



PrIMAPagina

la Newsletter di IMA ITALIA ASSISTANCE

EDITORIALE

Ed eccoci alla seconda edizione di PrIMAPagina.

L'anno che si è appena concluso è stato un anno di importanti cambiamenti e novità per IMA, che si conferma, per numero d'interventi di assistenza, tra le leader di mercato... e con un tasso di crescita a 3 cifre (+150% rispetto al 2009)!

Nel 2009, con la totale acquisizione degli assicurati del Gruppo UGF, si è reso necessario aumentare il plateau operativo e di conseguenza sono raddoppiate le postazioni degli operatori: oggi, con ben 2 sale, abbiamo oltre un centinaio di posti-operatore.

Il nuovo modello organizzativo di IMA è iniziato con la riorganizzazione della Direzione Rete Fornitori, con l'introduzione di un concept di Rete innovativo e di qualità, che punta al rafforzamento del senso di appartenenza del fornitore, coinvolgendolo nella "catena del valore".

A luglio, nella stessa centrale operativa, cuore pulsante dell'attività di Assistenza, sono stati introdotti nuovi processi legati ad un know-how organizzativo moderno ed efficace.

Ampio spazio è stato poi dedicato allo sviluppo dell'immagine di IMA, a cominciare dalla realizzazione dell'immagine grafica per i carri attrezzati. A

seguire, arriveranno i badge, le divise ed altro ancora.

In collaborazione con UGF si è poi pensato a nuovi concept di prodotto, realmente innovativi e che rispondano alle sempre più crescenti esigenze del mercato. Sempre di più pensiamo al fornitore quale possibile unico soggetto per soccorrere, riparare e mettere a disposizione la vettura sostitutiva. Abbiamo individuato nuove soluzioni di assistenza quali il Quick Service, un nuovo servizio rapido di manutenzione da abbinare al depannage, di cui parleremo in modo più approfondito nella prossima edizione.

Venerdì 19 febbraio 2010 è uscita la nuova versione del [sito IMA Italia](#), anche questo un ulteriore segnale di cambiamento e valorizzazione del nuovo corso di IMA.

Il 2010 ci vedrà impegnati nella realizzazione di un portale **WEB** dedicato ai fornitori che si chiamerà **Im@net**. Già attivo per la Rete francese, il portale propone un sistema innovativo di fatturazione elettronica, congiuntamente alla gestione e chiusura dei processi d'intervento del dossier.

Oltre alle innovazioni tecnologiche, al rafforzamento dell'immagine ed all'introduzione di concept operativi di qualità, metteremo in atto insieme a voi tutto quanto sarà necessario per trasformare il momento d'assistenza in un momento in cui diversi problemi, non solo logistici, possono essere

affrontati e risolti in modo più rapido, professionale e con standard di qualità distintivi.

Da sempre il cliente è il nostro centro di attenzione: desideriamo condividere questa filosofia anche con i nostri fornitori, che insieme agli operatori della centrale operativa costituiscono il primo contatto rassicurante per i nostri clienti.

Tante le novità e tanto è il lavoro ancora da svolgere per gli importanti obiettivi che ci siamo prefissati. Inutile aggiungere che per la realizzazione di questi ambiziosi traguardi si rivela necessaria la collaborazione della nostra Rete, sempre attenta alle nostre indicazioni!

Buona lettura a tutti!!!

Nicola Albarino

NEWS

LA NUOVA POLIZZA IMA AI SOCI DELLA SOCIETÀ NAZIONALE DI MUTUO SOCCORSO CESARE POZZO

A partire da gennaio 2010, grazie ad un accordo con IMA Italia, i soci della Società Nazionale di Mutuo Soccorso Cesare Pozzo usufruiscono della forma d'assistenza sanitaria IMA in caso di emergenza.

Senza scopo di lucro, la mutua sanitaria Cesare Pozzo è la più grande tra le associazioni italiane che operano nel campo della

mutualità integrativa sanitaria. La sua sede storica è a Milano ed è presente in tutte le regioni con 19 sedi regionali e numerosi altri sportelli in varie località italiane.

Cesare Pozzo è stata fondata il primo maggio 1877 a Milano come Società di Mutuo Soccorso tra Macchinisti e Fuochisti delle Ferrovie dell'Alta Italia.

Curiosa la scelta della data di fondazione, che avrebbe percorso di dodici anni l'istituzione del primo maggio come Festa dei lavoratori, istituita a ricordo dei cinque operai americani uccisi mentre scioperavano per la conquista delle otto ore giornaliere di lavoro.

Da originaria associazione di categoria, Cesare Pozzo ha progressivamente allargato il suo tessuto sociale, aprendosi prima a tutti i ferrovieri, poi ai lavoratori dei trasporti e infine a tutti i cittadini. Essa prende il nome da uno dei primi presidenti dell'associazione, Cesare Pozzo (Serravalle Scrivia 1853 - Udine 1898), che seppe distinguersi per le sue capacità intellettuali ed organizzative, oltre che per la sua sensibilità ai problemi sociali dell'epoca.

