



Rosso Monza: customer experience di eccellenza nel mondo dell'automotive

Rosso Monza, Official Ferrari Service, ha deciso di investire su un nuovo modo di collaborare e di raccontare gli interventi sulle auto: i clienti possono vedere tutte le fasi di lavorazione direttamente dalla meeting room, grazie alle immagini catturate durante le fasi di lavorazione. Tecnologia Newline e Re Mago.

rossomonza.mi.it | mago.io | newline-interactive.com/it/

Si parla di:
#customerExperience
#collaboration
#magoWorkspace
#newlineInteractive

La sede di Rosso Monza, Official Ferrari Service, si trova a Arcore, in provincia di Monza e Brianza.

▶ Enzo Ferrari diceva che non si può descrivere la passione, la si può solo vivere. E quando si costruisce qualcosa con passione, l'eccellenza diventa l'obiettivo di tutte le scelte, la ragione per cui si è spinti a fare meglio, ogni giorno, a offrire di più ai propri clienti e a dare ai propri collaboratori gli strumenti migliori per spostare più in là i propri limiti. Il Cavallino Rampante è ovunque nel mondo simbolo di passione, esclusività, eleganza, performance e qualità. **Rosso Monza ad Arcore incarna in pieno lo spirito di Enzo Ferrari.** Emilio Gesuita,

titolare di Rosso Monza, e il suo team avvalendosi dei migliori strumenti di lavoro oggi disponibili sul mercato, si impegnano ogni giorno con passione per far vivere ai loro clienti customer experience esclusive, autentiche e indimenticabili. Combinando agli strumenti già in uso la pluripremiata tecnologia di collaborazione di Mago con l'introduzione di un display interattivo di grande formato (Newline 55") nella sala di debriefing, è stato possibile creare una connessione in tempo reale con l'officina grazie a un dispositivo portatile. In questo modo Rosso

Monza ha migliorato il processo di brainstorming e consultazione della documentazione e delle applicazioni, semplificando e velocizzando il lavoro dell'officina grazie alla raccolta di immagini 2D/3D che possono essere utilizzate sia in fase di decisione degli interventi che in fase di incontro con il cliente, per mostrare gli interventi fatti o da eseguire sulle vetture in assistenza.

Ne parliamo con Emilio Gesuita, titolare di Rosso Monza e Cristiano Fumagalli, cofondatore di Re Mago Ltd, solution provider del progetto.

La sfida: perfezionare l'assistenza al cliente e trasformarla in vera e propria experience

Rosso Monza è il centro di assistenza tecnica di Emilio Gesuita, un professionista con più di quarant'anni di esperienza nel campo dei motori: qui, grazie all'innovativo software Mago, al monitor Newline integrati ai loro sistemi di diagnosi avanzata, un team di professionisti specializzati è in grado di soddisfare qualsiasi esigenza del cliente, dal restauro di auto d'epoca agli interventi su veicoli di ultima generazione.

“I clienti si aspettano il massimo da noi facendo a volte richieste quasi impossibili ma questo fa parte del gioco, nell'ambito del lusso è normale e noi puntiamo al miglioramento continuo anche grazie alle tecnologie avanzate di cui disponiamo - E. Gesuita

creando qualcosa di esclusivo e straordinario dove poter rendere partecipe il cliente di tutto ciò che riguarda la sua vettura. Dopo diversi anni nel campo del restauro ad alto livello presso una azienda ben conosciuta a livello internazionale, sono approdato alla concessionaria Ferrari per la Lombardia dove ho svolto il compito di meccanico sino ad arrivare a ricoprire il ruolo di responsabile tecnico nonché collaudatore delle vetture del prestigioso marchio. **Allo scadere dell'undicesimo anno la tanto sofferta e attesa decisione che ha dato una svolta alla mia vita:** finalmente nel 2005 apriva Rosso Monza un'officina che si sarebbe occupata del restauro di vetture di prestigio e di vetture attuali del marchio Ferrari. Avvalendomi di una lunga esperienza maturata prima nella carrozzeria di famiglia, dove ho iniziato all'età di 14 anni a fare i primi passi tra le automobili, scuola, lavoro e, dopo, gli anni passati tra 'moderno' e 'storico', oggi posso dire di aver raggiunto il mio obiettivo: un'azienda ben strutturata nel campo dell'assistenza coinvolgendo anche i mie due figli



