



Dalla gestione commerciale alle  
richieste interne, come riadattare  
i tuoi processi interni con vtenext

l'unica soluzione CRM Open Source con un motore BPM

## LA SCALATA DEL LEADER ITALIANO NELLA RIPARAZIONE DI CRISTALLI AUTO

### IL CASO

**Azienda:** Vetrocar S.p.a

**Settore:** Automobilistico

**Sede:** Italia

**Dipendenti:** 501 - 1.000

**Dimensioni:** 180 Filiali e 90  
Service Point in tutta Italia

Vetrocar nasce nel 1999, nel 2015, in un percorso di consolidamento dell'esperienza fatta, VetroCar è stata interessata da una profonda riorganizzazione che ha avuto come obiettivo quello di consentire all'azienda di diventare il primo player italiano nella sostituzione e riparazione cristalli. La riorganizzazione ha interessato anche una nuova struttura manageriale con esperienza specifica nel settore e che garantisce, su ogni area di operatività dell'azienda, massima efficacia ed efficienza rispetto al raggiungimento dei risultati.

Ad oggi Vetrocar copre sia i clienti B2B che B2C, in particolare:

- Flotte aziendali ed autonoleggi
- Agenzie assicurative
- Clienti senza alcuna polizza che richiedono direttamente il servizio

### LA SFIDA

In pochi anni l'azienda ha visto una crescita esponenziale che ha portato a dover rivedere svariati processi interni in modo da adattarli velocemente alle nuove esigenze ed alla nuova realtà.

Una delle complessità che da subito si è presentata dopo questa operazione è stata quella della condivisione dei dati: lunghe mail e grandi file excel, che venivano elaborati da ciascuno secondo il proprio metodo di lavoro; spesso i dati andavano persi. Era necessario agire in modo coordinato per strutturare le attività, a partire da quelle commerciali.



vtenext



# VTENEXT, UNA SOLUZIONE A 360°

Vtenext si è rivelato uno strumento flessibile e capace di adattarsi alle esigenze di Vetropcar, azienda in forte cambiamento, in particolar modo in 5 ambiti principali.

## » GESTIONE COMMERCIALE PIÙ EFFICACE

Il primo passo è stato quello di caricare il database delle agenzie assicurative all'interno del CRM, dando così la possibilità di **costruire report per i commerciali** (per esempio quanti sinistri vengono inoltrati da ogni agenzia).

Subito dopo si è deciso di incorporare anche una delle fasi precedenti a questo passaggio, ovvero la segnalazione di un cliente da parte dell'agenzia stessa.

Il processo tracciato è piuttosto semplice: il cliente chiama l'assicuratore segnalando il sinistro, l'assicuratore accede al portale dedicato e lo indirizza a Vetropcar compilando un webform per classificare il cliente. In questo momento i dati vengono riportati direttamente all'interno del CRM nel modulo lead, casa madre, attraverso il commerciale di riferimento provvederà ad assegnarlo alla filiale di zona. La pratica viene **sincronizzata in tempo reale** anche all'interno del gestionale sinistri, vista l'integrazione implementata tra le due piattaforme.



+ 185%  
FATTURATO



+ 193%  
INTERVENTI



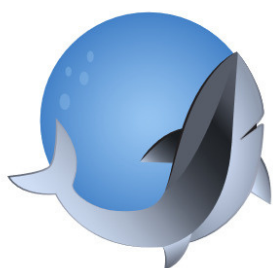
+ 140%  
PERSONALE

## » GESTIONE LEAD PIÙ AGILE

In passato i lead non provenienti da agenzie assicurative venivano gestiti solo telefonicamente. Ad oggi vengono gestiti anch'essi all'interno del modulo lead, attraverso **l'implementazione di un processo**: il potenziale cliente chiama il numero verde, viene creata l'anagrafica da parte dell'operatore in vtenext, e in base alla posizione geografica viene assegnato alla sede di riferimento.

L'operatore mette in contatto il cliente al telefono con la filiale Vetropcar di zona ed in automatico arriva la mail alla sede con i dati del lead inseriti dall'operatore.

*“Vtenext si presta molto a logiche anche non proprie di un CRM e questo ci ha consentito di implementare processi diversi. Inoltre, l’esistenza dei processi ci ha consentito di **limitare lo stress** e permettere alle persone di **concentrarsi sul proprio lavoro.**”*



**vtenext**

Grazie all'integrazione con il centralino VoIP in uso alcuni dati del chiamante, come ad esempio il numero di telefono, vengono riportati direttamente all'interno di vtenext facendo **risparmiare tempo all'operatore** ed evitando errori.

