo passo

Quando il team Marketing mi ha comunicato - conferendomi un onore inaspettato e ben gradito - che l'editoriale del secondo numero del magazine sarebbe stato a mia firma e che avrebbe dovuto tracciare un profilo del nuovo anno sia in termini aziendali che di contestualizzazione del mercato, ho pensato alla parola-chiave che potesse esprimere la **visione** di Ballsystem, nonché quella dell'industria di riferimento. E il lettore può leggerla nel titolo.

Passo dopo passo significa che il **successo** si costruisce gradualmente (tutti abbiamo impresse nella mente le foto di Bezos, Gates, Musk, Jobs, giovani imberbi asserragliati per anni nei loro garage), che all'inizio del cammino l'andatura forse è lenta, ma poi acquista velocità, sempre più sicuri di dove si mettono i piedi. Si può inciampare, certo, ma la strada è sempre lì davanti, tutta da percorrere, il cammino lungo e il panorama mozzafiato. Non c'è un arrivo definitivo, ma tante tappe.

Ballsystem è così. Un'azienda nata dall'**abilità manuale** e dall'**intuizione imprenditoriale** di un maestro lattoniere, di quelli che non ce ne sono quasi più, che aumenta l'andatura passo dopo passo, mese dopo mese, che lungo il cammino incontra compagni di viaggio, imprenditori, riparatori, manager di breve e lungo corso, con i quali condividere idee, progetti, risultati, che ammira un orizzonte sempre più vasto che si proietta al di fuori dei confini nazionali e continentali, che salta gli ostacoli del Covid prima, della crisi di settore e dei semiconduttori poi, e riparte di slancio.

Abbiamo da poco chiuso un anno complicato, in cui le condizioni oggettive ci hanno posto delle sfide inedite, eppure è stato un anno dai **risvolti decisamente positivi**. Non tanto per il risultato economico, seppur soddisfacente, bensì per l'accresciuta consapevolezza del potenziale insito nelle competenze di una squadra composta da **grandi professionisti/e**, per l'acquisizione di una nuova visione aziendale che ci guiderà nel prossimo quinquennio, per l'avviamento di una strategia operativa e commerciale incentrata sulle **sinergie collaborative** con i migliori professionisti del settore, sulla specializzazione nei segmenti di business ad alto valore sia economico che reputazionale, sull'ampliamento del portafogli clienti con l'apertura di nuove linee di business e sulla **crescita internazionale** con l'avviamento delle filiali estere.

Si tratta di un percorso di crescita graduale, ma costante, la cui ambizione è sostenuta dai nostri principali patrimoni che hanno reso Ballsystem un'azienda dagli **elevati standard** globalmente riconosciuti. Sto parlando ovviamente delle persone e del network **Green Partner** e **Point**: entusiasmo, competenza, adesione al progetto aziendale sono gli elementi che permettono di alzare l'asticella degli obiettivi. E questo è il momento adatto per farlo.

È vero, la crisi Covid ha innescato una sequenza di eventi che si sono ripercossi su tutta la filiera fino ad arrivare nei nostri uffici e nelle nostre officine, l'emergenza sanitaria è diventata emergenza di materie prime, rallentamento delle linee produttive, diminuzione di prodotti, innalzamento dei prezzi. Certo non una premessa positiva, ma è da una nuova esigenza che viene stimolata l'**intelligenza**, per approdare a un nuovo punto di equilibrio.

La capacità di fare rete con l'eccellenza della filiera, di fornire soluzioni integrate studiate da attori diversi tra loro per estrazione tecnica e saper-fare, ma accomunati da simile cultura aziendale e visione globale, di avvicinare e intercettare nuovi segmenti di clientela, di innovare processi e competenze, di comunicare efficacemente, di posizionarsi sul mercato in maniera peculiare e distintiva, di varcare i confini ordinari fisici e mentali del proprio agire, di saper ascoltare e non arroccarsi su posizioni miopi.

Questo è il percorso di Ballsystem: passo dopo passo, con inesorabile efficacia ed essenziale pragmatismo, in compagnia delle migliori eccellenze del mercato, i nostri partner e i nostri clienti.



WE ARE THE HUMAN MACHINE

Carlo Mottola,
Direttore Tecnico e Academy Ballsystem



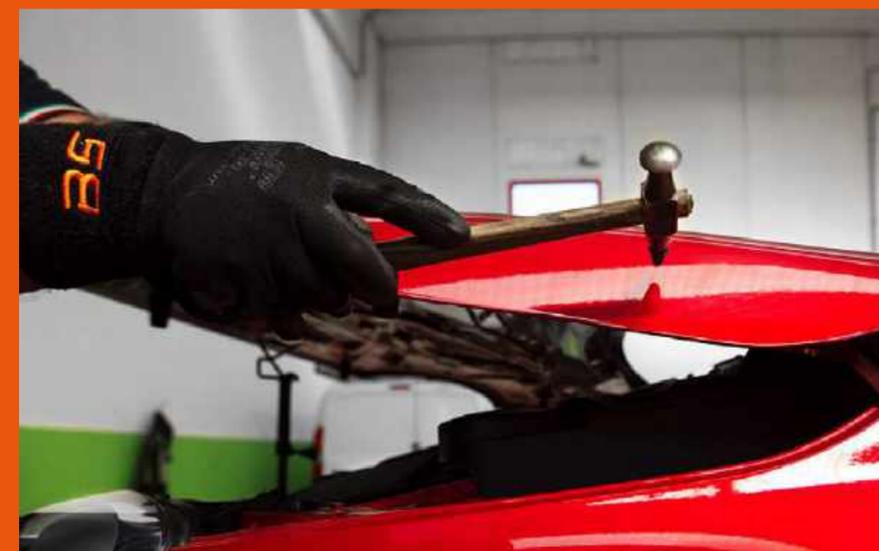
Human machine, uomo come macchina o uomo-macchina, è un concetto che, oltre a essere il nostro slogan aziendale, richiama a radici ben più lontane. Basti pensare ai grandi pensatori del passato, su tutti il francese Cartesio, nella cui opera "L'uomo macchina" del 1747, sosteneva che l'uomo è una macchina, in quanto segue un meccanismo ben preciso che nasce da un progetto divino. Sono i rapporti umani che rendono efficaci le nostre azioni, la gestione di tutti i giorni, i rapporti commerciali tra due aziende o tra azienda e cliente finale, e che migliorano il livello di servizio offerto.





Quindi perché human machine? Perché tutte le persone del Team, ogni nostro collaboratore, si muovono in perfetta sincronia, proprio come degli ingranaggi di una macchina perfettamente rodada.

Ballsystem ha inglobato questo modo di pensare, rendendolo uno dei pilastri fondamentali della propria filosofia e della propria vision. Il concetto di team, cioè la necessità di costruire una squadra ben solida, è un nostro punto chiave, poiché è all'interno del team che ogni persona si sente valorizzata e parte di una "famiglia" che lavora congiuntamente mirando al successo. Ma tutto questo è legato a un altro aspetto molto importante: la formazione. Per far sì che una squadra lavori con degli standard qualitativi elevati, c'è bisogno anche di ampliare i propri orizzonti e conoscenze, in modo da poter affrontare le sfide del presente e soprattutto quelle del futuro, visto il costante processo tecnologico, che ci pone sempre nuovi obiettivi da raggiungere per essere in grado di soddisfare tutte le esigenze dei nostri utenti. Per questo abbiamo deciso di investire nel team attraverso programmi di formazione professionale, come l'Academy, dove custodiamo uno dei nostri più grandi patrimoni, il Know-How del metodo Ballsystem.



