



Viasat appS

V-Key

sosCall 2.0

BluBox®

Security

www.viasatgroup.it
www.viasatonline.it
fleet.viasatonline.it



Viasat Group Spa



@viasatgroup
 @viasatonline
 @viasatfleet



Il Punto

CAMPAGNA DI NATALE: SOTTO LA STELLA DI VIASAT

A cura di **Viasat Group**

Cosa c'è di più bello di regalare sicurezza a chi vogliamo bene? È questo lo spirito che accompagna la campagna di Natale "Sotto la stella di Viasat" che propone sistemi satellitari, semplici e innovativi al tempo stesso, per dare più assistenza, protezione e sicurezza a chi guida e ai propri cari. Un'ampia gamma di soluzioni per soddisfare tutte le esigenze che coniugano il desiderio di tranquillità con un occhio al risparmio, visto che i dispositivi satellitari Viasat permettono di ottenere anche notevoli vantaggi sui costi delle polizze assicurative. La campagna, in pianificazione in questi giorni soprattutto sui canali digitali (web e social network), si rivolge a un pubblico molto eterogeneo di automobilisti, famiglie e professionisti che possono trovare in queste soluzioni un'idea regalo originale per il Natale 2013. Si parte dalla nuova BluBox 3S, concepita per i clienti più esigenti, per arrivare all'sosCall dal design ricercato e originale, entrambi offerti nella formula natalizia "all inclusive" con tanti servizi aggiuntivi utili: assistenza in caso d'incidente (assistenza telefonica per la corretta compilazione del modulo blu CAI e conseguente tutela legale nella fase stragiudiziale e giudiziale per un più rapido risarcimento degli eventuali danni subiti con il servizio "Rimborso facile"); 1 traino gratuito su richiesta alla Centrale Operativa Viasat, attiva 24 ore su 24, 365 giorni l'anno; pulsante SOS per chiamate d'emergenza geolocalizzate, in caso di pericolo o aggressione, verso la Centrale Operativa Viasat; applicazione per mobile Viasat appS per avere tutta la sicurezza di Viasat sempre a portata di smartphone. Si tratta di una campagna di grande impatto che, per avere successo, richiede necessariamente il coinvolgimento di tutti i canali commerciali Viasat. Per tutti coloro che volessero maggiori informazioni su queste offerte, è disponibile il numero verde 800 691 691.

LO SPECIALE DEDICATO ALLA RETE VIASAT ASSISTANCE

di Nicodemo Magliocca
 Responsabile Servizi Telematici
 Viasat Group

Questo numero della Newsletter Viasat è interamente dedicato alla rete Viasat Assistance, la rete di installatori selezionati diffusa in maniera capillare sull'intero territorio nazionale. Vogliamo raccontare di come tale Rete sia cresciuta nel tempo e sia ora organizzata in modo da essere una rete efficiente e professionale, come si addice a partner di un'azienda leader come Viasat.

In questo speciale trovate spazi di approfondimento dedicati a temi come la "nuova" Dealer Station, con un'attenzione particolare agli aggiornamenti fatti affinché che i sistemi possano rispondere efficacemente alle necessità organizzative dell'azienda e dei partner senza gravare sull'attività degli installatori. In particolare abbiamo scelto di parlare dall'Agenda appuntamenti, un'agenda elettronica di facile utilizzo, messa "al servizio" degli installatori per gestire al meglio i tempi e le modalità di installazione dei terminali assicurativi. Abbiamo poi scelto di parlare della Certificazione dell'installazione, un processo che permette ai tecnici Viasat qualificati di verificare da remoto la correttezza dell'installazione e di identificare, grazie ad un sistema sofisticato di diagnosi, l'intervento da effettuare per ripristinare eventualmente il corretto funzionamento del terminale. Ed ancora troverete un articolo dedicato alla Securizzazione, ovvero quel processo che monitora il terminale attivato per un periodo di tempo e conferma il suo corretto "funzionamento", alle procedure di reso, pensate per una corretta gestione dei terminali non funzionanti ed infine un articolo dedicato al Blog della Rete Viasat Assistance. Un Blog creato per avere un canale di comunicazione con gli installatore e per comunicare con rapidità tutto quanto riguarda la gestione quotidiana del loro lavoro.