Oggi, comprendendo anche i familiari dei soci, la società nazionale di mutuo soccorso Cesare Pozzo assiste complessivamente quasi 300.000 persone in tutta Italia, offrendo una vasta gamma di soluzioni, servizi e prestazioni in grado di alleggerire il peso delle spese sanitarie: tutti i dettagli sono pubblicati sul sito www.mutuacesarepozze.org.

IL NUOVO BADGE

FORNITORE: quando farsi riconoscere è sinonimo di qualità e trasparenza!

Ogni impresa deve definire la propria strategia di marketing, posizionarsi sul mercato, divulgare il proprio marchio e trasmettere al

consumatore i vantaggi del proprio prodotto.

IMA ha scelto di distinguersi sul mercato con un'immagine sobria, lineare e dopo la campagna relativa all'allestimento dei carri IMA, mirata alla divulgazione del brand (marchio-logo), vuole ora puntare a distinguersi per professionalità e trasparenza verso i propri clienti. In che modo?

E' con immenso piacere che vi presentiamo in anteprima il nuovo badge Fornitori, elemento di identificazione, simbolo dell'appartenenza al network IMA ITALIA Assistance ed ulteriore vettore dell'immagine IMA verso il nostro cliente.



Il layout del badge riflette la nostra filosofia: senso d'appartenenza, orientamento e alta riconoscibilità verso il cliente. I colori sono quelli del nostro Gruppo Inter Mutuelles Assistance.

La nascita del badge si inserisce nell'ottica di una costante crescita e nel quadro di una nuova linea aziendale che punta allo sviluppo di prodotti innovativi e distintivi dedicati al miglioramento della qualità dei nostri servizi di assistenza, tenendo in considerazione primaria chi il servizio lo effettua in prima persona: il nostro fornitore.

I badge verranno distribuiti nei prossimi mesi contestualmente alla distribuzione e sottoscrizione del nuovo contratto di convenzione di IMA.

Il badge dovrà essere applicato sulla tuta o sul giubbotto dell'operatore e ben visibile al cliente, che rivedrà in esso una figura di riferimento e di sostegno

nel momento di necessità, ricevendo **un'accoglienza personalizzata e d'immagine!**

I fornitori riceveranno quindi un modulo in cui dovranno essere indicati i nominativi degli operatori in carico, in quanto il badge, oltre a riportare la ragione sociale del soccorritore, riporterà anche il nominativo del singolo operatore.

Sempre più spazio e attenzione, dunque, ai nostri collaboratori. Grazie al loro senso di appartenenza ed allo spirito del nostro Gruppo, i centri con noi convenzionati si distingueranno sempre di più sul mercato, in linea con la filosofia di IMA: *"Per la vostra assistenza una sola frontiera, IL PIANETA TERRA"*.

Presto riceverete queste ed altre news dalla Rete Fornitori, attraverso le informative inviate via mail. Tenete d'occhio la vostra posta elettronica: IMA è in continua evoluzione!!!

IMA FRANCE / PSA

Dal 1° gennaio 2010 il Gruppo IMA ha avviato una nuova collaborazione con il costruttore automobilistico Peugeot. IMA fornirà alla casa del Leone assistenza automobilistica in Francia, in Belgio, nel Lussemburgo e nei Paesi Bassi. Fin dai primi giorni di gennaio, l'attività è stata molto sostenuta, ben 4000 dossier per Peugeot Francia e 720 per IMA Benelux in soli 17 giorni.

IMA continuerà inoltre a fornire al gruppo PSA, sia per la marca Peugeot che Citroën, i servizi di emergenza geolocalizzata e-call in Italia, Francia, Germania, Austria, Belgio, Lussemburgo, Paesi Bassi, Spagna e Portogallo.

CRONACA DI UN "EVASAN"

Dalla Centrale Operativa Pascale e Laura

La preparazione di un rimpatrio sanitario richiede una cura particolare dei dettagli

durante tutta l'organizzazione: dal coordinamento delle ambulanze, alla scelta dell'equipe medica, al piano di volo.

E' lunedì 11 gennaio e tutto è stato organizzato nei minimi dettagli per rimpatriare la nostra assicurata da Santo Domingo a Bologna: ma non abbiamo fatto i conti con un destino, a dir poco, beffardo!

Gli imprevisti iniziano allo scalo di Madrid, dove il medico trasportatore partito da Milano trova una nevicata abbondante: i voli sono cancellati!!! Impossibile proseguire per Santo Domingo, deve ritornare a Milano. L'assistenza, prontamente informata, risolve la situazione sostituendo il medico trasportatore con un altrettanto bravo collega, reperito direttamente nella vicina Martinica. Il nuovo medico anestesista prende a carico la paziente in ospedale e si occupa del suo imbarco. Un sospiro di sollievo, tutto a posto.

