



# Dealer Boost Solutions

Soluzioni concrete per una  
Concessionaria vincente

# DEKRA NEL MONDO



**60** PAESI NEL MONDO

**5** CONTINENTI PRESIDATI

**48.600** DIPENDENTI

**3,8** MILIARDI DI FATTURATO

## Una sicurezza globale

Nel settore della mobilità lavoriamo ogni giorno per rendere la movimentazione di merci e di persone più sicura e sostenibile. Supportiamo i nostri clienti ad adottare all'interno delle fabbriche e degli uffici una corretta cultura organizzativa improntata all'incolumità del personale e al rispetto dell'ambiente.

I nostri servizi di test e certificazione sono imparziali, indipendenti e conformi alle più aggiornate direttive europee ed internazionali, per garantire che i prodotti che arrivano nelle vostre case siano ogni giorno più sicuri.

## Indipendenza e Innovazione

Svolgiamo una ricerca costante nei test center, nei laboratori, negli uffici di tutto il mondo, per la vostra serenità professionale e personale.

Una sicurezza assoluta, che deriva da indipendenza di giudizio, terzietà e trasparenza cui orientiamo il nostro modo di lavorare e i nostri comportamenti sul mercato.

Per i suoi 100 anni di storia la vision di DEKRA non potrebbe essere più chiara: essere il partner globale per un mondo più sicuro e sostenibile.

## DEKRA Italia

DEKRA in Italia è presente da oltre 30 anni, con uffici a Milano, Roma e Torino e laboratori ad Osnago, Thiene e Moncalieri. Oltre 600 tra consulenti e tecnici lavorano ogni giorno al fianco di aziende leader nei settori della mobilità, industriale e della formazione, per affrontare le sfide della competitività sul mercato e guidare il cambiamento, forti di una conoscenza approfondita dei mercati e di un ampio portafoglio di servizi che si arricchisce continuamente di soluzioni performanti ed innovative.



# LE TUE ESIGENZE SONO LE NOSTRE SOLUZIONI

Oltre 95 anni di esperienza nell'Automotive e la collaborazione con i più importanti Costruttori italiani e internazionali ci consentono di conoscere profondamente le problematiche e le esigenze delle Reti distributive. E quando queste si evolvono, noi ci evolviamo con loro.

Da questa approfondita conoscenza e dalla passione per questo lavoro sono nate le nostre Dealer Boost Solutions.

Una gamma di servizi verticali e dedicati alle Concessionarie, per aiutarle a potenziare la crescita e lo sviluppo di tutte le aree organizzative del business. Aumentare le performance, creare efficienza, raggiungere la sostenibilità, per conseguire risultati concreti e duraturi.

Grazie a DEKRA la tua direzione è più chiara e raggiungere i tuoi obiettivi non sarà mai stato così semplice.



## In quale area possiamo aiutarti?

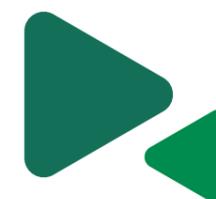
VENDITA

FINANZA E CONTROLLO

POST-VENDITA

ORGANIZZAZIONE

-  *Bilancio di sostenibilità*
-  *Business management*
-  *Cargo management*
-  *Certificazione Gender Equality*
-  *Customer experience*
-  *Compliance check*
-  *Dealer training*
-  *Dealer assessment & development center*
-  *Diagnosi energetica*
-  *Digital power up*
  
-  *End of term & buy-back management*
-  *Gestione Stock*
-  *Inspection & remarketing*
-  *Metrology on demand*
-  *Mystery box*
-  *Proximity coaching*
-  *POS events*
-  *Revisione veicoli*
-  *Social responsibility - ISO 26000*
-  *Supply chain risk management*
-  *Whistleblowing*



# Bilancio di Sostenibilità

## La tua impronta sull'ambiente

Il bilancio di sostenibilità, rispetto al bilancio contabile, ha l'obiettivo di informare gli stakeholders (dipendenti, fornitori, clienti, comunità locali, media, investitori, finanziatori ecc.) sui risultati economici, sociali e ambientali generati dalla Concessionaria nello svolgimento della propria attività sul mercato.