La "nuova" Dealer Station

di Tea Contini - Viasat Group

Uno strumento di lavoro fondamentale per l'installatore: questa è la Dealer Station, un progetto nato con Viasat che si modella in funzione della crescita dell'azienda e dei suoi partner. Per migliorare i processi di interazione fra gli installatori Viasat Assistance e l'Azienda è stato portato avanti un processo di aggiornamento della Dealer Station. È stato creato un Blog, una canale di comunicazione attraverso cui l'azienda informa e aggiorna la sua rete su argomenti che vanno dalla notizia tecnica all'evento aziendale. E' stata poi realizzata l'agenda elettronica che monitora i tempi, le ragioni dei ritardi e delle mancate installazioni. L'attività del cervellone Dealer Station continua al momento dell'installazione: un programma sofisticato ne verifica la "correttezza" e ne certifica la qualità. Se rileva un errore, allerta l'installatore e gli segnala l'intervento da effettuare. Ed è sempre la Dealer Station a monitorare il funzionamento della centralina nei giorni successivi all'installazione per eventualmente procedere a "richiamarla" in officina per una verifica. Infine, la procedura automatica per l'accettazione del terminale reso alla fabbrica che permette di accertare il non corretto funzionamento del prodotto e di autorizzarne il reso.

NEWS DALL'AZIENDA

Viasat cresce in Spagna, accordo con Deloitte.

Deloitte, azienda spagnola di consulenza e servizi professionali, e la multinazionale italiana Viasat Group hanno firmato il 7 ottobre un accordo di collaborazione per lo sviluppo e la distribuzione delle soluzioni "Assicurazione telematica" per il mercato spagnolo. La partnership si propone di integrare l'esperienza di Deloitte nell'uso dei dati, al fine di migliorare l'efficienza dei processi assicurativi, e quella di Viasat Group, azienda leader in Europa con 400 mila clienti e una consolidata esperienza nella raccolta, elaborazione e utilizzo dei dati di telemetria dei veicoli.

Viasat al Telemobility di Torino.

Dal 25 al 27 settembre si è svolto a Torino, presso il Centro Congressi Lingotto, la IX edizione del Telemobility. Unico evento europeo che unisce il mondo ITS con le nascenti Smart Cities dove si è presentato il mondo dei prodotti e dei servizi professionali basati su GPS. Molte le tematiche trattate nel corso della manifestazione. La presenza Viasat si è articolata con due interventi, uno nell'ambito della sessione dedicata alla tematica delle Connected Cars e un altro dedicato al Fleet Management e alla gestione e localizzazione delle flotte satellitari.

Ecco la nuova agenda elettronica

Obiettivo: migliorare il servizio reso al cliente e alla Compagnia assicurativa e agevolare l'attività dell'installatore in officina. È nata così la nuova agenda elettronica, da qualche mese in Dealer Station.

Presente nella pagina Elenco Attività in Carico, l'agenda deve essere aggiornata da parte dell'installatore che deve indicare la data dell'appuntamento preso con il cliente, gli eventuali spostamenti e le mancate installazioni indicandone la motivazione. Il non utilizzo dell'agenda impedisce il completamento della polizza e, quindi, l'attivazione del terminale stesso.

L'agenda, intuitiva nell'utilizzo dei campi e dei menù a tendina, inizia a "vivere" con la scelta dell'installatore da parte del cliente: è questo il momento in cui l'attività entra nella pagina dell'installatore in Dealer Station e l'agenda parte con il conto

alla rovescia per l'installazione del terminale sul veicolo del cliente. Entro 8 giorni dalla data di assegnazione dell'attività la centralina deve essere installata e regolarmente collaudata. Verificata la mancata installazione nei tempi richiesti, l'installatore deve indicare la motivazione del ritardo scegliendo fra una serie di possibili cause da un Menù a tendina.

Nelle prossime settimane l'agenda si arricchirà di nuove funzioni, quale l'invio di SMS e mail a clienti e Agenzie assicurative, mail e SMS inviati in automatico a fronte della indicazione della motivazione del ritardo indicata dall'installatore. Il tutto per garantire una maggiore qualità all'attività di installazione, migliorare l'organizzazione del lavoro nelle officine, ma soprattutto, mostrare ai partner assicurativi l'elevata competenza professionale della rete installatori Viasat Assistance.

