

## CASE HISTORY



## LORO FRATELLI: AUTOMAZIONE DEI PROCESSI CORE, PER UNA CRESCITA SOSTENIBILE E DI QUALITÀ

### LA SOCIETÀ

La Loro F.Ili Spa è un'Azienda presente sul mercato dei carburanti e combustibili liquidi e gassosi dall'inizio degli anni trenta affiancando clienti privati, attività commerciali, condomini e aziende proponendo soluzioni energetiche integrate.

LORO LUCE GAS è la divisione della LORO F.Ili S.p.A. dedicata alla commercializzazione di energia elettrica e gas metano. Nasce come start up nel settore Gas & Power affondando le sue radici nella provincia di Vicenza ed espandendosi in tutta Italia affrontando le sfide legate ad un mercato fortemente competitivo ma mantenendo sempre il focus principale sulla qualità, parola chiave trasversale a tutte le aree funzionali della divisione.



### IL CONTESTO

La Dottoressa Elisa Franceschetti, Responsabile Servizio Clienti presso Loro F.Ili Spa, ci parla del contesto operativo della realtà aziendale.

“In un mercato spesso caratterizzato da dinamiche commerciali non sempre chiare e gradite ai Clienti, il nostro obiettivo è che i Clienti devono arrivare alla sottoscrizione del contratto di fornitura nel modo più consapevole e trasparente possibile attraverso un approccio altamente consulenziale. L'estrema attenzione rivolta alla corretta raccolta dei dati tecnici dei nostri Clienti e alla gestione attenta dei Contratti

si deve tradurre in un processo di fatturazione coerente e con tariffe e allineate con quanto sottoscritto in fase di contrattualizzazione. La qualità deve caratterizzare di conseguenza anche tutte le attività del post vendita in capo al Servizio Clienti e gestito da operatori formati e preparati a dare ogni tipo di risposta alle richieste dei nostri Clienti. Il tasso di switch-out molto basso rappresenta per noi un dato estremamente gratificante che ci conferma quanto i Clienti che ci hanno scelto siano soddisfatti dei nostri prodotti e servizi. La sfida è quella di raggiungere numeri consistenti e traghettare l'azienda verso nuove sfide ed un consolidamento degli asset. L'Azienda madre, che fattura circa 200 milioni di euro, ha superato brillantemente la crisi post emergenziale, recuperando negli ultimi mesi il fatturato riallineandolo a quello degli ultimi anni.

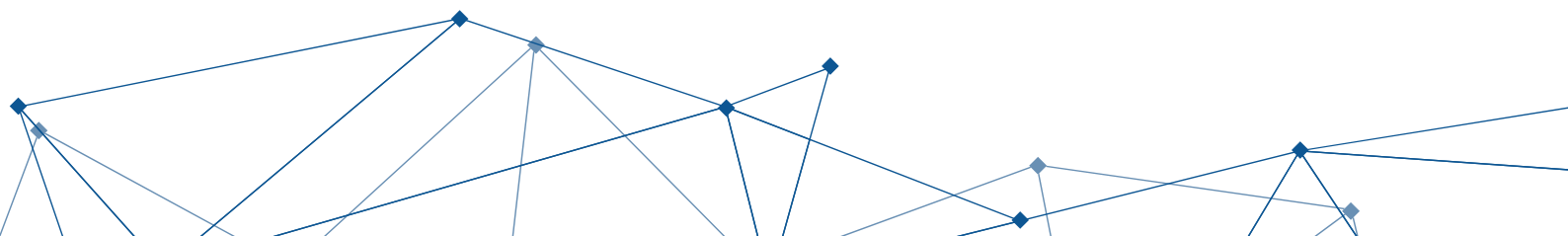
Partire con una start up così evoluta dal punto di vista delle competenze interne e degli investimenti fatti, ha consentito di creare fin da subito una divisione Gas & Power che ha saputo come muoversi in un mercato così competitivo e in un settore così complesso. Gli obiettivi sono ambiziosi e formalizzati per uscire in tempi brevi da logiche commerciali territoriali e diventare nel medio periodo un operatore di respiro nazionale”.

### IL PROGETTO

La Dottoressa Elisa Franceschetti, Responsabile Servizio Clienti presso Loro F.Ili Spa, ci parla di alcuni aspetti salienti del progetto.

“Dopo anni di focus commerciale incentrato sull'acquisizione e creazione di nuovi di Impianti stradali, la Proprietà e la Direzione hanno voluto dare vita al progetto luce e gas nato dalla volontà di integrare e ottimizzare ulteriormente la filiera dei servizi e prodotti offerta dall'Azienda. Dopo un attento scouting di potenziali partner tecnici eseguito sul mercato per individuare fornitori che potessero offrire un software gestionale che rispondesse alle esigenze di copertura di tutti i nostri processi, integrazione, compliance normativa, supporto allo sviluppo del nostro mercato, la nostra scelta è ricaduta su Trilance. Conoscevamo già la realtà Terranova. La suite 4Sales proponeva in modo integrato tutta la gestione dall'acquisizione di un nuovo cliente alla fatturazione, dalla gestione del credito ai processi di customer care, ed è apparso subito un prodotto completo. Il piano di introduzione della nuova piattaforma dall'installazione al go-live è stato abbastanza rapido, mettendoci in condizione di essere operativi nell'arco di pochi mesi.