Emilio Gesuita,
titolare di
Rosso Monza

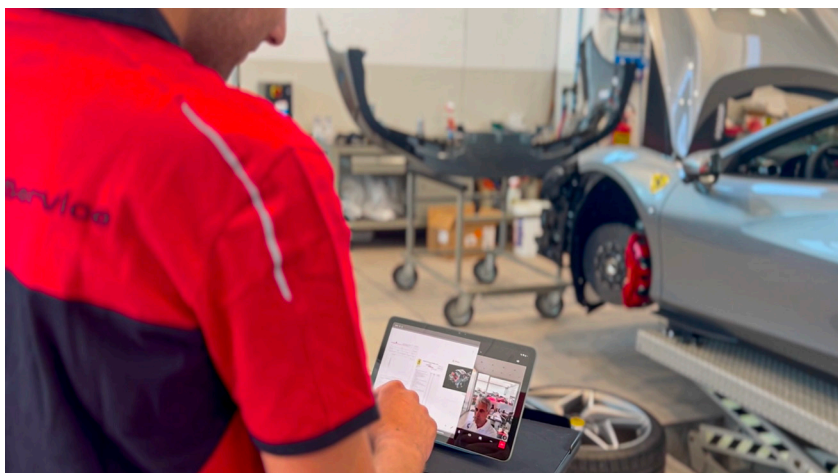


Cristiano Fumagalli,
cofondatore di **Re Mago**



Scopri la sezione
'Restauro auto d'epoca'
di Rosso Monza

Il monitor Newline interattivo da 55 pollici installato a Rosso Monza. Fra le prestazioni a valore aggiunto, il supporto di oggetti 3D e realtà mista.



Martina e Giandomenico».

Emilio Gesuita ci conferma: «Per fare questo lavoro occorrono pazienza, passione e competenza; chi ti affida la sua auto, che sia moderna o storica, deve avere piena fiducia nelle persone che eseguiranno le operazioni, che si tratti di un restauro o interventi di manutenzione. I clienti si aspettano il massimo da noi facendo a volte richieste quasi impossibili, ma questo fa parte del gioco; nell'ambito del lusso è normale e noi puntiamo al miglioramento continuo, in puro stile Ferrari». Gesuita aggiunge: «Volevamo uno strumento che ci permettesse di migliorare la collaborazione e la comunicazione tra uffici e officina, **che ci aiutasse a raccogliere immagini di alta qualità utili sia in fase di riparazione che in fase di debriefing con il cliente**, che a posteriori può seguire tutte le fasi dell'intervento e cogliere l'occasione per scoprire e conoscere parti della sua Auto da vicino».

Per questo motivo, quando Cristiano Fumagalli lo ha contattato per proporgli di sperimentare l'uso di Mago insieme al monitor Newline, Emilio Gesuita non ha avuto dubbi e ha deciso di fare questo investimento.

.....

La soluzione: Mago Workspace e monitor interattivi Newline

«Abbiamo già un sistema di diagnosi informatico avanzato - spiega Emilio Gesuita - ma quando Cristiano Fumagalli ci ha proposto di integrare questa nuova soluzione abbiamo percepito subito che sarebbe stato un grande miglioramento, sia dal punto di vista dell'operatività del nostro lavoro sia dell'esperienza dei nostri clienti».

Per la prima volta **il team di Rosso Monza ha avuto la possibilità di visualizzare contemporaneamente su un solo monitor le foto in 2D e 3D dell'auto e la loro documentazione tecnica**: in questo modo diventa possibile discutere con il titolare o con altri colleghi non presenti in officina durante le fasi di riparazione, oppure consultare la scheda tecnica dell'auto e lo storico delle riparazioni e, addirittura, mostrare al cliente tutte le fasi di lavorazione.