È all'interno dell'Academy che mettiamo in moto relazioni, formiamo ed aggiorniamo tecnicamente gli operatori, il personale authority e le carrozzerie che entrano a far parte del nostro programma GreenPartner. Un meccanismo che privilegia la centralità dell'essere umano, senza mai lesinare sull'apporto della tecnologia, della ricerca e dello sviluppo. Tecnologia e umanità si fondono per creare un sistema perfettamente rodato di servizi automotive, rivolto a tutto il settore, dai concessionari alle assicurazioni, dai parchi auto di flotte alle società di noleggio di breve, medio e lungo termine, dalle case automobilistiche al retail. Come si è soliti affermare, "l'unione fa la forza", ed è proprio nel team che risiede la chiave del successo. Solo tutti insieme, uniti dallo stesso obiettivo, possiamo compiere grandi passi, gli stessi che ci fanno affermare sul mercato, che ci permettono di migliorare, e di garantire una sempre elevata customer satisfaction.

Intervista al Dott. Marco Mosaici



Intervista al Dott. Marco Mosaici,
Direttore Aftermarket Networks
presso Arval BNP Paribas Group

Grazie Dott. Mosaici per la gentile disponibilità, è un grande onore averLa ospite del BS Magazine. Il 2021 è stato un anno incredibilmente sfidante per chiunque e sotto tutti i punti di vista, ma certamente lo è stato per tutta la filiera del settore automotive, travolta dalle conseguenze del Covid, dall'accelerazione dei processi digitali, dall'elettrificazione dilagante, dalle mutate necessità dei clienti, dalla crisi dei semiconduttori, da un netto cambio di paradigmi della mobilità in generale, dalla parallela crisi ambientale che pone inevitabili priorità. Il mondo non tornerà mai più come prima in buona sostanza. Per quanto riguarda Arval, come ha messo in ordine le proprie strategie in questo nuovo contesto che va delineandosi e come ha saputo trasformare la crisi in nuove energie e in nuove opportunità?

Per prima cosa, grazie a voi per questa interessante opportunità. Sicuramente, il settore automotive e la mobilità tutta stanno vivendo uno dei più grandi cambiamenti della storia recente. Il Gruppo Arval, forte della sua conoscenza trentennale del mercato e della sua leadership a livello europeo, è stato lungimirante e, a ottobre 2020, ha presentato il piano strategico Arval Beyond, un piano quinquennale che è in grado di rispondere alle trasformazioni in atto. Gli obiettivi di Arval Beyond riguardano la sostenibilità, con l'ambizione di arrivare a contare 700.000 veicoli elettrificati nella propria flotta globale e la riduzione del 10% dei sinistri entro il 2025, la mobilità a 360°, grazie alla proposizione di prodotti complementari e innovativi al noleggio a lungo termine, le auto connesse e i prodotti flessibili, per soddisfare le nuove esigenze dei clienti, e i servizi a valore aggiunto, offerti anche grazie a partnership con altri operatori specializzati.

Parlavamo di un cambio dei paradigmi. Sicuramente una delle inevitabili necessità per le aziende di oggi è quella di erogare il ventaglio più ampio di servizi facendo leva sulle giuste partnership, con l'obiettivo di generare valore aggiunto per i clienti. Quali sono i motivi che hanno spinto Arval a scegliere Ballsystem come partner per la riparazione e come si inserisce questo legame nel vostro piano strategico?

In un certo senso Ballsystem si pone come precursore dell'attuale concetto di "officina mobile", essendo un player nella riparazione in grado di garantire quella capillarità e prossimità, anche attraverso la predisposizione di hub, che il progresso del mercato richiede. Quali saranno secondo Lei gli aspetti fondamentali da considerare per garantire un servizio ancora più performante rispetto alle esigenze future dei clienti?

Come appena detto, le partnership con aziende innovative e in grado di offrire servizi a valore aggiunto rientrano negli obiettivi della nostra strategia. In Ballsystem abbiamo trovato il partner ideale per rispondere a uno dei bisogni fondamentali di tutti coloro che guidano un'auto Arval: avere un servizio efficace, di qualità e nel più breve tempo possibile. Le innovative tecniche di ripristino fornite da Ballsystem permettono ai nostri riparatori convenzionati di garantire tutto questo a coloro che hanno bisogno di gestire rapidamente un sinistro.

Siamo fieri di questa collaborazione, che ci ha visto portare nel 2014 sul mercato italiano l'ARRepair, sviluppando professionalità, competenza e lavorando ai processi, e arrivando ad applicare nella valutazione e nella riparazione del danno più tecniche di ripristino e combinando parti di queste.

Le officine mobili sono un altro tassello che ci aiuta a essere sempre più efficienti nei confronti dei nostri clienti. Non dover portare la propria auto in officina ma poter usufruire di un intervento presso la propria sede di lavoro rappresenta un plus importantissimo. L'obiettivo dovrà essere quello di incrementare sempre di più il numero di interventi di manutenzione e assistenza che possano essere gestiti dall'officina mobile, questo grazie anche a una maggiore copertura del servizio a livello nazionale, da parte degli attuali fornitori e della nostra rete preferenziale. Più un cliente è soddisfatto, più siamo capaci di fidelizzarlo e questo va a vantaggio nostro, ma anche dei nostri partner della riparazione.





“ In Ballsystem abbiamo trovato il partner ideale per rispondere a uno dei bisogni fondamentali di tutti coloro che guidano un’auto Arval: avere un servizio efficace, di qualità e nel più breve tempo possibile. Le innovative tecniche di ripristino fornite da Ballsystem permettono ai nostri riparatori convenzionati di garantire tutto questo a coloro che hanno bisogno di gestire rapidamente un sinistro. ”

Veniamo al tema a Lei più caro, un tema che mette in connessione il pianeta Arval e quello Ballsystem: il network. Si ritorna al concetto di partner, ma in modo ancora più ampio e strutturato. A dirla con un’espressione molto comune “l’unione fa la forza”. Su cosa poggia il network di Arval e come scegliete i vostri Arval Premium Center? Quale ritiene sia il valore aggiunto del progetto? Cosa può rappresentare per il mondo delle vostre carrozzerie il legame tra Arval e Ballsystem?

Per noi, gli Arval Premium Center e gli Arval Center non sono solo dei partner ma dei veri e propri ambasciatori sul territorio dei valori Arval e della sua ricerca dell’eccellenza. La selezione delle strutture che entrano a far parte della nostra rete preferenziale è accurata perché cerchiamo imprenditori che condividano con noi la stessa visione strategica, che siano curiosi e appassionati, che vogliano formarsi e informarsi e innovare, che siano in grado di offrire servizi di accoglienza e di cura del cliente adeguati, oltre ovviamente, a saper garantire i più elevati standard nella manutenzione e riparazione dei veicoli.

In questo senso, la partnership con Ballsystem è fondamentale perché ci ha permesso di mettere a disposizione dei riparatori della rete Arval una tecnica innovativa, su cui le strutture sono state formate e che rappresenta una delle leve per poter assicurare a tutti i nostri clienti qualità e velocità. Siamo orgogliosi di poter essere stati i primi nel nostro settore a sposare questa tecnica riparativa e offrirla ai nostri utilizzatori.