Supporto guidato in tutti i processi operativi, che hanno snellito ed eliminato attività di re-working, facilitando, grazie all'automazione, la finalizzazione delle richieste dei nostri



clienti in tempi rapidi e in sicurezza. Un sistema centralizzato ed integrato che ci consente di dare risposte rapide e in real-time ai nostri clienti, ottimizzando le performance ed i livelli di servizio verso i clienti finali, mantenendo un alto livello di soddisfazione. La capacità, grazie ad un sistema integrato, di supportare la stessa qualità ed un customer journey coerente, per i nostri clienti, da qualsiasi canale di contatto è un aspetto che abbiamo molto apprezzato e che ci ha dato risultati tangibili in termini di volumi e di fidelizzazione dei clienti”.

## I PROSSIMI PASSI

“Il nostro focus aziendale, sempre incentrato sulla #qualità, ci fa scegliere i canali tradizionali come asset fondamentale del nostro approccio al mercato. Con competenza, affidabilità e acquisizione di fiducia vogliamo attrarre clienti consapevoli, piuttosto che uniformarci all’approccio push di sollecitazione continua. Questa è stata la nostra scelta. I clienti vengono nei nostri Punti vendita per parlare di energia e per capire con i nostri consulenti quale sia la soluzione più adatta alle loro esigenze. La rete dei nostri Agenti prevalentemente monomandatari e fidelizzati che si muovono sul territorio completano l’approccio commerciale tradizionale. Il supporto del nostro software gestionale ci garantisce costantemente di poter servire un customer journey multicanale, vicino alla nostra identità e vicino alle esigenze dei nostri clienti, in ogni momento della loro User Experience. Guardando al futuro vogliamo affiancare a questi anche altri canali più innovativi con un #approcciosmart che si adatti alle esigenze dei nostri clienti più giovani. Tecnologia e vicinanza, digital e tradizionale si alternano e si intersecano per poter essere sempre disponibili e presenti per i nostri clienti. Con questo obiettivo, grazie ad una piattaforma modulare ed estesa, che supporta la multicanalità, come 4Sales, siamo certi di poter essere supportati nelle nostre scelte per una crescita costante e di qualità”.

## RISULTATI E VANTAGGI

La Dottoressa Elisa Franceschetti, Responsabile Servizio Clienti presso Loro F.Ili Spa, ci parla dei risultati e vantaggi che sono emersi nella realizzazione del progetto.

“Con l’introduzione di 4Sales, sui processi di contatto CRM, evidenziamo l’opportunità di un monitoraggio continuo della storia del Cliente che garantisce all’operatore di soddisfare immediatamente ciò che si richiede al momento del contatto. Inoltre, grazie al sistema software integrato, possiamo tracciare e risolvere, in tempi rapidi, criticità legate alla fatturazione o al contratto. Le informazioni sono a portata di

mano, sempre: si rileva facilità e immediatezza nel reperire i dati e l’intuitività dei processi. Il processo di Billing: è veloce e automatizzato su tutti i vari passaggi, veloci e regolari nelle tempistiche di fatturazione.

In merito alle Operations: con l’uso del nuovo EDM, l’operatore lavora con maggiore automazione, riducendo i tempi di attivazione dei contratti e di conseguenza di fatturazione. Non ci dobbiamo preoccupare della Compliance normativa: le comunicazioni verso ARERA sono tutte impostate ed i processi costantemente aggiornati secondo le linee guida dell’Authority. Diventa immediata la raccolta dei dati, che alimentano automaticamente i report da inviare ad Arera. E’ intuitiva ed integrata anche la gestione degli incassi, che prevede pochi passaggi per registrare i pagamenti, ma anche per creare i flussi da inviare in banca o in posta. Infine, la funzionalità di Smart query: permette di monitorare i dati, fare previsioni di fatturazione, di sviluppo del mercato, e prendere decisioni a livello direzionale”

## SVILUPPI FUTURI

La Dottoressa Elisa Franceschetti, Responsabile Servizio Clienti presso Loro F.Ili Spa evidenzia gli sviluppi futuri della divisione luce e gas.

“Una nuova sede dedicata alla divisione luce e gas che sarà pronta entro il 2021 e potrà accogliere una trentina di nuove postazioni di lavoro, è il nostro biglietto da visita che certifica in modo chiaro quanto siano ambiziosi gli obiettivi dell’Azienda”.



**Relatore: Elisa Franceschetti**  
Responsabile Servizio Clienti

## LE NOSTRE SEDI IN ITALIA

H. Q.

### SESTO FIORENTINO (FI)

Via Volturmo, 10/12/B - 50019  
Phone 055 53 86 700

"Operating Offices"

### GROSSETO (GR)

Via Siria, 96 - 58100  
Phone 0564 07 03 00

### VERONA (VR)

Viale del Commercio, 47 - 37135  
Phone 045 821 47 01

### MILANO (MI)

Via Ippolito Rosellini, 1 - 20124  
Phone 02 69 61 42 57

Via G.Marconi, 32 - Loc. Cavoletto - 20088  
Rosate (MI)

### ROMA (RM)

Via Leonida Bissolati, 76 - 00187  
Phone 045 821 47 01



## LE NOSTRE SEDI IN EUROPA:

FRANCIA  
OLANDA  
INGHILTERRA  
GERMANIA  
AUSTRIA  
UNGHERIA  
POLONIA  
TURCHIA

# Trilance

A DIVISION OF TERRANOVA

[www.trilance.com](http://www.trilance.com)