.....

Dall'alto, il processo di acquisizione dei particolari inizia con un endoscopio che viene posizionato nel punto dell'intervento. Gli oggetti 2D/3D vengono condivisi direttamente sul monitor Newline sfruttando lo streaming e il collegamento con il tablet Google Pixel usato in officina, su cui è installata Mago Workspace.

In alto: il tablet Google Pixel a disposizione dei meccanici dell'officina. Sotto: oltre all'endoscopio è possibile usare uno smartphone Android o iOS per raccogliere le immagini.

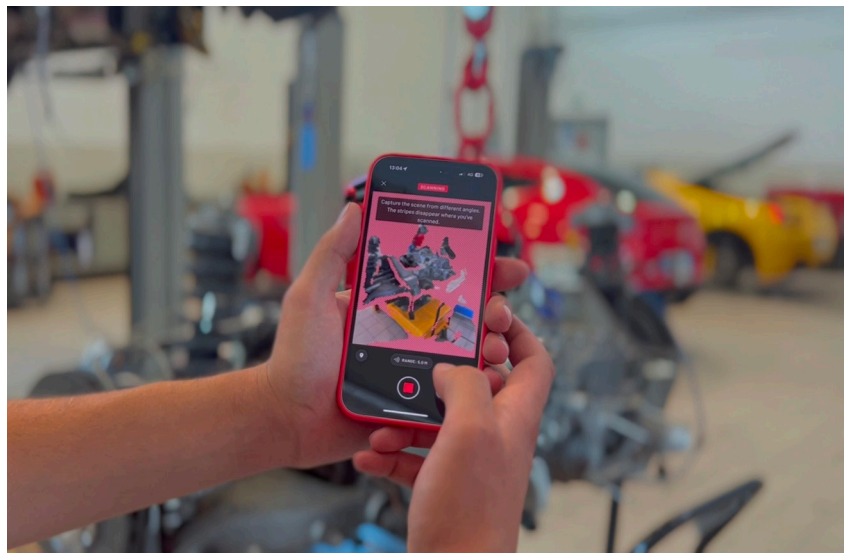
Parliamo allora con Cristiano Fumagalli, cofondatore di Re Mago Ltd, azienda specializzata nello sviluppo di sistemi di collaborazione visuale digitale, che ci spiega: «Attraverso Mago Workspace la fase di iniziale di analisi e valutazione di un veicolo che presenta problemi tecnici è migliorata grazie alla possibilità da parte del personale tecnico di Rosso Monza di accedere alla documentazione specifica del veicolo in maniera immediata e digitale. Infatti, oltre alle informazioni specifiche messe a disposizione da Casa Madre, Rosso Monza può ora raccogliere scansioni 2D/3D e arricchire così l'archivio delle informazioni del veicolo specifico; **il tutto attraverso Mago Workspace su un monitor Newline con display 4K, quindi immagini molto nitide, con tecnologia Optical Bonding, ossia elevata user experience**».

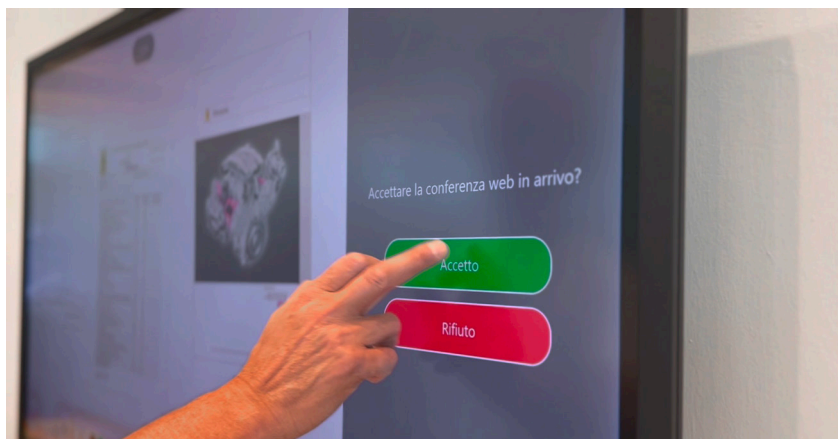
Emilio Gesuita conferma: «Mago Room ha trasformato le funzionalità di videoconferenza di Rosso Monza, migliorando i processi e integrando gli strumenti ufficiali a supporto della manutenzione, dell'analisi, dell'assistenza e delle relazioni con i clienti».