## » **GESTIONE INTERNA DEL TICKETIG AUTOMATIZZATA**

L'assistenza interna per colleghi ed affiliati è suddivisa in categorie (es. assistenza office, interne, smile vte, etc.), le cui **richieste vengono gestite dal processo ed assegnate automaticamente** al gruppo di persone che se ne deve occupare. Questo processo "alleggerisce" sia i dipendenti che aprono il ticket, che non devono sapere a chi rivolgersi, sia i tecnici IT che automaticamente prendono in carico la singola richiesta.

## » **GESTIONE DEGLI ACQUISTI SICURA**

Gli acquisti vengono gestiti direttamente in vtenext attraverso un **sistema di autorizzazione**: gli utenti sono stati suddivisi in gruppi, ognuno dei quali ha una determinata autonomia di acquisto. Se l'importo supera la linea di autonomia viene richiesta un'autorizzazione al diretto responsabile. Una volta confermato l'ordine il documento di trasporto viene inserito direttamente nel CRM vtenext e, grazie all'integrazione diretta, viene riportato anche all'interno del gestionale.

## » **GESTIONE TRACCIATA DEL PERSONALE**

Al momento il modulo di gestione dei processi legato al personale è in fase iniziale ma sono già **tracciati i benefit di ogni dipendente**: pc, smartphone, autoveicoli.

# RISULTATI E BENEFICI..

Non è semplice implementare un progetto CRM complesso ma la formazione in azienda e l'assunzione di figure senior sta portando i suoi frutti.

- **Minor perdita di tempo** nella gestione di processi sia interni che esterni
- **Migliore accesso alle informazioni** che non sono più sparse, né duplicate, né ridondanti. Infatti sono tutte convogliate in un'unica piattaforma
- **Facilità di analisi dei dati:** con l'accesso alle informazioni è anche più semplice estrarre insight dai dati aggregati nei report
- **Maggiore tracciabilità dei ticket** e possibilità di smistarli che consente di poter giustificare le risorse impiegate ed il budget
- **Gestione da un'unica maschera di tutte le attività** da parte dell'ufficio sinistri
- **Eliminazione delle discrepanze** tra ordini e consensi nella gestione degli acquisti



# CON UN OCCHIO AL FUTURO..

Per mantenere nel tempo questi risultati è necessario mantenere pulito il database delle agenzie eliminando per esempio doppioni e chiusure. Inoltre, ogni due mesi vengono ricontrollati tutti i processi. Per il futuro gli obiettivi sono molteplici:

- **Miglioramento e incremento di attività** realizzabili da vtenext Mobile App come ad esempio l'introduzione della possibilità
- **Miglioramento della gestione del flusso del personale** (ricerca nuove figure, gestione candidati, schedulazione interna dei dipendenti) in modo da evitare l'acquisto di un software di gestione del personale
- **Integrazione della Customer Satisfaction all'interno del CRM:** l'idea sarebbe quella di richiedere la compilazione del questionario di soddisfazione ogni volta che viene concluso un sinistro
- **Implementazione modulo marketing:** analisi e gestione dei flussi di marketing, come per esempio l'invio della newsletter e gestione del GDPR

- **Ottimizzazione del portale delle agenzie:** in base alle autorizzazioni che avrà ogni agenzia sarà possibile accedere alle diverse informazioni e funzionalità come ad esempio il forum, la quantità di sinistri inviati, report specifici o prendere appuntamento con il commerciale di riferimento.



## CURIOSO DI SAPERNE DI PIÙ?

VTENEXT s.r.l.  
V.le Sarca, 336/F  
20126, Milano (MI)

Negli anni abbiamo aiutato molte aziende di ogni settore e dimensione, non esitare a contattarci, troverai un team di professionisti pronto a supportarti in ogni fase del progetto



### Alex Roggero

CHIEF BRAND OFFICER (CBO)  
Cell. (+39) 351 5977404  
[alex.roggero@vtenext.com](mailto:alex.roggero@vtenext.com)

### Manuel Benedetti

PARTNER MANAGER  
Cell. (+39) 392 8833815  
[manuel.benedetti@vtenext.com](mailto:manuel.benedetti@vtenext.com)