Ma ecco un nuovo imprevisto! I controllori di volo "Air France" pensano bene di scioperare proprio quel giorno: volo e barella cancellati!!! La partenza è rinviata di 48h.

Due giorni dopo, finalmente medico e paziente sono a bordo. Ma, a questo punto, l'impavido medico trasportatore ci informa che non può portare a termine la missione sino alla destinazione ultima, Bologna: a causa del tragico sisma che ha colpito Haiti, i medici dell'aerea caraibica sono precettati, dunque deve fermarsi a Milano e fare precipitosamente ritorno a casa.

Fortunatamente possiamo contare sul nostro fidatissimo collaboratore "Air Ambulance", che porta a termine la missione trasportando la nostra assicurata da Milano sino a Bologna con un suo aereo sanitario, a bordo del quale trova posto anche Milena, nostro operatore d'assistenza in missione straordinaria ma non impossibile!!!!

Come dire...tutto è bene quel che finisce bene...

...e sul campo ... il racconto di Milena



D. - Quali sono state le tue impressioni su questa esperienza?

M. - "E' stato "grande"! Nonostante siano trascorse alcune settimane, ho tutto in mente come se fosse stato ieri, ogni particolare..."

D. - Che cosa ti ha colpito maggiormente?

M. - Che succedono tante cose...volevo scattare tantissime foto, ma ero talmente presa dal seguire tutto quello che stava accadendo che non ci sono riuscita. Sull'aereo lo spazio è limitato, anch'io che sono piccola e magra dovevo stare tutta raggomitolata, e l'apparecchiatura ed il materiale medico sono impressionanti: mi ha colpito molto vedere come l'équipe medica riesce ad utilizzarli con disinvoltura e professionalità, lavorando così bene in uno spazio così ristretto.

Anche i piloti sono bravissimi ed evitano qualsiasi turbolenza, andando subito in quota... io, che avevo un po' di paura, non mi sono accorta di nulla ed ho preso l'ultimo volo come se fosse la metropolitana!

D. - E dal punto di vista umano, che cosa ti è rimasto impresso?

M. - Ho notato che, quando l'assicurata è stata trasportata ai piedi dell'aereo per l'imbarco, era piuttosto disorientata perché non capiva che cosa stava succedendo; aveva intorno tantissime persone, oltre al personale IMA c'era quello di Air France, gli

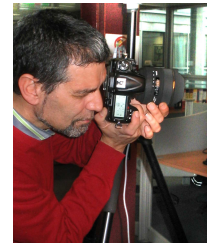
ambulanzeri.... L'équipe medica ha saputo tranquillizzarla e metterla subito a suo agio e poi lei ha avuto il sorriso sul volto da Parigi a Bologna!

IL BOOK FOTOGRAFICO DI IMA ITALIA



Lunedì 1° febbraio la centrale operativa si è trasformata in un set fotografico!

Un po' di stupore e qualche scatto rubato qua e là... nel pieno dell'attività ... siamo anche fotografici!



Scoprite le foto sul sito www.imaitalia.it

BACHECA

FILM: "Paranormal Activity"



Decisamente

un'attività paranormale (nel senso di "oltre il normale") quella del regista di origine israeliana Oren Peli: realizzare un film con budget di soli 15mila dollari e incassare oltre 100 milioni, nei soli Stati Uniti. Il merito va equamente ripartito tra l'idea originale (ma non originalissima) e una furba attività di marketing, capace di creare un alone di angosciante mistero intorno alla pellicola. La "leggenda" narra che Spielberg, dopo una visione casalinga, scioccato ma positivamente colpito, abbia deciso di distribuirla. Si aggiungano poi le pseudo

leggende metropolitane, relative a svenimenti e malori nei cinema, e l'evento è creato.

In realtà "Paranormal Activity" è più fumo che arrosto, non necessariamente in senso negativo. Il film è basato sugli scricchiolii, sulle ombre, sui sussurri. Per buona parte della sua durata non succede praticamente nulla, nonostante sembri che l'apocalisse debba giungere da un momento all'altro. L'attesa è sublimata, l'angoscia strisciante; sensazioni che inducono ansia più che terrore.

La storia è presto detta: una giovane coppia, ossessionata da un'oscura presenza demoniaca, decide di filmare ciò che avviene nella propria abitazione. Il film mostra per un'ora e mezza quanto ripreso dalla telecamera che, la notte, è fissamente puntata verso il letto sul quale dormono (o cercano di dormire) i protagonisti. C'è unità di luogo, in quanto tutto avviene tra le mura domestiche ripetendo quasi gli schemi delle "situation comedy", diventando perciò "situation horror". E' cinema 2.0, metacinema alla YouTube che genera identificazione.