La vera rivoluzione però ha riguardato la customer experience dei clienti di Rosso Monza grazie ad un sistema di presentazione di contenuti wireless: «Il cliente – spiega Gesuita – al ritiro della sua vettura in officina viene accompagnato nella meeting room dove possiamo illustrargli tutti i passaggi della riparazione e presentare tutti i contenuti in maniera più coinvolgente, dai disegni tecnici, all'intervento nelle sue diverse fasi il tutto senza fili, sia da pc, con magolink.com, che da cellulare, grazie al QRcode».

I clienti hanno la possibilità di capire, nel concreto e approfonditamente, cosa è stato fatto sulla loro auto, così come di conoscere i delicati meccanismi che la muovono, ampliando il loro bagaglio di conoscenze. **L'esperienza di portare l'auto dal meccanico diventa così un'occasione di apprendimento e crescita.**

Cristiano Fumagalli aggiunge: «Una volta installato Mago sul monitor Newline, abbiamo collegato i sistemi, anche quelli specifici di Rosso Monza, affinché sul monitor fosse sempre presente una sorta di tavolozza di tutte le app e i file, senza la necessità di





A fianco: altre immagini riferite al processo di elaborazione delle immagini dedicate all'intervento di riparazione. Più sotto, il monitor Newline è configurato per gestire videoconferenze interne ed esterne.

.....
spostare i contenuti dai repository di Casa Madre. Attraverso l'app Mago Workspace, la collaborazione con l'officina e il cliente finale è facile, immediata e coinvolgente, grazie alla possibilità di acquisire facilmente e in pochi secondi immagini, video e componenti 3D di visualizzarli in tempo reale con la massima sicurezza e privacy».

La scelta dei monitor Newline

Chiediamo a Cristiano Fumagalli i motivi della scelta dei monitor Newline.

«Questi monitor – ci spiega – hanno diverse caratteristiche **che li rendono perfetti per essere utilizzati in combinazione con l'App Mago Workspace**: innanzitutto la tecnologia touch capacitiva, che rende l'esperienza di scrittura simile a quella su uno smartphone o un tablet; l'interattività e il whiteboarding permettono di fare schizzi su qualsiasi tipo di file: immagini, video, PDF, documenti di MS Office, modelli 3D, contenuti AR, file iwbo link web, trascinandoli dove è più comodo sullo schermo; in secondo luogo **questi monitor hanno un supporto per oggetti 3D e realtà mista: dopo aver ripreso gli oggetti 2D/3D reali con un endoscopio è possibile conddividerli direttamente sul monitor Newline** sfruttando lo streaming e il collegamento con il tablet Google Pixel usato in officina, su cui è installata Mago; con la funzionalità drag-and-drop invece si possono integrare i file 3D per avere una vista a 360° delle componenti dell'automobile».

Gli elementi della realtà vengono visualizzati nelle loro dimensioni reali, rendendo le interazioni più realistiche e coinvolgenti sia per il team che per i clienti. Oltre all'endoscopio è possibile usare uno smartphone Android o iOS per raccogliere le immagini.

Cristiano Fumagalli spiega: «L'app **Mago Workspace** sfrutta la camera del telefono per acquisire la realtà bi e tri-dimensionale. **Gli iPhone Pro hanno in dotazione il sensore Lidar, che permette di catturare immagini in 3D. In mancanza del sensore Lidar, l'app usa la fotogrammetria per acquisire superfici tridimensionali.**».