SONO LE PERSONE A FARE LA DIFFERENZA

Dietro alle nostre soluzioni c'è tutto il mondo Viasat, fatto di professionisti che garantiscono ogni giorno un'assistenza personalizzata e altamente qualificata.

Noi lo sappiamo: parlare con delle persone è meglio. I sistemi di risposta automatica preferiamo lasciarli agli altri. I nostri operatori ci sono sempre se hai bisogno, anche quando non lo sai.

Perché Viasat è sempre con te!

VIASAT
First in Safety, Security and Services

IN EVIDENZA

I processi di Certificazione e Securizzazione

A cura di **Viasat Group**

La Certificazione e la Securizzazione sono due processi fondamentali nella "vita" di un terminale Viasat: ne sanciscono il suo essere realmente "nato" e ne verificano la "vitalità" nel tempo.

Al momento del collaudo un programma sofisticato, pensato e realizzato dagli ingegneri Viasat e presente in Dealer Station, provvede a controllare in maniera approfondita l'attività del terminale per verificare eventuali "errori" nell'installazione. Solo dopo un'attenta "visita", il cervellone riconosce e certifica l'installazione fatta a regola d'arte, quindi secondo le caratteristiche richieste dal sistema di qualità. Se la diagnosi dovesse risultare negativa, l'installatore troverà nella sua area riservata in Dealer Station, Menù Installazioni Certificate, la segnalazione di installazione non certificata con l'errore riscontrato. Dovrà quindi contattare il cliente e ripristinare il corretto funzionamento delle centralina. Il processo dura 7 giorni entro i quali viene

richiesto all'installatore di intervenire sull'errore rilevato.

Il processo di Securizzazione invece, nei 15 giorni successivi alla Certificazione, monitora il terminale per verificare il suo funzionamento e, soprattutto, la corretta comunicazione fra lo stesso e la Centrale Operativa. Anche in questo caso risulta indispensabile l'intervento dell'installatore. Infatti, qualora dovesse essere riscontrato un malfunzionamento della centralina, viene inviato un SMS in automatico al cliente invitandolo a contattare l'Ufficio Securizzazione. Un gruppo di tecnici qualificati, a seconda dell'anomalia, avvia la procedura per provare a risolvere il problema da remoto e riportare la centralina nel suo stato corretto. Qualora tale intervento non dovesse risultare possibile, gli stessi tecnici si preoccupano di coordinare l'intervento in officina contattando l'installatore.

La Certificazione e la Securizzazione sono due processi fondamentali che in poco meno di un mese garantiscono il corretto funzionamento del terminale e lo "curano" con pazienza e attenzione per garantire elevata qualità come si richiede ad un prodotto di sicurezza e protezione.

IL RESO, L'ATTO FINALE

La procedura di reso del terminale è il momento "finale" del processo e chiude il ciclo di vita del prodotto. La Dealer Station, che monitora la "posa in opera" dei terminali e il loro funzionamento nel tempo, si accerta, alla fine, che la centralina faccia ritorno in quei laboratori dove è stata realizzata e dove sarà fatta un'ultima analisi e studio del suo "comportamento".

Affinché questo accada è necessario che l'installatore segua una precisa procedura in Dealer Station che permetterà di accertare il guasto e, qualora fosse impossibile un intervento da remoto, di autorizzare il reso della centralina o di un accessorio non funzionante.

Nel Menù area Servizi, Modulo di reso, l'installatore deve inserire la sua richiesta di reso specificando, nel dettaglio, i componenti e le anomalie riscontrate. La richiesta sarà analizzata e lavorata da un gruppo di tecnici specializzati che, una volta accertata il mancato funzionamento del pezzo indicato, procedono con l'autorizzazione al reso.

L'installatore, nella sua area riservata può verificare lo stato delle singole richieste effettuate e la data di avvenuta spedizione di quanto chiesto in sostituzione. Ogni pezzo reso viene poi analizzato e studiato nei laboratori al fine di verificarne lo stato e, per il continuo miglioramento del prodotto, viene segnalata l'eventuale correzione da apportare in produzione.