A guardare bene, ultimamente le proposte cinematografiche di maggior impatto vanno in direzioni opposte ma, paradossalmente, convergenti nel coinvolgimento emotivo. C'è da una parte l'ipertecnologia del 3D, dalle immagini ampie e profonde (vedi il colosso "Avatar", bello e impossibile), dall'altra i film, come "Paranormal Activity", realizzati con videocamere e cineprese amatoriali (almeno questa è l'idea che vogliono dare), falsi documentari che propongono visioni immediate e traballanti. E' una tecnica per ora utilizzata esclusivamente in ambito horror e non a caso, poiché l'aspetto inquietante viene esaltato in quanto espresso come avvenimento reale. Molte sottoproduzioni di genere la utilizzano, ma ci sono anche esempi piuttosto famosi: dal capostipite "Blair Witch Project", all'imponente "Cloverfield" (il

meglio riuscito, per chi scrive), al terrorizzante "REC", a "Diary Of The Dead" del maestro George A. Romero.

In realtà il vero antenato del "cinema-verità-finta" è un film italiano del 1979: "Cannibal Holocaust" di Ruggero Deodato. E' stato il primo a utilizzare l'espedito del finto documentario e, si nota, ha fatto scuola.

Come si spiega il successo di pellicole apparentemente amatoriali e volutamente approssimative nell'aspetto visivo? Ritengo la risposta legata al loro spiazzante presupposto.

In un film "tradizionale", ciò che si vede non avrebbe modo e ragione di essere ripreso. Sostanzialmente, vedere è dimostrazione stessa della finzione.

Al contrario, nei film impostati come finti documentari c'è un motivo esplicito circa l'esistenza delle immagini, cioè una telecamera protagonista attiva della storia. Le immagini restano finzione, ma la loro presenza ha una logica. Lo spettatore diventa complice di questo gioco; pur sapendo che è finzione si sente istintivamente autorizzato a credere a ciò che VEDE. L'accettazione delle emozioni è perciò più profonda, viscerale e, in qualche modo, inquietante.

Un consiglio, che si aggiunge ai film indicati qui sopra, per chi avesse apprezzato "Paranormal Activity". Si tratta del francese "Them" ("Ils" è il titolo originale) del 2006. Non è un finto documentario, ma l'incipit e la tensione sono simili a quelle del film qui recensito. E il finale è spiazzante; non si dimentica.

Giovanni Cordero

FILM: "AVATAR"



Confesso che prima di vedere questo film ero molto scettica circa la sua reale qualità. In parte perché

l'entusiasmo "a priori" non mi appartiene ed in parte per reazione all'infinità di commenti che hanno accolto la pellicola, infarciti di lodi al limite dell'imbarazzo. Quando una produzione spinge così tanto sulla promozione e piovono lodi da ogni dove...beh...viene da pensare: "Dopo aver speso qualcosa come 400 milioni di dollari non possono certo dire che è uscita una cafonata che si regge solo sugli effetti speciali. Ergo, fanno una pubblicità spietata e "pressione" sulla critica cosicché, alla fine, chi va a vederlo sia già convinto di trovarsi di fronte al più bel film di tutti i tempi".

Ora, se sia effettivamente il più bel film di tutti i tempi non saprei dirlo, certo è che la mia diffidenza era infondata: il lavoro di Cameron merita senz'altro rispetto. Tutta la spettacolarità della tecnologia messa in campo in questo caso non è un pretesto per coprire uno script debole o l'assenza di idee, ma uno strumento che esalta una sceneggiatura ben articolata, coinvolgente, dinamica eppure mai frenetica. La storia è ricca di temi (amore, ecologia, guerra, integrazione, lotta per la sopravvivenza e molto altro ancora) che per quanto già visti e raccontati nella storia del cinema, non risultano noiosi o banali perché sapientemente mescolati. Chi guarda questo film si ritrova immerso un mondo sospeso tra fantasy e fantascienza, eppure così familiare per tutto quello che rappresenta. Le creature virtuali sono semplicemente meravigliose ed in particolare gli indigeni Na'vi, grazie a particolari metodi di ripresa (in grado di riprodurre nel dettaglio i movimenti facciali degli attori), sono capaci di trasmettere emozioni con un'intensità pressoché umana. Ancora più impressionante del risultato è il lavoro eccezionale che è stato fatto per realizzare questo film. Basti pensare che gli autori hanno creato un intero ecosistema virtuale descritto con dovizia di particolari in un'apposita enciclopedia

(Pandorapedia), la lingua parlata dagli indigeni Na'vi è un vero e proprio idioma composto da oltre 500 parole con una propria struttura grammaticale creato ad hoc da un logopedista, la preparazione degli attori sui quali sono stati costruiti i personaggi virtuali è stata curata nel dettaglio con sedute di allenamento in ambienti esterni (foreste e montagne) per sviluppare la memoria sensoriale, sono state create nuove tecniche di ripresa in 3D...In sintesi, un film che vale la pena vedere per contenuti e realizzazione e che, sicuramente, diventerà di culto per gli amanti del genere.