Immaginiamo che abbia versato fiumi di inchiostro e di parole sul concetto di sostenibilità e di politiche green. Difficile immaginare un domani senza un pianeta in grado di reggere l’urto dei nostri consumi e della produzione energetica. In primis, Le chiediamo quanto fosse prevedibile arrivare vicini a un punto di non ritorno come quello attuale. In secondo luogo, quanto pensa che il settore automotive avrebbe potuto fare e quanto potrà contribuire a invertire il trend? In ultima istanza, cosa consiglia alle aziende per affrontare questa transizione ecologica quanto energetica?

Digitalizzazione, tecnologie, persone. Proviamo a mettere in ordine di importanza queste tre parole nel pensiero di Arval. Ballsystem ama definirsi una “Human Machine”, proprio sul binomio tra macchine, quindi tecnologia, e persone, individuando nell’artigianalità, nelle capacità e nella continua formazione dell’uomo il vero pilastro dell’azienda. Quale frase utilizzerrebbe per sintetizzare la vision di Arval?

Concludendo. Un approccio fortemente orientato alle esigenze del cliente per Lei di cosa è sinonimo? Quali sono le caratteristiche che un cliente si aspetta di trovare nella mobilità del futuro? Quanto ci vorrà per arrivare al sogno di una vera e propria Smart City?

Allo stato attuale, è evidente che si è già in ritardo su questo fronte e stiamo ormai subendo le conseguenze del cambiamento climatico. Siamo però ancora in tempo per poter affrontare la questione, purché si prendano decisioni efficaci e concrete. Il settore automotive mi sembra abbia già intrapreso una strada positiva. Oggi, per noi, il 34% delle immatricolazioni è rappresentato da veicoli ad alimentazioni alternative alle termiche, e anche il mercato tutto procede in questa direzione. Si tratta comunque di un tema complesso che deve vedere la collaborazione di tutti gli attori, siano essi privati o pubblici. Anche da parte delle aziende vediamo un sempre maggiore impegno nella tutela dell’ambiente e a tutte quelle che vogliono intraprendere un percorso di transizione energetica della propria flotta, suggerisco di farsi supportare e consigliare da esperti del settore.

Come Arval, ci avvaliamo di una metodologia che abbiamo definito SMaRT (Sustainable Mobility and Responsibility Targets) che aiuta le aziende a individuare l’alimentazione più adatta per ogni singolo veicolo, sulla base delle loro ambizioni di sostenibilità e dell’uso che il driver fa del mezzo.

Ai riparatori che fanno parte del nostro Network, così come a quelli che vorrebbero diventarlo, rivolgiamo l’invito a “percorrere insieme la strada dell’eccellenza”. Questa ambizione è raggiungibile solo se ci sono le persone, la loro passione e la loro voglia di innovare e crescere, anche grazie alla formazione; la tecnologia, quindi le nuove tecniche che permettono di migliorare il servizio al cliente; la digitalizzazione, che si traduce nella capacità di ottimizzare il lavoro e la gestione delle attività quotidiane, ma anche di mettere il cliente nelle condizioni di avvicinarsi al Riparatore con facilità e immediatezza, oltre che nella possibilità di poterci muovere proattivamente su parte dei servizi riuscendo ad anticipare i suoi bisogni. Ritengo che questi aspetti siano importanti allo stesso modo, per poter ottenere i traguardi ambiziosi che ci poniamo come Arval e che richiediamo a tutti i nostri partner.

Flessibilità, facilità ed efficacia: sono queste le tre caratteristiche che la mobilità del futuro deve garantire alle persone. Fondamentalmente, si tratta della possibilità di potersi spostare da un punto A a un punto B nel modo più semplice, sostenibile e conveniente possibile, utilizzando tutti i mezzi di trasporto disponibili e, possibilmente, in maniera integrata. Ed è anche quello a cui vogliamo arrivare con i nostri servizi e con la nostra strategia. Perché si abbiano città veramente Smart dovrà sicuramente ancora passare un po’ di tempo, necessario per mettere a terra la Mobility as a Service che, però, sono convinto sarà il futuro della mobilità, quello per cui tutti noi dobbiamo impegnarci in modo sinergico.

Grazie Dott. Mosaici, nel ribadirle il privilegio per l’intervista che ci ha rilasciato, Le auguriamo il meglio per questo nuovo anno che ci avviciniamo a percorrere insieme.



Intervista con Rosolino Chifari, titolare di Rosolino Chifari Carrozzeria Multiservice

Indubbiamente il settore sta cambiando, ma da sempre la nostra azienda è stata al passo con i tempi, pertanto la digitalizzazione dei nostri sistemi è un tutt'uno con il nostro metodo organizzativo e gestionale. Già da tempo durante alcuni cicli di lavorazione prestiamo servizi fotografici e video che inviamo ai nostri clienti, soprattutto ai più "scettici".

Il nostro impegno è relativo: tutto gira attorno alle scelte delle multinazionali e da cosa essi impongono al mercato dell'automotive. Ahimè siamo costretti ad acquisire le nuove competenze anche se consapevoli che tutto sarà un bluff: l'elettrico inquina allo stesso modo o anche di più a causa delle centrali nucleari che producono energia elettrica generando scorie radioattive. Il sogno nel cassetto per il futuro della mia azienda è quello di poterla gestire a distanza con l'ausilio di collaboratori formati e fidati, presenziando per brevi periodi in modo da poter ampliare il raggio d'azione a nuove opportunità del settore. Per il 2022 auspico assoluta meritocrazia a chi ha saputo destreggiarsi in questo periodo pandemico uscendone vittorioso. Mi auguro di riuscire a raccogliere i frutti di ciò che ho seminato avendoci sempre creduto fino in fondo.

Parola di Greenpartner

Innanzitutto tengo a precisare che l'orgoglio è tutto mio e sono onorato di far parte della grandissima realtà Ballsystem. Premetto di essere stato uno dei primi a far parte della rete Greenpartner di BS perché ci ho sempre creduto, fin dal primo giorno, e come tale ho acquisito il metodo PDR radicandolo giornalmente su ogni lavorazione, facilitando e perfezionando al massimo ogni intervento sia a freddo che tradizionale. Mi lascia la consapevolezza di avere acquisito tanta abilità e di essere molto competitivo, riducendo drasticamente i tempi di lavorazione e azzerando ove possibile le emissioni di sostanze nocive in atmosfera. La formazione è fondamentale in quanto stimola la crescita personale sia per l'azienda che per i nostri collaboratori. Organizziamo dei corsi sia individuali che di gruppo supportati da un'azienda di professionisti

in consulenza d'impresa che ci guida al miglioramento delle nostre performance lavorative e di vita. Il nostro rapporto nasce da una stretta collaborazione con Glasurit, che mi ha consigliato di sfruttare questa nuova e geniale opportunità. Da subito ci ho creduto fino in fondo! Il metodo pdr ormai è per noi la base di ogni lavoro, al di là di quello che sarà l'esito finale della lavorazione; mediamente la percentuale della tecnica a freddo viene applicata sul 60/70% dei lavori. I maggiori vantaggi sono riduzione del tempo e del ciclo di lavorazione e zero impatto ambientale, oltre che lasciare inalterata l'originalità dell'auto. I nostri punti di forza sono l'avanguardia tecnologica, l'ambizione, ma soprattutto la passione per questo lavoro. Siamo volti al futuro in quanto "folli e affamati", pertanto per noi nulla è complesso: siamo sempre pronti ai rinnovamenti.