È un potente strumento di gestione e comunicazione della sostenibilità che porta con sé duplici benefici: una migliore organizzazione e gestione di processi e la creazione di una solida reputazione "green".

Il bilancio di sostenibilità viene pubblicato una volta l'anno e redatto secondo linee guida e standard di rendicontazione internazionali.

### OBIETTIVI

- › RAFFORZARE LA GREEN REPUTATION
- › CREARE UN MODELLO DI BUSINESS SOSTENIBILE
- › RIDURRE COSTI E RIDONDANZE

### PLUS

- ▷ Gestione efficiente dei rischi
- ▷ Facilità di accesso al credito
- ▷ Attrazione dei talenti

# Business Management

## Una Concessionaria sotto controllo

Un team di consulenti con elevate competenze tecniche e di mercato vi affianca per analizzare le performance della Concessionaria e per individuare soluzioni di sostenibilità finanziaria ed economica.

Ai nostri esperti di controllo di gestione potrete affidare l'attività di Business Management accedendo a servizi specializzati che garantiscono un tangibile contenimento dei costi: analisi dei crediti e della liquidità, monitoraggio del budget, dei costi e dei KPI, analisi della performance, gestione e formazione del personale.

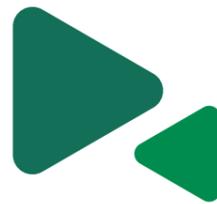
DEKRA, in qualità di distributore autorizzato dei dati InfoCamere, dispone dei bilanci civilistici depositati di tutte le Concessionarie italiane, da utilizzare per analisi di benchmark e previsioni di tendenza. Mettiamo inoltre a disposizione un servizio di Monitoraggio, Visure, Bilanci ed Albo Protesti.

### OBIETTIVI

- › SOSTENIBILITÀ FINANZIARIA ED ECONOMICA
- › MIGLIORAMENTO DEI MARGINI DI GESTIONE
- › CONTENIMENTO DEI COSTI DI STRUTTURA

### PLUS

- ▷ Expertise consolidata di settore
- ▷ Approccio consulenziale
- ▷ Database di dati e analisi storiche



# Cargo Management

## Versatilità nella gestione danni

DEKRA è leader globale nella gestione completa dei sinistri Trasporti e Logistica. Ci occupiamo della gestione completa dei sinistri Trasporti per conto di assicuratori, produttori e distributori e copriamo tutti i tipi di prodotti e modalità di trasporto, incluso quello marittimo, per navigazione interna, stradale, ferroviario ed aereo:

### Riduzione del Rischio

- ▶ *Consulenza e formazione su come prevenire gli incidenti*
- ▶ *Trasporti: consigli sulle modalità ed adeguatezza dei materiali di imballaggio, carico, fissaggio e stoccaggio*
- ▶ *Indicazioni sulle corrette procedure di carico*
- ▶ *Certificazione e verifica di container e veicoli*
- ▶ *Assistenza per merci in transito*
- ▶ *Accertamento della responsabilità*

### OBIETTIVI

- › AUMENTARE LA REDDITIVITÀ
- › ACCERTAMENTO DELLE RESPONSABILITÀ
- › DETERMINARE L'IMPORTO DA LIQUIDARE

### PLUS

- ▷ Rapidità di intervento
- ▷ Visione globale su gestione e processi
- ▷ Valutazione documentale accurata della responsabilità



# Certificazione Gender Equality

Diversità, inclusione, uguaglianza.

La Certificazione della Parità di Genere – introdotta dalla legge n.162 del 2021 - è uno strumento di governance volto alla generazione di valore per la Concessionaria e i suoi stakeholders. La normativa prevede l'obbligo per le aziende con più di 50 dipendenti di redigere un rapporto sulla situazione del personale maschile e femminile, da compilare e trasmettere alle RSA con cadenza biennale. Nel caso in cui il datore di lavoro non ottemperi a tale obbligo sono previste verifiche e sanzioni.