Un altro strumento essenziale è Mago Collaboration Board, la chat integrata e la videoconferenza side-by-side, fondamentale

NEWLINE: PRODUTTORE DI RIFERIMENTO PER IL MERCATO

La proposta di Newline si articola su **tre elementi cardine**: da una parte l'**hardware**, quindi i monitor multitouch basati su Android e molto performanti dal punto di vista del power processing; dall'altra la **suite di software** (Engage ne è esempio importante), sviluppate in casa con un team dedicato di esperti, e le **partnership** con produttori di piattaforme leader di mercato (come Soundtrap by Spotify) che portano alla realizzazione di soluzioni 'su misura'.

È utile ricordare che **Newline sviluppa e produce i propri monitor** (oltre ad essere fornitore OEM di un quinto dei monitor interattivi venduti ogni anno nel mondo). Quest'ultima peculiarità garantisce a Newline un **time to market** molto competitivo per soddisfare rapidamente le richieste di un mercato, di anno in anno, sempre più esigente.

soprattutto nella fase di intervento sull'auto, **perché permette a chi sta nella meeting room di vedere la vettura e di interagire con il team al lavoro su di essa.**

Mago e Newline, una collaborazione che continua nel tempo

La scelta di Mago di collaborare con Newline per mettere a punto questa soluzione per Rosso Monza riflette una collaborazione più ampia tra i due brand, una fiducia reciproca costruita nel corso degli anni: «Noi cerchiamo di trovare le migliori tecnologie con cui collaborare. **Abbiamo certificato la gamma dei monitor interattivi di Newline come Mago Collaboration Board, perché hanno superato sia i test tecnici che quelli di feedback degli utenti.** La user experience di Newline li rende lo strumento perfetto per il tipo di soluzioni che proponiamo a clienti come Rosso Monza».

Mago e Newline stanno lavorando affinché questa soluzione diventi il nuovo standard tra le case automobilistiche, soprattutto quelle di marchi prestigiosi che hanno uno sguardo costante al miglioramento.

«L'obiettivo è far sì che i meccanici entrino nell'ottica di utilizzare questo sistema di lavoro, che **all'inizio può risultare ostico, ma,**

non appena acquisita l'abitudine, diventa insostituibile», conferma Cristiano. L'obiettivo parallelo è di aprire questa soluzione ad altri mercati: «Abbiamo esplorato questo e altri verticali di mercato perché il nostro approccio per vendere la tecnologia touchscreen è di creare soluzioni 'su misura'. Con Newline stiamo investendo per progettare soluzioni che creino un'esperienza. Per esempio, scansionando il QR code da Mago Workspace app, si può avere un rapido e sicuro accesso ai file grazie ad una sincronizzazione con OneDrive o Google Drive, opzione molto utile in ambito universitario-medico, perché gli specialisti possono vedere le radiografie in HD sugli schermi, vicino ai letti dei pazienti, avendo una vera e propria cartella clinica sempre a disposizione, e senza l'ausilio della carta stampata. Abbiamo testato questa funzionalità in alcune università e abbiamo ricevuto ottimi riscontri».

Nata dallo spirito delle competizioni e diventata icona di stile, ambizione, divertimento e professionalità, Ferrari è la prova vivente di quanto la passione per il proprio lavoro sia in grado di spostare sempre più in là i limiti dell'eccellenza: questa spinta verso il futuro si respira non appena si entra negli spazi di Rosso Monza e la collaborazione tra Newline e Mago è un perfetto esempio. ■

“ Se l'auto ha un problema legato a un componente che non può essere smontato, nell'immediato il team ha la possibilità di trovarlo nella documentazione tecnica e mediante Mago, di eseguire e condividere una scansione 3D su un monitor Newline 4K - C. Fumagalli



Scopri Mago Collaboration Board



Scopri i servizi di Rosso Monza



Da sinistra: Emilio Gesuita, Martina Gesuita e Giandomenico Gesuita.