

OTTIMIZZARE I PROCESSI PER RIDURRE I COSTI

di BENIAMINO MUSTO

LA SCOMMESSA DI CARROZZERIE ITALIANE È UPGOIN', UN SERVIZIO SVILUPPATO ATTRAVERSO UNA RETE IN FRANCHISING, PER OFFRIRE PRESTAZIONI A VALORE AGGIUNTO NEL CAMPO DELLE RIPARAZIONI, CON L'ULTERIORE AMBIZIONE DI RIDURRE LE SPESE DI GESTIONE TECNICA DEI SINISTRI

Ridurre il costo tecnico dei sinistri auto, ottimizzando i processi di riparazione delle carrozzerie. È questo l'obiettivo che si propone di raggiungere **Carrozzerie Italiane**, azienda nata da meno di un anno, che ha recentemente messo in campo un servizio ideato con l'ambizione di diventare un vero e proprio nuovo modello in grado di riconfigurare i sistemi di offerta e di erogazione delle prestazioni. In un settore, quello delle riparazioni, che al momento resta ancorato alla propria matrice artigianale, ma che si trova ormai a confrontarsi con grosse realtà del mondo assicurativo sempre più alle prese con la necessità di contenere i costi. Sulla base di questa analisi è nato *Upgoin'*, un servizio ideato per farsi carico di tutti i problemi legati alla riparazione della vettura e alla mobilità, rivolto a chi ha subito un sinistro, e che punta a essere un punto di riferimento per il mondo assicurativo.

SERVIZI ALL'INSEGNA DELLA MULTICANALITÀ

Il marchio Upgoin' si svilupperà attraverso una rete di carrozzerie in franchising: Carrozzerie Italiane prevede di coinvolgere entro il 2013 circa **600 aziende** di riparazione distribuite su tutta Italia. Con una telefonata a un numero verde verranno fornite l'assistenza immediata sul luogo del sinistro, il recupero della vettura, il supporto degli adempimenti post-incidente, la gestione diretta del sinistro con la compagnia di assicurazione, auto sostitutiva nel periodo di fermo vettura e, ovviamente, la riparazione. Il servizio è del tutto gratuito (compresa l'auto sostitutiva) salvo il traino del veicolo incidentato qualora l'automobilista non abbia



un'assicurazione che copra questo costo, e salvo l'eventuale parte del costo della riparazione che rimane a carico dell'automobilista quando abbia un concorso di colpa.

Il servizio sarà gestito secondo una logica multicanale, con vari punti di accesso, integrando il *front office* fisico con un *customer center* con il quale sarà possibile interagire indifferentemente attraverso il numero verde, il web e lo smartphone. La gestione del cliente avverrà attraverso sistemi che sincronizzano le informazioni e le interazioni in tempo reale, coinvolgendo tutti i soggetti interessati. Per fare un esempio, la prenotazione di un intervento può avvenire attraverso il canale online, con conferma immediata della data dell'appuntamento e della disponibilità di servizi accessori quali, ad esempio, la vettura sostitutiva. Il cliente, attraverso un portale dedicato, può accedere a tutti i documenti relativi alle attività svolte e verificarne in tempo reale lo stato di avanzamento.

“In una fase di forti cambiamenti, il settore Rc auto e l'*automotive* in generale sono giunti ormai a un livello di maturazione – spiega **Riccardo Terzano**, amministratore delegato di Carrozzerie Italiane – il consumatore sta cambiando i propri comportamenti, rivolgendo



la propria attenzione non tanto al prodotto, quanto alle caratteristiche del servizio e a chi lo fornisce. Secondo Terzano “la profittabilità è in calo per tutti gli attori del sistema, per effetto dell'evoluzione della domanda – ha sottolineato – che ha portato a una compressione dei ricavi ed espansione dei costi. Il nostro obiettivo è quello di sviluppare una efficace rete di servizi a valore aggiunto, nel mercato delle riparazioni – spiega l'ad di Carrozzerie Italiane – che può essere distinto grazie a un *brand* riconoscibile che sia strutturato e garantito”.

INVESTIMENTI E OBIETTIVI PER IL 2013

Il progetto industriale di **Carrozzerie Italiane**, supportato da un investimento in capitale sociale che raggiungerà i quattro milioni di euro entro la fine di quest'anno, coinvolge quali investitori (oltre a soci industriali e fondi di investimento) le stesse aziende associate a Carrozzerie Italiane, alle quali è riservata una quota del 20% del capitale sociale. Il piano industriale ha l'obiettivo per il 2013 di un fatturato pari a circa 25 milioni, e di uno sviluppo progressivo che ambisce a portare la società, nel quarto anno, a raggiungere i 400 milioni con un margine operativo lordo pari al 20%. Le principali voci di investimento riguarderanno la ricerca, lo sviluppo e il marketing con un impegno complessivo, nel primo quadriennio di attività della società, di circa 20 milioni. Oltre alla sede principale, che è a Torino, la società dispone di uffici operativi a Milano, Roma e Napoli.

DALL'ASSISTENZA AL SUPPORTO LOGISTICO

Oltre a Upgoïn', l'azienda prevede di lanciare, già nel corso del 2013, una serie di servizi specialistici di riparazione rapida e di sostituzione dei cristalli, assieme a un'offerta di manutenzione programmata di officina. Attraverso la progressiva estensione dei servizi di Upgoïn', l'obiettivo di Carrozzerie Italiane è quello di offrire il primo vero e proprio sportello unico indipendente della mobilità a cui l'automobilista potrà rivolgersi per risolvere con un unico accesso qualsiasi problema relativo alla gestione della sua auto. Alla prima fase di costruzione della rete in franchising, che terminerà nel dicembre 2013, saranno affiancate un numero equivalente di *smart hub*, veri e propri punti di vendita e di supporto logistico, oltre che punti di assistenza al cliente (*customer service center*). ❶