Rappresenta un importante strumento che contribuisce a migliorare la reputation aziendale grazie alla creazione di un ambiente di lavoro inclusivo, in grado di promuovere e valorizzare la presenza e il contributo delle donne alla crescita dell'organizzazione.

Impegnarsi per la gender equality significa soddisfare le aspettative di clienti e investitori, sempre più attenti alla sostenibilità e ai temi sociali ed etici.



## OBIETTIVI

- › RAFFORZARE LA REPUTATION
- › ACCEDERE A SGRAVI CONTRIBUTIVI
- › SVILUPPARE UN'ORGANIZZAZIONE SOSTENIBILE

## PLUS

- ▷ Formazione qualificata
- ▷ Iter di certificazione completo
- ▷ Verifiche di mantenimento

# Customer Experience

Supera le aspettative del cliente

In un mercato in continuo cambiamento, la sofferenza delle vendite può mettere in crisi una Concessionaria. Questo non accade se viene messa al centro dei processi la soddisfazione e l'esperienza del cliente.

Ogni nuovo obiettivo aziendale comporta un riallineamento dei processi online-offline e necessita che tutto il personale sia perfettamente orientato al cliente.

I nostri esperti di Customer Experience possono aiutare la Concessionaria a creare una cultura interna della rete di vendita orientata al cliente e gestire con semplicità i cambiamenti di processo, canali e competenze necessarie per raggiungere obiettivi di soddisfazione e redditività.



## OBIETTIVI

- › CREARE UNA CULTURA CUSTOMER CENTRIC
- › ORIENTARE LA STRATEGIA AL CAMBIAMENTO
- › RAFFORZARE IL TEAM DI VENDITA

## PLUS

- ▷ Approfondita conoscenza del mercato
- ▷ Metodologie di coaching collaudate
- ▷ Piani di miglioramento e monitoraggio

# Compliance Check

## Normative sempre rispettate

Effettuiamo verifiche sulla Concessionaria e certificazioni di sistemi di gestione e persone per garantirvi la rispondenza alle normative obbligatorie o per valorizzare le competenze delle risorse.

In particolare, possiamo affiancarvi per:

- ▶ *La Certificazione dei sistemi di gestione ISO 9001 (Qualità), ISO 14001 (Ambiente) e ISO 45001 (Salute e Sicurezza sul lavoro)*
- ▶ *La Certificazione dei professionisti, ad esempio per quanto concerne le apparecchiature fisse di refrigerazione e condizionamento d'aria, le pompe di calore fisse e le celle frigorifero di autocarri e rimorchi frigorifero contenenti gas fluorurati a effetto serra, per evitare le sanzioni previste dal D.P.R. n. 146/2018*
- ▶ *Il servizio di ispezione periodico, allo scopo di valutare lo stato di conservazione/efficienza delle scaffalature metalliche e individuare eventuali esigenze di ripristino, in accordo alla UNI EN 15635*

### OBIETTIVI

- › RISPONDERE ALLE NUOVE SFIDE DEI MERCATI
- › ADEGUARSI ALLE NORMATIVE COGENTI
- › EVITARE SANZIONI E SOSPENSIONI

### PLUS

- ▶ Expertise consolidata nella certificazione di persone, processi e sistemi
- ▶ Affidabilità sul tema della sicurezza sui luoghi di lavoro
- ▶ Network internazionale per le attività ispettive



# Dealer Training

## Supportiamo la crescita

Da sempre ci poniamo a fianco delle Concessionarie per identificare le loro esigenze formative, progettare insieme soluzioni personalizzate in grado di rispondere ad obiettivi di efficacia di apprendimento e gestire la proposta didattica attraverso l'utilizzo di metodologie differenti (aula, blended, e-learning).

I nostri formatori sono in grado di intervenire in tutte le aree di business della Concessionaria, supportando, in maniera innovativa, i processi di cambiamento organizzativo e sostenendo la conoscenza e la crescita delle competenze individuali.