Elena Oldani

MUSICA: Il pianeta da raggiungere

Da quasi vent'anni ormai (mammamia...) mi diletto per pura passione a trasmettere in radio private, da quando a quindici anni affascinato da questo mondo e dalla musica rap americana stavo per ore a parlare al microfono, scoprendo un modo di comunicare sconfinato ed infinitamente sorprendente. Solo da poco tempo però ho iniziato all'interno della mia programmazione ad intervistare con la collaborazione della mia amica Cristiana gruppi musicali e teatrali locali o non.

Questa esperienza mi ha permesso di aprire una finestra su realtà a molti, ed a me per primo, sconosciute.

Band con grande professionalità si sono proposte da subito, contattando la nostra emittente o semplicemente cercando il sito www.radiopanda.it, per parlare della loro attività artistica quasi sempre svolta come hobby, dandomi sensazione di alta professionalità ed esperienza, creando in me e negli ascoltatori grande interesse. Ottimi strumentisti con addirittura ventennale esperienza da sempre maturata nelle cantine per provare le proprie canzoni, ambiziose

giovani punk-band con genitori e nonni al seguito nel nostro studio radiofonico, cantanti solisti che pensano di avere la voce ed il carisma di Frank Sinatra e si pavoneggiano davanti al microfono scoprendosi invece timidi ed impacciati. Soprattutto tanta costanza e determinazione che prende forza dalla voglia di esprimersi e di far sentire al mondo la loro voce: una piccola grande realtà piena di creatività, idee e originalità, spesso incompresa dai grandi media e da chi potrebbe far conoscere in modo più concreto ciò che spesso sorprende ma deve essere necessariamente scovato per chi non e' presente in tivù o sulle riviste patinate.

Tutto ciò ha ulteriormente alimentato la mia passione di raddomante comunicativo e ricercatore di arte nascosta, quell'arte che come una madre, vivendo al nostro fianco, è sempre pronta a rassicurarci anche solo con uno sguardo, dimostrandoci e dando speranza al raggiungimento del nostro obiettivo, arrivare al nostro pianeta.

Coronare il nostro sogno, esprimere se stessi crescendo, solo così potremo far vivere la nostra arte sempre dentro di noi e il pianeta da raggiungere non sembrerà poi così lontano.....

Antonio Scuteri

RICETTE:



Alla scoperta della cucina di paesi vicini e lontani.

Ehi che cosa aspetti? Inviaci una tua ricetta e noi la pubblicheremo nei prossimi numeri.

PERLE DI SAGGEZZA

Se non sai dove andare tutte le strade ti porteranno alla nulla....

Lao Tse

Ogni istante è freccia dell'arco. Convogliare le forze è necessario. Nel pasto e nel sonno, nella distrazione e nella lucidità, ogni frazione di tempo e di spazio è fonte di guadagno o di perdita; ogni atto, ogni parola, è causa di un effetto.

Curare i rami non è così utile come proteggere la radice.



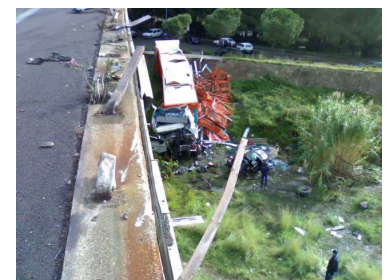
La Redazione

LA PAROLA AI NOSTRI COLLABORATORI: Un soccorso molto speciale

Questo spazio è a disposizione di quanti vogliono raccontarci gli interventi particolari e degni di nota. Inviare le vostre mail corredate di foto e descrizione dei fatti a primapagina@imaitalia.it. Il prossimo intervento raccontato potrebbe essere il tuo!!!

In questo numero parleremo di un recupero molto complesso effettuato in team da due nostri collaboratori: F.lli Coppolino di Barcellona (Me) e Letizia Rosario di Brolo (Me) che, impegnati nel recupero di un articolato uscito di strada, ci raccontano.....

Alle ore 1:30 di notte del 23 gennaio 2010, squilla il telefono della ditta F.lli Coppolino, chiamati ad intervenire al km 44 circa della A/20 PA-ME, dove un articolato è uscito di strada.



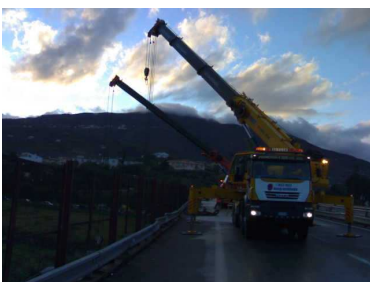
Arrivati sul posto, hanno subito constatato che il conducente era uscito incolume dal mezzo e questo, ricordiamolo, è sempre l'aspetto più importante!