I vantaggi di una gestione digitale e centralizzata



Vittorio Polidori,
IT Project Manager di Ballsystem

Le nuove tecnologie digitali stanno cambiando il nostro modo di lavorare e la pandemia ha costretto chi sino ad ora non aveva ancora sviluppato una modalità digitale a dare a questa la giusta priorità, e nella propria riorganizzazione aziendale tenerne conto dando la massima priorità alla digitalizzazione dei propri processi.



I vantaggi, in particolare, riguardano: la razionalizzazione degli investimenti, possibilità di ottimizzare gli spazi riservati agli uffici che hanno costi molto elevati, consolidare le piattaforme di comunicazione e collaborazione con servizi in Cloud andando a decommissionare infrastrutture e hardware, riducendo i costi di manutenzione e operations; il controllo centralizzato, le applicazioni software e hardware possono essere controllate da un'unica centrale, senza disperdere tempo e risorse; la maggior produttività dei dipendenti, questo è possibile grazie alla facilità con cui il personale riesce a reperire, scambiare e aggiornare le informazioni utili per l'attività dell'azienda; i migliori servizi per l'utente finale, impiego di strumenti moderni e applicazioni innovative permette a Ballsystem di offrire maggiori servizi e una migliore User Experience al cliente potenziale o già acquisito. La pandemia da COVID-19 ha cambiato tutto: da come viviamo a come facciamo acquisti, ma anche e soprattutto come lavoriamo.

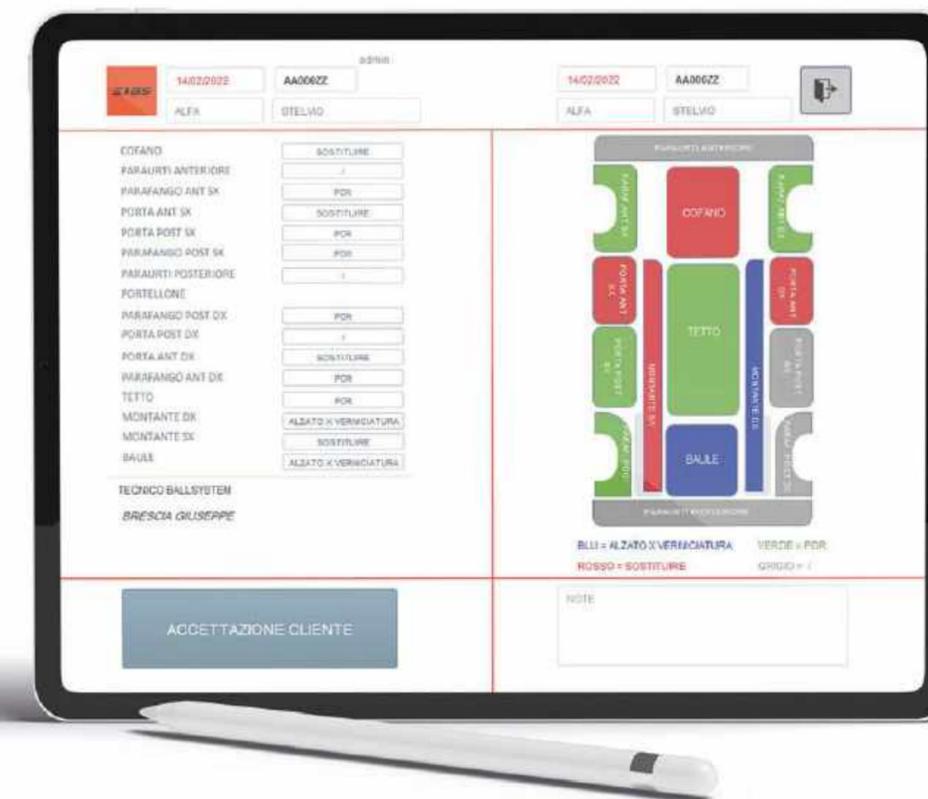


Lo smart working è diventato rapidamente una realtà e la Ballsystem si è dovuta organizzare altrettanto rapidamente in prima battuta dotando tutti i propri dipendenti di Notebook con possibilità di connessione in remote working. Questa nuova modalità di lavoro come sappiamo ha bisogno di una serie di soluzioni che garantiscano ai dipendenti l'accesso a informazioni, documenti e applicazioni in modo autonomo e sicuro. Ballsystem ha reso possibile questa modalità di lavoro investendo su nuovi software e nuovo hardware.

La collaborazione tra i dipendenti è fondamentale e porta l'azienda a un livello superiore, aprendo il canale della collaborazione interna ed esterna, permettendo uno scambio snello di informazioni che sia in linea con le policy di Ballsystem, garantendo la comunicazione in tempo reale e una migliore gestione delle risorse umane.

L'uso della tecnologia "Cloud" è la chiave di volta digitale per Ballsystem. Applicativi quali Microsoft 365, FM Cloud, Teams, OneDrive, insieme a un nuovo sistema di CRM sviluppato su misura per le proprie necessità, hanno reso possibile migliorare la comunicazione, la collaborazione, l'accesso, la condivisione e l'aggiornamento di informazioni e contenuti. Mettere le persone al centro, per garantire un'esperienza moderna ed efficace attraverso l'utilizzo di strumenti digitali, che permettono di migliorare la comunicazione e la collaborazione tra i dipendenti, garantendo un accesso sicuro alle applicazioni integrate in un ecosistema di servizi in linea con le normative italiane ed europee (GDPR). Oggi, le tecnologie digitali stanno cambiando il modo di lavorare e anche l'organizzazione e la progettazione degli spazi fisici dell'ufficio vengono rivisti. Le classiche postazioni di lavoro vengono affiancate da soluzioni interamente digitali mixando l'esperienza fisica con quella digitale, tanto che si parla di Phygital, fusione tra "physical" e "digital". In questo modo, ogni persona dell'azienda può accedere in maniera semplice e sicura alle informazioni necessarie per svolgere il proprio lavoro

independentemente dal luogo in cui si trova, dall'orario e dal dispositivo impiegato. Questo nuovo approccio, ha permesso a Ballsystem il raggiungimento dei propri obiettivi di business, innalzare la customer experience e guardare con serenità al futuro, anche in un momento complicato dovuto alla pandemia da COVID-19. Un approccio che ha come obiettivo l'utilizzare strumenti intuitivi, il garantire la massima accessibilità in totale sicurezza, l'avere spazi di collaborazione. Uno degli aspetti centrali è legato al concetto di Enterprise Collaboration. Rendendo disponibili applicazioni di social network aziendali, come Microsoft Teams. Tutto questo permette ai dipendenti di collaborare e comunicare in tempo reale e in modo più veloce, ma non solo, perché permette anche uno scambio di esperienze. Le applicazioni, i dati e i documenti sono oggi accessibili a tutti i dipendenti e collaboratori in modo integrato, utilizzando il cloud. Ballsystem nel passare da una modalità di lavoro tradizionale al Digital Workplace ha trovato notevoli benefici sia per quanto riguarda la soddisfazione dei dipendenti che il risparmio sui costi di gestione.