### OBIETTIVI

- › ACCRESCERE LE COMPETENZE DEL PERSONALE
- › SOSTENERE LA CRESCITA DEL BUSINESS
- › GESTIRE IL CAMBIAMENTO

### PLUS

- ▶ Team di formatori esperti
- ▶ Profonda conoscenza delle Reti di marca
- ▶ Soluzioni formative personalizzate

# Dealer Assessment & Development Center

## Valorizziamo il tuo capitale umano

Realizziamo "Assessment & Development Centers", finalizzati ad identificare risorse ad alto potenziale, selezionare, orientare e valutare il personale, in coerenza con le competenze da rilevare ed il ruolo ricoperto in Concessionaria.

I nostri Assessor sono in grado di realizzare sistemi di valutazione delle prestazioni atti a garantire il miglioramento delle performance aziendali, attraverso la verifica costante dei risultati raggiunti e dei comportamenti delle risorse valutate.

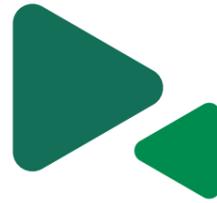
I nostri interventi mirano a contestualizzare, all'interno della realtà organizzativa, le competenze acquisite in aula, a supportare il processo individuale di apprendimento e a sviluppare l'attitudine del singolo al cambiamento, attraverso un percorso guidato di auto-riflessione.

### OBIETTIVI

- › AGEVOLARE L'INNOVAZIONE E IL CAMBIAMENTO
- › MIGLIORARE LE PERFORMANCE AZIENDALI
- › SOSTENERE IL SUCCESSO DEL BUSINESS

### PLUS

- ▶ Team di Assessor altamente preparati
- ▶ Percorsi di supporto su misura
- ▶ Conoscenza approfondita dei processi della Concessionaria



# Diagnosi Energetica

## Risparmio e sostenibilità

La diagnosi energetica è lo strumento più accurato per analizzare il quadro della gestione energetica di una Concessionaria, mettendo in evidenza il livello di efficienza della gestione.

Partendo dall'analisi dei flussi energetici significativi, i nostri esperti individuano le fasi del processo e le attività più energivore, evidenziando i possibili recuperi e le opportunità di applicare tecnologie energy-saving, portando così a considerevoli risparmi sulla bolletta.

Con il D.lgs. 102/2014 grandi imprese e imprese energivore sono obbligate (pena sanzioni), con prima scadenza a dicembre 2015, a eseguire una diagnosi energetica nei siti produttivi localizzati sul territorio nazionale e ripeterla ogni 4 anni.



### OBIETTIVI

- › RISPARIARE SUI CONSUMI
- › RIDURRE L'IMPRONTA DI CARBONIO
- › AUMENTARE LA REPUTATION

### PLUS

- ▶ Auditor energetico certificato
- ▶ Rapidità di intervento
- ▶ Visione globale su gestione e processi

# Digital Power Up

## Da Lead a Cliente

Il nostro "digital lab" di consulenti non ha rivali. Realizziamo soluzioni efficaci che vi consentono di intercettare e gestire in maniera efficace e profittevole tutti i punti di contatto tra i clienti e la Concessionaria. Offriamo soluzioni multicanale per far decollare la lead generation e la lead nurturing, gestire la web reputation e garantire elevati tassi di soddisfazione dei clienti fidelizzati.

La customer journey dei clienti inizia online, con nuove logiche di acquisto che è fondamentale saper comprendere, anticipare e sfruttare al meglio.

**Costruiamo insieme a voi una presenza digitale coinvolgente attraverso:**

- ▶ *La definizione di strategie di Social Media Management*
- ▶ *Consulenza per la progettazione, lo sviluppo e la gestione di siti web*
- ▶ *La creazione e la gestione di campagne social e Google Ads*
- ▶ *Identificazione e realizzazione di strategie SEO*
- ▶ *Il supporto di una piattaforma Contact Center & Customer Care Outbound & Inbound*
- ▶ *L'implementazione di strumenti di CRM personalizzati*

### OBIETTIVI

- › INTERCETTARE NUOVI CLIENTI
- › AUMENTARE LA FIDELIZZAZIONE
- › ACCRESCERE LE VENDITE

### PLUS

- ▶ Team digital specializzati in ambito Automotive
- ▶ Procedure e strumenti GDPR compliant
- ▶ Piattaforma di Contact Center collaudata

# End of term & Buy-Back Mgmt

## Rapidità e alta qualità

Da oltre 90 anni DEKRA è leader mondiale nella produzione di perizie sui veicoli.