Si è proceduto quindi alla messa in sicurezza del mezzo ancorando lo stesso alla gru per evitare il rischio di ribaltamento, visto lo stato del terreno in pendenza.

Stimata la difficoltà dell'intervento, la ditta F.lli Coppolino ricorre all'utilizzo di una seconda gru, chiamando il collega della ditta Letizia Rosario che prontamente si rende disponibile ad apportare il proprio contributo. Il semirimorchio, rimasto perfettamente integro, necessitava per l'appunto di un'operazione congiunta onde evitare inutili danneggiamenti e quindi è stato completamente scaricato della merce rimasta a bordo.

Le operazioni di recupero, difficili e complesse, sono iniziate alle ore 17:00 poiché per eseguire il recupero la Società Autostrade ha stabilito ed organizzato un doppio senso di marcia su una sola corsia.

Posizionate le autogrù si è proceduto innanzi tutto ad imbracare il semirimorchio con le dovute fasce e protezioni. Si è poi sganciata la motrice per poter sollevare il semirimorchio, un'operazione che potrebbe sembrare facile, ma si consideri che i due gruisti si sono dovuti perfettamente sincronizzare nei movimenti con millimetrica precisione.



I due gruisti, esperti ma soprattutto concentrati nel generare movimenti come fossero comandati da un'unica mano, hanno sollevato senza arrecare danni il semirimorchio: sarebbe bastato un minimo disallineamento tra i due e l'operazione sarebbe fallita in pochi istanti. L'operazione è stata poi

completata col sollevamento della motrice ed il ricovero del relitto e del semirimorchio presso il deposito della ditta F.lli Coppolino.

“Gran merito ai nostri operatori delle autogrù, i signori Coppolino Fabio e Letizia Cono, meritevoli di esser riusciti a realizzare non solo un intervento di insigne portata, ma di aver creduto nello spirito di collaborazione che tanto piace alle nostre due aziende e dove spesso la collaborazione tra colleghi si trasforma in opportunità.....”.

E noi non possiamo che essere d'accordo con questa linea di pensiero!

ERAVAMO 4 AMICI AL BAR..... visita in IMA di: Cristina, Finocchiaro, Leonardi e Letizia

Le note di questa storica canzone di Gino Paoli non possono che ricondurci a 4 personaggi, nostri collaboratori che girano spesso insieme in lungo e in largo la nostra penisola, uniti nella passione del lavoro che svolgono: il soccorso stradale. Tappe? Fiere di settore, allestitori di carri, sedi di società di assistenza e ad ottobre da noi in IMA.

Un mix formidabile di persone seppur diverse tra loro, il cui comune denominatore è sicuramente la loro terra: la Sicilia. Vi sono altri fattori che cementano questa amicizia: la passione per il lavoro, l'importanza di aggiornarsi, di capire e conoscere per chi lavorano, di portare idee e contributi.

Non sappiamo se, come cita la famosa canzone, sono *“quattro amici al bar che volevano cambiare il mondo”* ma è certo che il loro spirito, la loro sana amicizia, il loro condividere anziché competere è un fatto che colpisce e traspare dai loro occhi!

Qualche mese fa, dopo averli incontrati in Fiera a Bologna, sono venuti a trovarci: M. Finocchiaro, G. Leonardi, C. Letizia e M. Cristina, rispettivamente titolari di quattro aziende di Soccorso Stradale est Siciliano.

Le visite si sa fanno molto piacere, ci si ritaglia un momento di confronto diverso da quando siamo noi a venire presso le vostre sedi; quanto meno, siete operativamente meno attanagliati dalle chiamate e dai carri che entrano ed escono dalle vostre strutture.

Sempre parafrasando la simpatica canzone di Paoli *“tra un bicchier di vino ed un caffè tiravi fuori i tuoi perché e proponevi i tuoi però”*. Vino a parte ma sorseggiando un buon caffè, la Direzione Rete Fornitori ha avuto il piacere di far vedere la struttura di IMA e, tra un saluto e l'altro, emergevano con assoluta serenità i perché ed i però di un solidale rapporto che IMA ha costruito nel tempo con i propri collaboratori.

Come spesso facciamo quando venite a trovarci, ne approfittiamo per fare il punto nello specifico ma soprattutto per noi è un importante momento di ascolto per capire se le nostre proposte, le nostre strategie possano trovare la vostra condivisione ed è importante per noi ascoltare i vostri progetti, le vostre innovazioni e persino le vostre critiche, se costruttive!

Mentre le note del brano musicale volgono al termine, termina anche il nostro racconto, una pagina scritta da 4 amici che svolgono la stessa attività, condividono idee e progetti ed insieme trovano soluzioni utili, dimostrando così come talvolta la concorrenza ben condivisa diventa fonte di proficue soluzioni ed input verso nuove scommesse..... con IMA al loro fianco!

