



DKV: quando il servizio assistenza fa la differenza

In caso di problemi, DKV Card dà accesso a un servizio assistenza a 360° unico in Europa, attivo in 41 Paesi 24/24, grazie alla partnership con Roland

Milano, 01 agosto 2017 - Code, divieti di circolazione, incertezza sulle regolamentazioni nazionali ed europee riguardo il trasporto e il riposo possono influenzare i tempi di consegna della merce. Senza contare gli imprevisti che, soprattutto ad agosto, rischiano di far perdere molto tempo e costare molto cari.

DKV Euro Service, uno dei principali fornitori di servizi nel settore della logistica e dei trasporti, ha fatto del servizio di assistenza uno dei suoi punti di forza, rinomato dai clienti proprio per la qualità del supporto fornito e per il numero di casi coperti, con oltre 200.000 chiamate gestite in Europa nel 2016.

In caso di necessità, per richiedere l'assistenza è sufficiente contattare il numero di telefono internazionale DKV ASSIST (00800 36524365) gratuito e disponibile 365 giorni all'anno 24/24. Normalmente gli operatori rispondono subito e possono risolvere problemi relativi ai pagamenti della DKV CARD (blocco della carta in caso di furto o smarrimento, rilascio autorizzazioni particolari se si è già raggiunto il massimale e si chiede un extra, oppure per fare rifornimento in stazioni che non sono nel network DKV o nei casi in cui la carta non sia leggibile) o pagamenti in contante, tramite il servizio di anticipo immediato del contante, per pagare multe, sanzioni o pernottamenti d'emergenza. DKV ASSIST si occupa anche di assistenza tecnica ai mezzi, in caso di avaria, ricambio pneumatici, servizio di recupero e rimorchio, assistenza e refrigerazione per i camion frigo, noleggio mezzo sostitutivo per permettere di non restare bloccati, anche se fortunatamente il 92% dei danni viene riparato direttamente sul luogo senza necessità di rimorchio.

“Per DKV è molto importante che il servizio di assistenza sia di qualità e risponda alle aspettative dei clienti: tutte queste procedure non sono automatiche ma sono sempre verificate con il cliente intestatario del conto, per arginare truffe e addebiti inaspettati, ed esistono vari criteri di controllo qualitativi e quantitativi che ci hanno permesso di fornire un servizio unico e apprezzato in tutt'Europa”, ha dichiarato Alessandro Gerini, Telesales and Marketing Manager di DKV Italia.

Tra i principali partner per l'assistenza di DKV in Europa c'è ROLAND, una compagnia di assicurazione internazionale per la tutela legale e per l'assistenza con sede principale in Germania.

Roland conta circa 32 milioni di clienti (tra cui BMW e AVIS) e gestisce oltre 2,7 milioni di pratiche all'anno.

In Italia Roland opera con APS (Assistance Partner Service), società affiliata partecipata al 100% da Roland Assistance, fondata nel 2002 e con sede a Bressanone, che gestisce le chiamate provenienti da

Italia e Svizzera.

DKV Euro Service

Da più di 80 anni DKV Euro Service è uno dei principali fornitori di servizi nel settore della logistica e dei trasporti. Dall'approvvigionamento in viaggio senza contanti in più di 65.000 punti di accettazione multimarca al conteggio del pedaggio fino al rimborso IVA, DKV offre svariate prestazioni utili per ottimizzare e controllare i parchi veicolari in tutta Europa. DKV fa parte del DKV MOBILITY SERVICES GROUP che conta 900 collaboratori, è presente in 42 paesi e nel 2016 ha conseguito un fatturato di 6,3 miliardi di Euro. Attualmente conta più di 140.000 clienti con 2,7 milioni di DKV CARD e On Board Units in uso. Nel 2016 la DKV CARD è stata premiata come "best brand" per la dodicesima volta consecutiva nella categoria carte di rifornimento e servizi