La gestione del network



Alla base di qualsiasi Network c'è sempre una condivisione di valori e visioni. Sono proprio i valori e le visioni comuni che guidano il Team di Ballsystem nella ricerca di riparatori su tutto il territorio italiano con il fine di costruire una rete capillare ed efficiente. Trasparenza, correttezza e puntualità questi sono secondo Ballsystem i tre valori comuni e imprescindibili che contraddistinguono il Network che stiamo costruendo.

Andrea Giovanardi,
Responsabile Network & Dealer

↓ Autocarrozzeria Begliomini

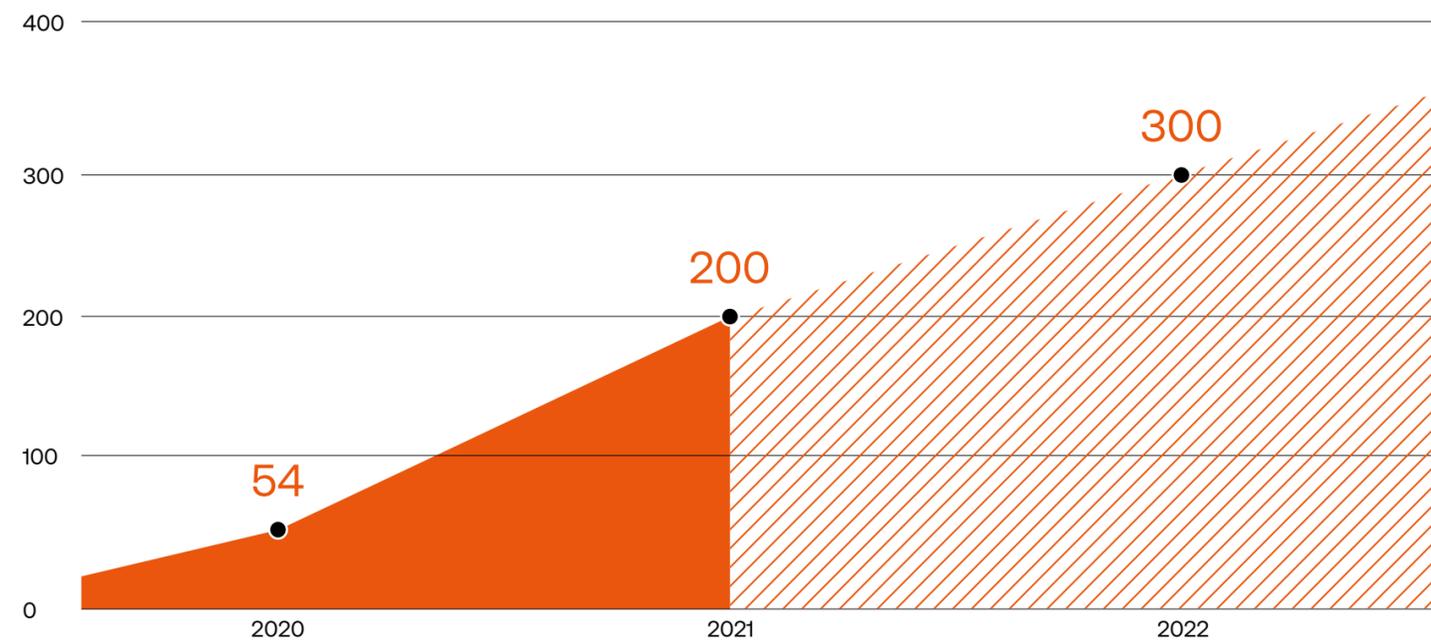


↑ Autocarrozzerie Montanaro

Una rete di affidabili riparatori in grado di effettuare interventi riparativi utilizzando la miglior tecnica possibile con il fine ultimo di massimizzare i benefici, sia economici che di qualità, per i nostri comuni committenti. La capacità di poter effettuare riparazioni alla carrozzeria utilizzando la sola tecnica a freddo (PDR) o in combinata con quella a caldo (PTP, Push to Paint) è quello che ci permette di stringere, in modo veramente unico nel panorama automotive, delle collaborazioni molto forti e proficue con i centri del nostro Network.

200: questo è il numero di strutture che a oggi costituiscono il Network e che ci permettono insieme di coprire quasi tutte le province d'Italia. Erano invece 54, quasi un anno fa, i centri che costituivano la rete di riparatori in Italia. Questi sono i due dati che raccontano una crescita molto importante nel corso del 2021 che ci ha permesso di rendere molto più completa e strutturata la nostra presenza in Italia.

Riparatori affiliati al network di Ballsystem





↑ Autocarrozzeria Veloccia



← Progetto Service

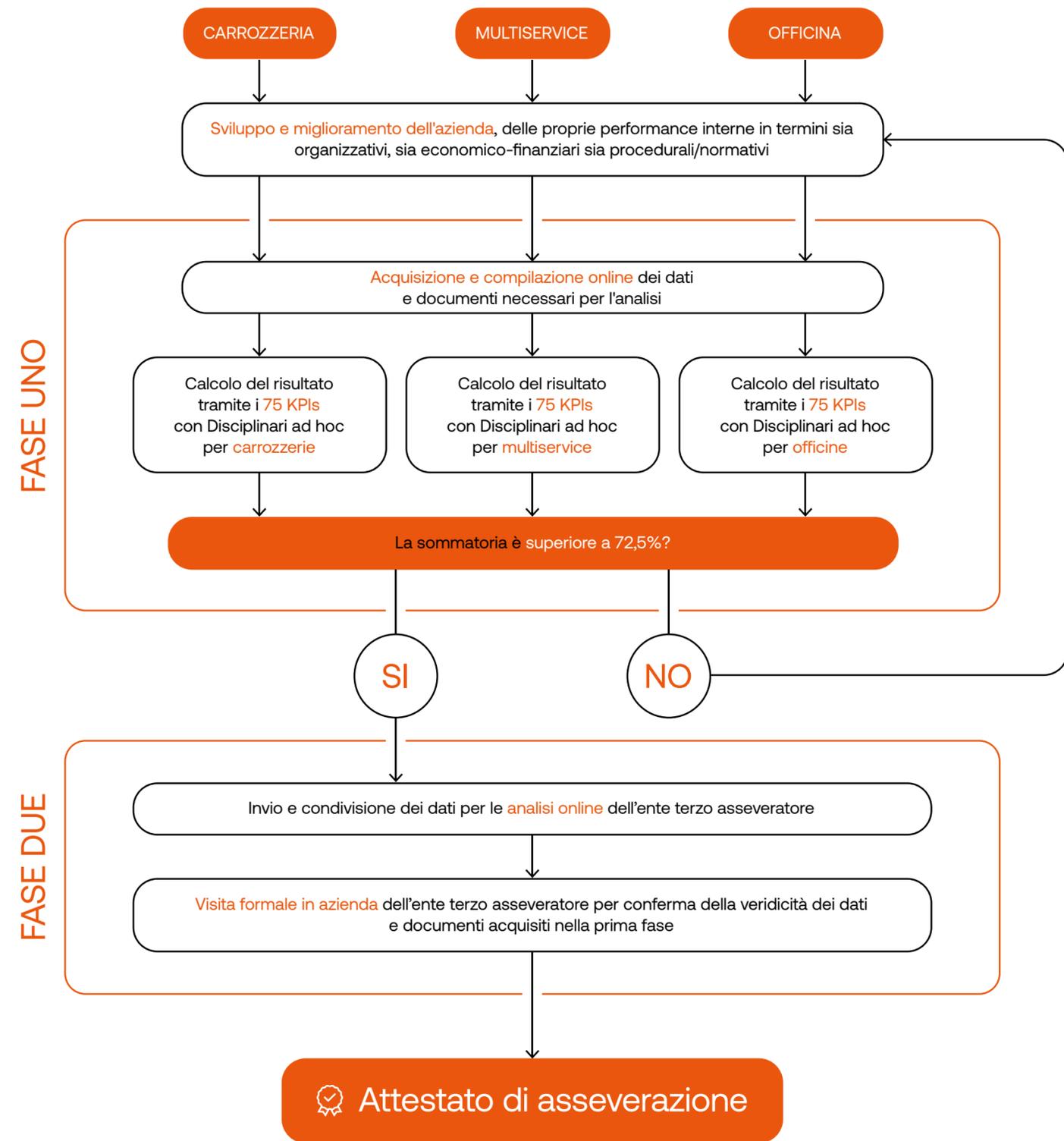
Un Network che oggi è strutturato su più livelli, Green Partner e Point. Questa organizzazione ci consente di poter collaborare in modo proficuo e calibrato in base all'impegno e alle aspettative dei nostri Partner. Al vertice troviamo appunto i Green Partner che hanno deciso di affidarsi alla nostra accademia per accrescere la professionalità dei loro collaboratori apprendendo il knowhow della tecnica a freddo. I Point invece hanno con Ballsystem una collaborazione di interscambio, potendo quindi avvalersi della professionalità dei nostri operatori per effettuare riparazioni a freddo anche sulle vetture dei nostri comuni committenti. Nel corso del 2021 abbiamo deciso di iniziare a dare nuovo impulso a questa collaborazione; attraverso un viaggio per tutta l'Italia che mi ha permesso di incontrare i nostri partner, e che si concluderà all'inizio del 2022, per consegnare le targhe e gli adesivi che rappresentano il nostro Brand.