Che aspettate? Vi aspettiamo in sede! Venite a trovarci e sarete

certamente accolti con il sorriso riservato ad un buon amico!



Da sin.: Finocchiaro, Letizia, Albarino, Leonardi, Cristina e Maaroufi

ALMANACCO

NASCITE

16 novembre 2009, Gabriel Kamegni Maffo

23 gennaio 2010, Maddalena Rosolen

18 gennaio 2010, Kalid Gassama

Tanti auguri a mamma e papà!!!

NEW ENTRY

Dal 1° gennaio, è attivo il nuovo servizio "Statistiche e Dati" sotto la responsabilità di Elga Spignoli. Fanno parte del nuovo servizio anche Silvia De Gradi e Stephane Gossens.

UNA DOLCE CONVENZIONE

Dal 1° gennaio è attiva una convenzione con la Pasticceria Bindi di Sesto San Giovanni. Tutti i dipendenti IMA hanno diritto ad uno sconto del 10% sui loro dolci acquisti.

LE INTERVISTE DI

DIDI

Intervista a
Morgan Ghezzi



Abbiamo incontrato Morgan Ghezzi, titolare di un'azienda di soccorso stradale nata trent'anni fa ma molto attenta alle innovazioni tecnologiche più attuali. Tutti i dipendenti sfoggiano una divisa impeccabile, per la carrozzeria e l'officina la tuta adeguata e per i carristi, la divisa a norma per il soccorso. Nella sede si distinguono chiaramente le varie aree: deposito, officina, carrozzeria e sala operativa.

Entriamo nell'ufficio che funge da sala operativa e la prima cosa che si nota è un mega-schermo con una cartografia... osservando meglio, vedo delle icone di carri attrezzi di vari colori....

D. - Di che cosa si tratta?

M. - Con questa cartografia riusciamo ad individuare i nostri carri, a sapere esattamente dove si trovano. Quelli verdi sono operativi, stanno viaggiando e quello rosso è spento (è qui in deposito); questo indica che è pronto per essere chiamato ed uscire. Quando il carro arriva sul luogo di fermo ed inizia a caricare, l'icona diventa gialla e dunque da qui sappiamo che sta caricando la vettura; quando le operazioni di carico sono terminate ed il carro riparte, l'icona ridiventa verde e noi capiamo che sta andando a destinazione e possiamo anche vedere tutto il percorso che fa il mezzo e la velocità a cui sta viaggiando.

D. - Dunque, quando arriva una richiesta di soccorso dalla centrale operativa, vi basta guardare lo schermo per decidere quale carro inviare?

M. - Sì, quando arriva una chiamata andiamo a vedere il luogo di fermo e riusciamo subito a capire qual è il mezzo disponibile più vicino. Praticamente, anche il fuori area riusciamo ad organizzarlo al meglio, perché in tempo reale riusciamo ad individuare bene

dove sono i carri. In questo modo, abbattiamo i tempi di intervento ed anche i costi del gasolio.

D. - Per indicare al sistema che il carro sta caricando, l'autista deve premere qualche pulsante?

M. - No, è tutto automatico: quando azionano la presa di forza, l'icona del carro diventa gialla, dunque per l'autista non cambia nulla. Anzi, il sistema prevede anche un display che viene montato su tutti i mezzi, sul quale mandiamo dalla sede un messaggio per comunicare tutti i dati per l'intervento successivo. Praticamente non è più come una volta, che il carrista veniva chiamato sul cellulare, si doveva fermare, poi doveva scrivere tutti i dati.... Adesso chiamiamo solo il carrista per sicurezza, per avvisarlo che stiamo inviando un messaggio; lui risponde e dallo schermo si può visualizzare il messaggio di risposta.

D. - Quindi, oltre a migliorare la tempistica, l'affidabilità della trasmissione dei dati è maggiore, perché sono inviati per scritto nel messaggio invece che per telefono... questo riduce il margine di errore della comunicazione telefonica e della trascrizione dei dati da parte del carrista.

M. - Esatto. La cosa importante è che dalla sede sanno se i messaggi sono stati letti ed al carrista viene fuori un segnale che deve leggerlo e che rimane attivo finché non lo fa; nel momento in cui lo legge, sullo schermo in sede viene fuori un pop-up che dice "letto". Inoltre, quando arriva un nuovo messaggio, sullo schermo c'è un'icona che lampeggia e dunque la segretaria va a consultare l'elenco dei messaggi ricevuti.

D. - Da quando avete installato per la prima volta questo strumento, in quanto tempo è diventato operativo?

M. - L'abbiamo installato circa un anno fa ed è stato operativo dal

giorno dopo. Poi abbiamo fatto degli sviluppi, per esempio il discorso del carico e scarico è stato realizzato successivamente. Adesso stiamo lavorando ad un nuovo progetto, per visualizzare sullo schermo anche la mappa del luogo di fermo. Questo permetterà di non usare più Tuttocittà: quando arriva la chiamata la segretaria indica la via direttamente sulla mappa e vede subito qual è il carro libero più vicino.