Ottimizzare e rendere sicura l'applicazione delle regole contrattuali durante il processo di fine noleggio: il nostro supporto si basa su una vasta conoscenza umana e su un innovativo sistema informatico costruito intorno al processo di fine noleggio e su tutte le catene di valore del remarketing, dallo stato del Veicolo Nuovo alla vendita del Veicolo Usato.

Aiutiamo i clienti a prendere le decisioni giuste in termini di regole contrattuali, calcoli, interazioni con le parti interessate, mix di modelli di flotta, periodo di consegna del volume e altro ancora.

L'obiettivo è garantire la rigorosa applicazione delle regole definite in una relazione contrattuale di buyback B2B. I nostri servizi di gestione della flotta di fine noleggio e di riacquisto coprono la consulenza contrattuale attraverso proiezioni di scenario per valutare le ottimizzazioni.

### OBIETTIVI

- › AGEVOLARE L'INNOVAZIONE E IL CAMBIAMENTO
- › MIGLIORARE LE PERFORMANCE AZIENDALI
- › OTTIMIZZARE I PROCESSI

### PLUS

- ▶ Expertise consolidata nella valutazione danni di carrozzerie e meccanica
- ▶ Identificazione di gap e implementazione dei correttivi
- ▶ Metodologie valutazione danni collaudate

# Gestione Stock

## In ogni istante il polso della situazione

Avere una contabilità accurata e un inventario dei veicoli in giacenza è fondamentale per valutare correttamente il rischio finanziario, minimizzarlo e mantenere alto il valore del parco veicoli.

Valutiamo inoltre l'organizzazione del magazzino ricambi per adottare processi e strumenti che permettano in ogni momento di avere una situazione reale della gestione e una valutazione affidabile dello stock.

Effettuiamo la "conta" fisica dei veicoli e di tutti i materiali, pezzo per pezzo, casellario per casellario, mobile per mobile: questa attività, seppure semplice, consente il riallineamento delle quantità fisiche e contabili (DMS), la corrispondenza e l'ottimizzazione dei casellari e la misurazione della qualità dello stock (rotazione, vivo, dormiente, morto, eccedentario, etc.).

### OBIETTIVI

- › ACCERTARE LE ESISTENZE EFFETTIVE
- › INDIVIDUARE GAP E MIGLIORAMENTI
- › ALLINEARE STOCK E DMS

### PLUS

- ▷ Ottimizzazione del tempo di ricerca e catalogazione
- ▷ Riduzione del rischio economico-finanziario
- ▷ Aumento della produttività del magazzino



# Inspection & Remarketing

## Supportare le vendite

I servizi di Condition Report DEKRA per le concessionarie rilevano e valutano in modo accurato e affidabile tutti i danni di un veicolo, applicando linee guida e standard tecnici predefiniti. Le ispezioni dei veicoli vengono effettuate presso la concessionaria al fine di decidere le possibili riparazioni e ristrutturazioni da eseguire sui veicoli prima della rivendita, fornendo al dealer una fotografia oggettiva del veicolo che gli permetta di ottenere il Prezzo di mercato consigliato, da utilizzare come base per il processo di rivendita.

Rivendita che potrà essere effettuata attraverso un processo completamente Digitale con il supporto di una Piattaforma Web dedicata e "responsive" al 100% su tutti i principali device (PC, laptop, smartphone e tablet), così da garantire a tutti gli Utenti un accesso facilitato.