Non solo presenza e vicinanza di persona, ma anche social; quest'anno unitamente alla consegna della Brand Identity abbiamo condiviso online chi sono i nostri Partner con dei post ad hoc per mostrare il momento della consegna.

Per il 2022 l'obiettivo principale sarà quello di continuare ad ampliare la nostra presenza e arrivare almeno a 300 riparatori; questo target è fondamentale per poter continuare l'azione di allargamento del business in corso non più solo alla riparazione delle auto grandinate, ma sempre più eterogeneo e rivolto a tutti gli operatori dell'automotive. Questo ampliamento dell'offerta di servizi, unito al costante mutamento delle condizioni climatiche, ci rende estremamente confidenti che i benefici per Ballsystem e per il suo Network ci permetteranno insieme di crescere e affermarci sul mercato italiano, e non solo, come player di valore.

L'asseverazione

Che cosa significa asseverare? E in particolare con riferimento a un'azienda di autoriparazione? Quali sono gli obiettivi, i vantaggi, le modalità operative del processo di asseverazione? Procedendo per gradi il primo passaggio consiste nel definire la natura dell'asseverazione. Asseverare significa garantire, da parte di un soggetto professionale terzo indipendente e attraverso l'utilizzo di opportune misurazioni oggettive e verificabili, la piena rispondenza di un sistema rispetto alle caratteristiche di qualità che lo stesso deve possedere per assolvere ai propri obiettivi funzionali e prestazionali (in tale ambito la misurazione è il processo che conduce alla valutazione oggettiva della grandezza fisica analizzata e il cui risultato si definisce misura). In seconda battuta, occorre sottolineare come l'asseverazione non sia un atto singolo e isolato, ma un vero e proprio processo operativo, ossia un insieme di attività interrelate e accomunate nel realizzare, attraverso la trasformazione di risorse in un prodotto/servizio, un obiettivo comune di valore anche economico.



↑ Il processo di Asseverazione di Ballsystem è strutturato per riportare in maniera precisa le prestazioni di ogni attività. Un sistema che permette di analizzarsi e di portare a una crescita continua, superando passaggi critici e offrendo solo l'eccellenza a tutti gli stakeholder dell'azienda.

Per le Aziende di Autoriparazione l'Asseverazione ha un duplice obiettivo: il primo è verso se stessi e consiste nell'analizzare in modo sistematico le proprie performance interne in termini sia organizzativi, sia economico-finanziari sia procedurali/normativi. Tale obiettivo si consegue attraverso 75 indicatori chiave di performance (cosiddetti KPIs, key performance indicators) che evidenziano, rispetto a delle opportune scale/intervalli di riferimento: il livello di efficienza e di equilibrio della propria attività gestionale d'impresa; la distanza, per ogni singolo kpi, rispetto a degli standard di qualità gestionale; le aree di criticità aziendale e le variabili gestionali sulle quali intervenire e in quali tempi/priorità; le performance realizzate da Aziende di Autoriparazione comparabili che svolgono la stessa attività; il secondo obiettivo consiste nell'essere riconosciute e visibili quali aziende di eccellente qualità professionale e non in termini autoreferenziali, ma a valle di una valutazione oggettiva di un ente terzo indipendente: i clienti, i fornitori, i collaboratori, etc. hanno la possibilità di scegliere le migliori Aziende di autoriparazione con le quali collaborare sulla base di dati oggettivi e verificati. In termini operativi il processo di asseverazione si distingue in due fasi: una prima fase dove l'ente asseveratore acquisisce online i documenti e i dati necessari ad

alimentare i 75 KPIs che costituiscono il disciplinare dell'azienda di autoriparazione eccellente (vi sono Disciplinari ad hoc per la carrozzeria, l'officina e il multiservice): ognuno di tali indicatori ottiene un punteggio e se la sommatoria di questi ultimi è mediamente superiore al 72,5% l'azienda di autoriparazione può scegliere di passare alla seconda fase. In tale fase i risultati vengono, sempre online, condivisi ed analizzati con l'evidenza oggettiva delle performance dell'azienda di autoriparazione. I documenti ed i dati della singola Azienda di Autoriparazione sono assolutamente protetti da un contratto di riservatezza. Un risultato particolarmente importante della prima fase è la determinazione e l'analisi critica del costo orario della manodopera diretta e la misurazione in euro del miglioramento o peggioramento rispetto al periodo precedente. La seconda fase consiste, a condizione che sia stata superata positivamente la prima fase, in una visita formale di asseverazione nella quale l'ente terzo asseveratore verifica e conferma la veridicità dei documenti e dei dati acquisiti nella prima fase e, se tutto corrisponde a quanto comunicato, procede quindi all'emissione dell'Attestato di Asseverazione per l'anno oggetto di analisi.

Gli obiettivi dell'asseverazione:



1. Analizzare in modo sistematico le proprie performance interne in termini sia organizzativi, sia economico-finanziari sia procedurali/normativi



2. Essere riconosciute e visibili quali aziende di eccellente qualità professionale e non in termini autoreferenziali, ma a valle di una valutazione oggettiva di un ente terzo indipendente



↑ Il PhD Researcher del Politecnico di Torino Paolo Saluto consegna la targa come Sponsor Overboosting 2021-2023 a Francesco Mottola, Presidente e Founder BS ed Emanuele Mottola, Marketing Manager BS.