CORSO VEICOLI IBRIDI

Sono riservati agli installatori della rete Viasat Assistance certificati TUV i Corsi di formazione sulle auto ibride organizzati da Viasat, in collaborazione con Officine in Progress, che si terranno a Roma il 26 novembre e 3 dicembre e a Torino il 10 dicembre. Il progetto formativo, specifico per la tecnologia ibrida, intende fornire agli installatori le competenze per operare correttamente su quelle tipologie di vetture che rappresentano il futuro del mondo automobilistico. Il corso, della durata di 8 ore, prevede una parte teorica ed una pratica: al termine della giornata gli installatori saranno in grado di lavorare correttamente sui veicoli ibridi con particolare attenzione a quello che riguarda l'installazione del terminale Viasat. Sarà infine rilasciato un attestato di partecipazione a tutti i presenti.

A Natale regala e regalati la sicurezza Viasat

BluBox[®] 3S
Safety Security Services

Scarica Viasat appS

Google play

App Store

Windows Phone

www.viasatonline.it

800 691 691

VIASAT
First In Safety, Security and Services

@viasatonline @viasatgroup

Viasat Group S.p.A.

PER COMUNICARE IN TEMPO REALE: IL BLOG



Creare un canale di comunicazione per dialogare in tempo reale con gli installatori in maniera costruttiva e bidirezionale: questo l'obiettivo con cui è nato il Blog dedicato alla rete Viasat Assistance.

Perché siamo diversi dagli altri, perché vogliamo costruire insieme a voi, perché non ci piacciono le porte

chiuse, perché le grandi idee nascono dalle piccole cose: queste le motivazioni che hanno portato l'azienda a ritenere fondamentale la creazione di una piazza virtuale in cui parlare alla rete e con la rete di tutto ciò che riguarda gli installatori e l'azienda. Un modo per costruire insieme e far nascere grandi idee per realizzare grandi progetti.

Il Blog, raggiungibile attraverso la pagina di accesso della Dealer Station rivisitata graficamente per l'occasione, parla di prodotti e di servizi, di eventi e di procedure, di nuovi accordi e di nuovi progetti e argo-

menti che la Rete ha dimostrato di gradire. Il numero di accessi registrati e di messaggi ricevuti mostra come gli installatori della rete Viasat Assistance si sentono sempre più parte dell'azienda e chiedono sempre più un'attiva partecipazione alla "vita" di Viasat.

Suggerimenti e idee per migliorare vengono inviate quotidianamente a Viasat attraverso il modulo Contattaci: idee preziose e suggerimenti fondamentali per l'azienda che riesce così a perfezionarsi e migliorare il servizio reso ai partner della rete installatori.



LINEA ABBIGLIAMENTO VIASAT
Un'esclusiva per la rete Viasat

Per maggiori informazioni contattaci:
TEL. 011 4514804
backofficeviasatassistance@viasatonline.it

www.viasatonline.it @viasatonline viasatgroup S.p.A. First in Safety, Security and Services

DICONO DI NOI



Autotrasporto: l'aiuto della tecnologia satellitare. Per migliorare e rendere più efficiente la gestione dei trasporti di merci su gomma uno strumento rilevante è il ricorso alla tecnologia satellitare.



Telematica in auto? 8 mld di risparmi e 6000 posti in più. Con la telematica satellitare applicata ai trasporti le aziende potrebbero risparmiare da 7 a 8 miliardi l'anno, il sistema Paese almeno 1 miliardo di euro l'anno.



Deloitte e Viasat: l'azienda torinese cresce in Spagna. Firmato un accordo di collaborazione per lo sviluppo e la distribuzione delle soluzioni "Assicurazione telematica" per il mercato spagnolo.



Viasat, con Torino, al centro della viabilità nazionale. L'autorità dei trasporti avrà sede nel capoluogo piemontese che vede la presenza dell'azienda leader nel mercato italiano della telematica.



Le tecnologie per migliorare efficienza, competitività e ridurre il costo dei trasporti. Migliorare si può e si deve; è proprio nei momenti di crisi che occorre cambiare approccio.