- ▶ Perizie EoT
- ▶ Perizie Remarketing
- ▶ Perizie TradeIN
- ▶ Gestione Remarketing tramite Piattaforma Web

### OBIETTIVI

- > AUMENTARE LE VENDITE
- > IDENTIFICARE ACCURATAMENTE I DANNI
- > MIGLIORARE LA CUSTOMER SATISFACTION

### PLUS

- ▶ Linee guida e standard tecnici internazionali
- ▶ Piena trasparenza nel processo di remarketing
- ▶ Supporto a 360° nella gestione del processo di vendita

# Metrology on demand

## Affidabilità ovunque vuoi

In Concessionaria vengono utilizzati quotidianamente numerosi dispositivi di misurazione e test. L'accuratezza e l'affidabilità di questi strumenti di misura è un requisito fondamentale per un lavoro senza errori e per garantire elevati standard di qualità del servizio.

Disponiamo di personale qualificato per le vostre esigenze di taratura, metrologia e manutenzione delle attrezzature ordinarie da lavoro.

Presso la vostra sede o nei nostri laboratori, i nostri esperti lavorano con le vostre officine per calibrare e tarare le attrezzature e verificare la strumentazione di varie tipologie e grandezze (dimensionali, pressioni, forze, masse, ...), rilasciando gli attestati di conformità.

### OBIETTIVI

- > RISPETTARE LE NORMATIVE
- > RIDURRE GLI ERRORI DI MISURAZIONE
- > MIGLIORARE L'AFFIDABILITÀ DELLE RIPARAZIONI

### PLUS

- ▶ Tariffe chiare e trasparenti
- ▶ Riduzione dei tempi di intervento
- ▶ Laboratorio mobile "a domicilio"



# Mystery Box

## Rivela il tuo potenziale

Un'esperienza d'acquisto negativa e senza controllo può mettere a rischio il tuo business. Attraverso la simulazione del comportamento e delle azioni di un potenziale cliente, valutiamo le prestazioni della Concessionaria in termini di qualità del servizio offerto, evidenziando dai comportamenti i punti di forza e le criticità dei diversi reparti e dell'intera organizzazione.

Con sessioni di Mystery Lead, Call & Visit e con il supporto di piattaforme digitali, forniamo alla concessionaria le chiavi per ottimizzare i processi di vendita, aumentare le performance, la produttività e la qualità del servizio, per migliorare la soddisfazione e la fidelizzazione dei clienti.

Elaboriamo inoltre analisi di benchmark rispetto alla concorrenza, per evidenziare il posizionamento attuale, eventuali gap e, quindi, le azioni da intraprendere per non rimanere indietro nella sfida competitiva.

### OBIETTIVI

- › MIGLIORARE L'ESPERIENZA D'ACQUISTO
- › OTTIMIZZARE I PROCESSI DI VENDITA
- › DIFFERENZIARSI DAI CONCORRENTI

### PLUS

- ▷ Massimizzazione delle vendite
- ▷ Aumento della Customer Satisfaction & Retention
- ▷ Acquisizione di un vantaggio distintivo

# Proximity Coaching

## Aumentare le redditività

Guidiamo il cambiamento in Concessionaria, seguendo una impostazione customer centric e focalizzando l'attenzione sull'analisi del mercato, sui miglioramenti di processo e sull'aumento della redditività della Concessionaria.

In nostri coach intervengono in tutte le aree di business: dalla vendita del Nuovo (flotte e privati) e dell'Usato ai servizi Post-Vendita (gestione del magazzino, officina e carrozzeria).

Adottiamo un approccio di prossimità, fortemente pragmatico ed innovativo, e sviluppiamo programmi di coaching su misura, mirati alla crescita delle competenze e alla professionalizzazione del vostro personale. Percorsi di affiancamento capaci di promuovere la fiducia e l'entusiasmo nelle persone del vostro team, accompagnandole al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

### OBIETTIVI

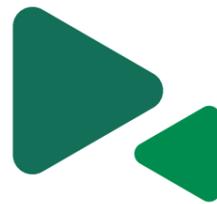
- › FACILITARE IL CAMBIAMENTO
- › ACCRESCERE LA REDDITIVITÀ
- › AUMENTARE LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

### PLUS

- ▷ Analisi completa dell'esperienza del cliente
- ▷ Monitoraggio e misurazione dei KPI e delle valutazioni CSI
- ▷ Identificazione di gap e implementazione dei correttivi