Silvano Guelfi,
Politecnico di Torino
Responsabile Scientifico Centro
di Ricerca Competitività e Valore
d'Impresa e Co-fondatore Spin
Off del Politecnico di Torino
Standard & Testing Srl

Il processo di asseverazione si rinnova annualmente con le stesse modalità operative illustrate e con l'Attestato di Asseverazione conseguito a valle della seconda fase. L'azienda di autoriparazione ottiene un ulteriore importante risultato: la valutazione economica dell'azienda di autoriparazione determinata secondo i più consolidati modelli di valutazione aziendale. Tale valutazione esprime in termini monetari il valore economico dell'azienda di autoriparazione alla data dell'asseverazione. Al termine del 2021 le aziende di autoriparazione aderenti al progetto hanno superato il centinaio e alcune decine di esse si sono asseverate e sono state iscritte in un registro, disponibile sul sito www.standardtesting.it, visibile e consultabile da tutti gli operatori di mercato. L'obiettivo per il 2022 è di estendere ulteriormente l'asseverazione alle migliori aziende di autoriparazione

operanti in Italia e di rendere visibile al mercato il loro contributo professionale alla sicurezza del veicolo che viene riparato: perché si tratta di aziende che investono in attrezzature, competenze professionali, spazi di lavoro, livello di servizio, rispetto delle normative e quindi rispetto del cliente. L'ente terzo che conduce l'asseverazione è uno spin-off del Politecnico di Torino, fondato da Silvano Guelfi e Paolo Saluto del Politecnico di Torino, si chiama Standard & Testing, ed è una società autorizzata dal Politecnico di Torino il cui obiettivo è creare gli standard prestazionali di riferimento dell'attività economica d'impresa e di misurarne il livello di realizzazione al fine di un miglioramento continuo delle performance. Miglioramento tanto più realizzabile quanto maggiore è il grado di consapevolezza e di controllo della propria attività economica.

ACCADEMIA BALLSYSTEM:



↑ Formazione per tutti i ruoli di gestione del cliente

Nello scorso numero abbiamo visto come la nostra Accademia perfeziona corsi di formazione per coloro vogliono entrare a far parte della nostra squadra o alle carrozzerie che entrano nel progetto GreenPartner, dove scelgono una risorsa del loro team a cui far apprendere il know-how del metodo BS. Ma la nostra accademia è molto di più! Negli anni precedenti sono stati tenuti dei corsi teorici in platea e via Webinar sull'utilizzo, l'identificazione e l'applicazione delle tecniche riparative, soprattutto in ambito paintless dent repair, e proprio nel corso del 2021 abbiamo deciso di ampliare i nostri orizzonti in materia di formazione. Come? Siamo partiti dalle nostre necessità interne e da uno dei nostri dipartimenti centrali per la gestione degli interventi di tutti i giorni, il reparto Authority. Il reparto Authority è l'organo dell'azienda in cui, ogni giorno, il personale altamente qualificato analizza nel minimo dettaglio le riparazioni da eseguire e soprattutto sceglie la miglior tecnica ripartiva da applicare per ripristinare un danno a regola d'arte. Ed è proprio per questo ultimo fondamentale aspetto che abbiamo deciso di integrare l'esperienza di tutti i giorni di questi operatori con il reparto tecnico della nostra accademia, tenendo dei corsi di aggiornamento sulle tecniche riparative, l'approccio e la quantificazione. Abbiamo coinvolto

in questo aspetto, non solo il nostro team di esperti nel PDR, ma siamo entrati anche in carrozzeria, dove Mastri lattonieri e verniciatori hanno tenuto delle vere e proprie lezioni sulla lavorazione tradizionale. In fondo si sa, non si conosce bene una cosa fin quando non viene toccata con mano e testata. Esperienza empirica e metodo tecnico, per perfezionare le nostre performance nella redazione delle stime e migliorare i tempi tecnici di riparazione.

Di questo aspetto ce ne ha parlato Eduardo Capasso, una delle figure più storiche e qualificate del nostro Team su questo tema, e che ha promosso questa importante iniziativa: "Ho proposto ai miei colleghi di fare questo corso perché credo nella rilevanza dell'osservazione sul campo. Entrare in carrozzeria, parlare con chi tutti i giorni si trova a dover applicare la sua professionalità per riparare i danni è un'esperienza altamente formativa. Seguire la gestione, l'approccio alla riparazione e le tecniche utilizzate e il punto di vista del carrozziere, ci permette di efficientare i nostri processi interni ed essere ancora più precisi nelle stime, ma soprattutto essere prossimi alle necessità delle strutture con cui collaboriamo, tenendo conto delle esigenze dei nostri partner".

NON SOLO REPARTO TECNICO

Ballsystem, grazie a questo lavoro ha ufficializzato un nuovo pacchetto formativo messo a disposizione dei propri partner: sessioni teoriche studiate ad hoc per il personale authority, periti e carrozzerie sulle smart solutions, per fornire le nozioni giuste su come poterle utilizzare o integrare nelle operazioni di tutti i giorni e per migliorare così tutto il flusso ripartivo.



→ Esperti del metodo guidano l'apprendimento del metodo BS



Sostenibilità, parola chiave di questi ultimi tempi, che ci accompagna ormai dalla fine degli anni '90, anni che hanno visto entrare in vigore il Protocollo di Kyoto e la nascita delle prime organizzazioni per la salvaguardia dell'ambiente, anni dove si materializza l'impegno politico dei grandi della terra che per primi hanno messo la faccia su questo importante tema che sta condizionando le nostre vite; tutti si ricorderanno il famoso discorso di Al Gore, ex vicepresidente degli Stati Uniti sotto la presidenza Clinton, in cui spiega il pericolo dei gas serra nell'ozono e di come le emissioni nell'atmosfera stiano cambiando profondamente il nostro pianeta, e che poi darà vita a un documentario dal nome "Una scomoda verità" premiato con l'Oscar nel 2007. Incendi, uragani, tempeste di grandine, temperature da record e alluvioni. Sono alcuni degli esempi delle ribellioni climatiche avvenute solamente nel corso del biennio 20-21. Anni che sono stati incoronati come i più caldi della storia dall'Amministrazione nazionale per l'osservazione oceanica e atmosferica degli Stati Uniti. Neppure il periodo di lockdown obbligato dalla diffusione del Covid19, che aveva dato per un breve periodo miglioramento all'ambiente che ci circonda, è bastato. La causa? I 162 milioni di tonnellate di gas serra immessi ogni giorno dall'uomo nell'atmosfera che, intrappolati in questo sottile guscio, generano una quantità di calore paragonabile a quella rilasciata da 600 mila bombe atomiche di Hiroshima. Ballsystem, fin dall'inizio della sua attività, si è fatta portavoce della sostenibilità attraverso il suo metodo a emissioni zero (metodo certificato ISO 14001) all'interno di un settore, quello della riparazione, dove solo in questo ultimo momento, con l'ottimizzazione e il perfezionamento delle tecniche riparative e dei materiali utilizzati, si sta riducendo l'impatto sull'ambiente.