E' uno strumento utile anche a livello statistico. Per esempio, c'è la possibilità di avere uno storico dei carri, si possono vedere le ore di guida, i chilometri totali percorsi... si possono anche inserire i dati delle manutenzioni, se sai che devi farla ogni 50.000 km basta impostare quel dato e quando il chilometraggio è raggiunto il sistema te lo segnala. Inoltre, si possono fare delle statistiche sulle percorrenze medie e, in fase di budget, questi dati possono servire per prevedere anche l'acquisto di carburante. Lo storico del carico e scarico ci permette di calcolare la media di questo tipo di operazione.

D. - Come è stata recepita questa innovazione dagli autisti?

M. - All'inizio temevano che fosse uno strumento un po' invasivo, ma poi hanno capito che rendeva il lavoro molto più semplice; il discorso di non doversi fermare mentre stanno guidando per prendere i dati ma di riceverli sul display è molto positivo. Poi serve anche come "passaggio di consegne", quando io arrivo al mattino posso vedere gli interventi effettuati dal carrista del turno notturno, quanti soccorsi sono stati fatti e dove.

E' un po' come il navigatore: prima facevamo tutto con Tuttocittà e quando sono arrivati i primi navigatori sembravano inutili e complicati. Adesso invece non ne potremmo fare a meno e ci chiediamo come facevamo prima....

D. - E il parere di suo padre?

M. - Lui è un po' all'antica e non penso che da solo avrebbe fatto una cosa del genere, però col tempo lo ha apprezzato... è molto contento per tutte le innovazioni che abbiamo fatto, non gli sembra possibile di essere arrivati a tali livelli di precisione

D. - Quali sono i maggiori vantaggi che ha riscontrato?

M. - I vantaggi sono principalmente sulla tempistica – di arrivare nel più breve tempo possibile sul luogo – e poi anche il discorso di risparmio del carburante. A livello di gestione, agevola molto la segretaria nel gestire bene i soccorsi. Prima doveva chiamare diversi carri prima di trovare il più vicino e magari questo era impegnato... poi magari ne chiamava un altro e questo diceva che stava caricando. Qui invece il passaggio dell'informazione è velocissimo.

D. - Infatti anche in centrale operativa ce ne accorgiamo, lo vediamo dai tempi di risposta quando chiamiamo il fornitore: alcuni ci fanno attendere perché devono contattare diversi carri. Con questo strumento, la segretaria sa qual è il carro disponibile più vicino e dunque la risposta è immediata.

M. - Inoltre, questo sistema funziona tutto tramite internet, il cliente non deve installare nessun tipo di software ed il ritorno delle informazioni è dato via web. Dunque ci si può collegare in qualsiasi momento, anche da casa o dal mare, ed avere sotto controllo tutta la situazione.

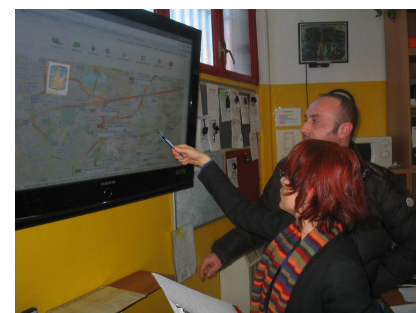
D. - Ghezzi, quando lei è in vacanza, ogni tanto si collega?

M. - Eh si, poi diventa un'abitudine e trovi normale andare a vedere il movimento, dove si trovano i carri....

D. - Per concludere, quali parole evoca per lei IMA Assistance?

M. - Direi dinamismo e sintonia: sono molto contento di lavorare con IMA, che sta crescendo tantissimo... si lavora bene insieme e si è instaurata una buona collaborazione. Una cosa positiva è che hanno la teoria di crescere insieme con noi. E' bello avere una centrale operativa che ogni tanto verifica alcune cose ma poi qualsiasi problema lo si risolve insieme.

Per eventuali informazioni ed approfondimenti sul sistema di geolocalizzazione utilizzato da Morgan Ghezzi potrete visitare il sito del produttore: DTS SERVICE di Rho (Milano) www.dtsservice.com oppure scrivete una mail a: rete@imaitalia.it



Didi Vallino e Morgan Ghezzi durante l'intervista



Periodico del Gruppo IMA Italia Assistance realizzato per aggiornare il personale interno ed i partner aziendali

Comitato di Redazione: Nicola Albarino, Luciana Cavani, Elisa Forlani, Paola Picchio, Didi Vallino, Francesca Zarrella

Responsabile Editoriale: Nicola Albarino

E-mail: primapagina@imaitalia.it