Focus Area



## POS Events

### Riconoscibili, unici

Progettiamo e realizziamo per la vostra Concessionaria eventi speciali (cd. "Special Days") dedicati all' Usato e KM0, per supportare durante l'anno il vostro team commerciale nel conseguire gli obiettivi di vendita e massimizzare le performance. Un servizio "chiavi in mano" per:

- ▶ *Progettare, pianificare e gestire l'evento*
- ▶ *Identificare e realizzare gli allestimenti e il corretto materiale POS*
- ▶ *Informare e invitare la clientela sfruttando tutti i punti di contatto (Outbound recall, direct e-mail marketing, sms messaging, ...)*
- ▶ *Ottimizzare le agende dei venditori per il massimo engagement*
- ▶ *Definire le offerte commerciali e il pricing*
- ▶ *Gestire customer satisfaction e follow up post evento*

#### OBIETTIVI

- › RAGGIUNGERE I RISULTATI DI VENDITA
- › FIDELIZZARE LA CLIENTELA
- › AUMENTARE LA NOTORIETÀ LOCALE

#### PLUS

- ▷ Event Management a 360°
- ▷ Ottimizzazione dei fornitori
- ▷ Formazione al team di vendita

# Revisione Veicoli

## Leader in sicurezza dal 1925

DEKRA vanta oggi la più grande rete di Centri in franchising per la revisione veicoli in Italia, con oltre 600 Affiliati e 400 Officine di Pre-Revisione.

Appartenere al Network DEKRA è un'opportunità unica per gli imprenditori che vogliono incrementare il proprio business, ottimizzare le attività che sottraggono tempo al lavoro in officina e rendere il proprio lavoro più facile, veloce e sicuro. Sia per chi ha una linea di revisione già attiva sia per chi vuole investire in questo settore, DEKRA è la soluzione migliore per accelerare il business. Sarai ben riconoscibile, mai anonimo, grazie all'immagine di imparzialità, sicurezza e affidabilità garantita dall'insegna DEKRA per distinguerti da un qualsiasi centro indipendente.

### OBIETTIVI

- › SEMPLIFICARE LA GESTIONE TECNICA
- › AUMENTARE E FIDELIZZARE LA CLIENTELA
- › FAR CRESCERE RAPIDAMENTE IL BUSINESS

### PLUS

- ▷ Insegna leader mondiale della revisione
- ▷ Costante aggiornamento tecnico
- ▷ Investimenti di marketing digitali e offline

Con il supporto dei nostri esperti, la gestione tecnico/commerciale/normativa dell'attività di revisione diventa più efficiente e l'organizzazione beneficia di una crescita professionale e qualificante del personale. Grazie all'affiancamento dei nostri Area Manager e al nostro Ufficio Tecnico centrale a disposizione dell'Affiliato, si riduce il rischio di irregolarità (e sanzioni per il titolare) e il lavoro sarà più facile, veloce e sicuro. Inoltre, l'ufficio Marketing DEKRA offre supporto (offline e digitale) a tutto beneficio dell'aumento della clientela e del volume d'affari.

Ogni Affiliato accede ad un'ampia gamma di vantaggi e condizioni uniche che solo un marchio leader mondiale è in grado di offrire: questi si traducono in benefici esclusivi per il cliente finale, incrementando la fidelizzazione e diventando più attrattivi per i nuovi clienti che apprezzano e riconoscono l'insegna DEKRA rispetto ai centri indipendenti.



# Social Responsibility ISO 260000

## Responsabili verso la socialità



Il complesso di norme ISO 26000 definisce le linee guida per la Responsabilità Sociale di un'organizzazione. Nasce con l'obiettivo di fornire indicazioni per agire su principi, interessi e comportamenti che un'organizzazione dovrebbe integrare e mettere in pratica nelle sue attività e nelle relazioni con tutti gli stakeholders, puntando a migliorare le prestazioni aziendali in materia di responsabilità sociale e/o integrare quest'ultima nel proprio sistema di gestione.

Consente alla Concessionaria di definire e valutare azioni che possano contribuire allo sviluppo sostenibile, assicurando la conformità alle normative nazionali e internazionali, con un approccio integrato e applicato all'intera organizzazione e alla sua catena del valore.