Ed è proprio tenendo conto di tutti questi aspetti, che Ballsystem ha deciso di dare ancora più concretezza alla sua filosofia green, dimostrando di essere ancor di più parte attiva in questo fondamentale tema. L'azienda infatti proprio nel 2021, anno che è stato condizionato anche da numerosi incendi nel nostro paese e nel mondo, ha deciso di sposare il progetto di un'importante organizzazione mondiale dal nome OneTreePlanted. L'organizzazione, nata nel 2014 da un'idea di Matt Hill, è presente in tutti i 5 continenti e basa la sua policy su 6 importanti pilastri: Aria, Acqua, Biodiversità, Salute, Impatto sociale e Clima. La loro principale missione? Piantare alberi al fine di ripopolare i nostri boschi e ridurre le emissioni nell'atmosfera, attraverso donazioni e scuole che sostengono questo importante compito.

Ballsystem quindi, sposando questa importante causa, ha deciso di entrare a fare parte di questa associazione, che annovera al suo interno importanti nomi come Adidas, Facebook, Ford e tanti altri. Ballsystem ha donato nel mese di dicembre 2021 ben 500 alberi, uno per ogni partner e cliente dell'azienda, albero che rappresenta il rafforzamento di una collaborazione in cui la sostenibilità è uno dei pilastri portanti.



Partnership ambientale Progetto One Tree Planted

“ Ballsystem, fin dall'inizio della sua attività, si è fatta portavoce della sostenibilità attraverso il suo metodo a emissioni zero (metodo certificato ISO 14001) all'interno di un settore, quello della riparazione, dove solo in questo ultimo momento, con l'ottimizzazione e il perfezionamento delle tecniche riparative e dei materiali utilizzati, si sta riducendo l'impatto sull'ambiente. Ed è proprio tenendo conto di tutti questi aspetti, che Ballsystem ha deciso di dare ancora più concretezza alla sua filosofia green, dimostrando di essere ancor di più parte attiva in questo fondamentale tema. ”

LA PARTNERSHIP CON PADEL ARENA

Ballsystem e l'amore per lo sport: un rapporto che va avanti fin dai primi anni di attività, un mondo particolarmente caro all'azienda per le affinità di valori presenti nel nostro DNA.





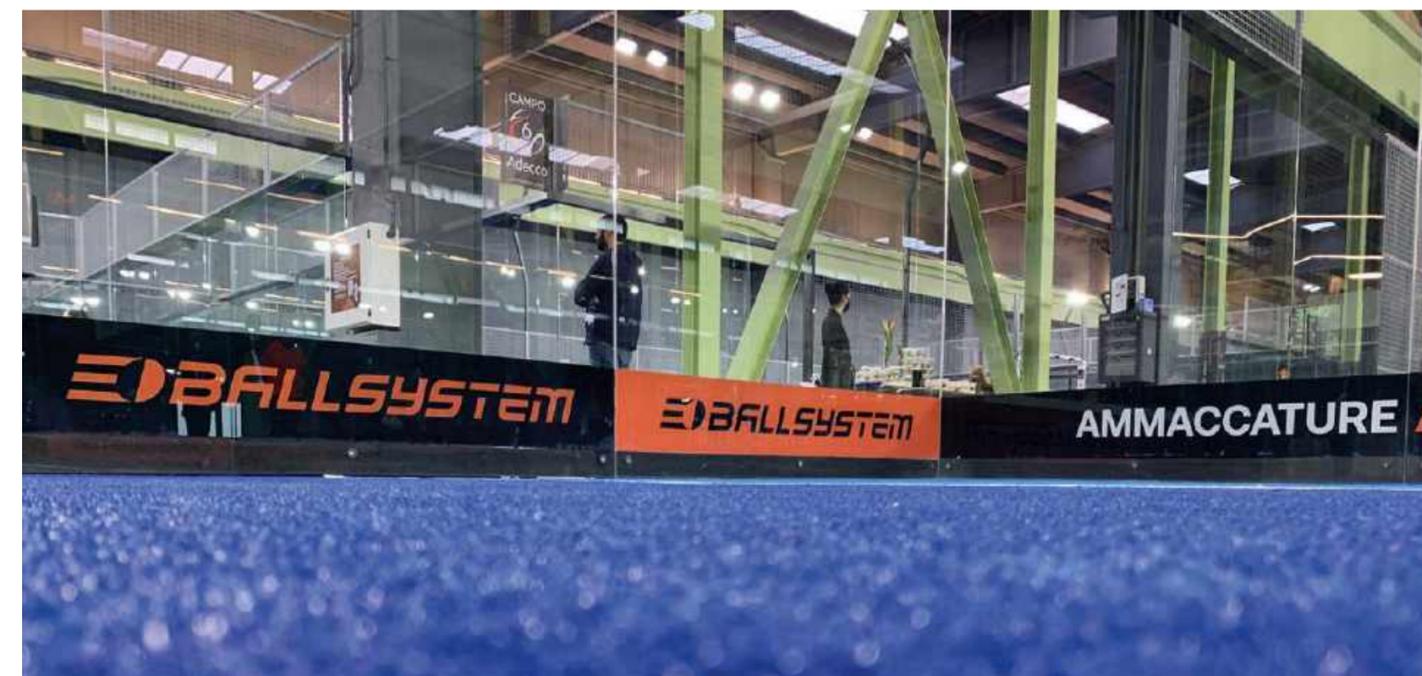
La realtà vanta i migliori standard di qualità e tecnologia nel panorama del padel italiano, rappresentando uno dei centri più belli conosciuti nel Belpaese. Il campo numero 4 del centro è personalizzato con il marchio Ballsystem, sia nel nome che nello stile, e sarà così lo sfondo delle azioni dei tanti appassionati che si daranno battaglia sul terreno di gioco e la stessa Ballsystem potrà ospitare i propri clienti e partner per momenti di team building.

“Come tutti, siamo stati travolti da questa grande passione per il Padel e tanti dei nostri dipendenti e collaboratori sono dei ferventi praticanti. Il metodo, l’allenamento e la manualità sono caratteristiche che ci accomunano con questa disciplina e per questo abbiamo sentito il desiderio di manifestare la nostra vicinanza, in un territorio come Perugia che rappresenta il nostro centro direzionale”. Francesco Mottola, Presidente e CEO Ballsystem.

SPONSOR
UFFICIALE



Stavolta non si tratta di calcio, né di pallavolo, ma un altro tipo di “ball”, per restare in tema. Si tratta di Padel, uno sport sempre più in crescita e ambizioso nel panorama sportivo locale, nazionale e internazionale. Uno sport altamente competitivo e che avvicina molte persone per la sua facilità di gioco. Chi di noi non è stato incuriosito da questo sport? Ballsystem ha scelto quindi, assieme ad altri grandi nomi come Wilson, Cucine Lube, Adecco, Fisiocrem, Mediolanum, Lauretana e tanti altri, di sostenere il PADEL ARENA, struttura che nasce nella zona di Ponte San Giovanni a Perugia da due campioni dello sport che non hanno bisogno di presentazioni, Marco Materazzi e Matteo Barzagli, e dall’ideatore di Birra Flea, Matteo Minelli.





Ballsystem Magazine
è un progetto di Ballsystem S.p.a.

Creative Direction
● studiogusto (www.studiogusto.com)

Contents
Ufficio Marketing Ballsystem
(Emanuele Mottola, Alessia Ridolfi)

Data di pubblicazione
Marzo 2022

BS Magazine è una rivista periodica gratuita di informazione e approfondimento del settore automotive e dell'azienda Ballsystem Spa, consultabile online sul sito ballsystemgroup.it e ballsystem.it.