Il processo di assessment ISO 26000 si conclude con il rilascio di un attestato e di un report dettagliato che espone i punti di forza e le aree di miglioramento.

### OBIETTIVI

- › AUMENTARE LA REPUTATION
- › OTTENERE VANTAGGI FINANZIARI
- › CONTRIBUIRE ALLA SOSTENIBILITÀ

### PLUS

- ▷ Assurance Statement
- ▷ Analisi della materialità
- ▷ Sviluppo Sustainability Action Plan



# Supply chain risk management

## Catene di fornitura conformi e più resilienti

Le pressioni per mantenere catene di fornitura sostenibili richiedono alle aziende di tutti i settori di implementare strategie e sistemi comprovati per un'efficace gestione del rischio. Molte aziende si trovano oggi ad affrontare sfide per garantire competenza e conformità lungo catene di fornitura sicure e resilienti.

I nostri servizi includono:

- ▶ *Mappatura dell'intera catena per una migliore comprensione di ogni singolo collegamento con il fornitore*
- ▶ *Screening adeguato di ciascun partner della catena contrattata e dei fornitori a più livelli interessati*
- ▶ *Punteggio di rischio accurato, come parte di un'analisi del rischio strategico dettagliata ed efficiente*

### OBIETTIVI

- › RENDERE LE CATENE DI FORNITURA CONFORMI
- › RIDURRE I RISCHI
- › AUMENTARE EFFICIENZA E RESILIENZA

### PLUS

- ▶ Servizi end-to-end personalizzati
- ▶ Visione globale sulla catena di fornitura
- ▶ Oltre 40 accreditamenti

Soluzioni dedicate per:

- ▶ *Identificare i rischi il più rapidamente possibile nelle fabbriche, nei processi e nelle materie prime per tutti i fornitori*
- ▶ *Valutare e identificare le priorità su larga scala, per concentrare le verifiche su fornitori ad alto rischio/alto impatto*
- ▶ *Valutare i fornitori per comprendere meglio le cause e consigliare soluzioni per mitigare i rischi*
- ▶ *Monitorare i miglioramenti continui.*



# Whistleblowing

## Gestione delle segnalazioni

A seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs. n. 24/2023 - Attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio (c.d. Normativa Whistleblowing) – le imprese sono tenute ad avviare nella propria struttura diverse attività organizzative e gestionali per non incorrere in sanzioni amministrative.

L'obbligo normativo è quello di attivare canali di comunicazione per consentire a soggetti interni ed esterni della propria organizzazione (es. dipendenti, consulenti, fornitori, azionisti, ecc.) di segnalare condotte illecite e violazioni di norme nazionali ed europee ad un ufficio interno autonomo e dedicato (ovvero ad un soggetto esterno, specificamente individuato e nominato) con importanti tutele di legge in termini di riservatezza e divieto di ritorsioni.

### OBIETTIVI

- › ESSERE CONFORMI ALLA NORMATIVA VIGENTE
- › EVITARE LE SANZIONI AMMINISTRATIVE
- › ACCRESCERE LA REPUTAZIONE SUL MERCATO

### PLUS

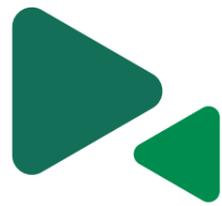
- ▷ Conoscenza approfondita della normativa
- ▷ Approccio tecnologico e consulenziale
- ▷ Dall'analisi all'implementazione del modello

I principali adempimenti richiesti dalla Normativa Whistleblowing sono:

- ▶ *Istituire canali di segnalazione interna (c.d. piattaforme informatiche) con adeguate misure di sicurezza*
- ▶ *Individuare il gestore dei canali di segnalazione (interno o esterno)*
- ▶ *Aggiornare il Modello 231, il Codice Etico e il relativo sistema disciplinare*
- ▶ *Implementare/aggiornare la Procedura per la gestione delle segnalazioni e le Informative privacy*
- ▶ *Divulgare a tutti gli interessati la procedura interna e la nuova disciplina in materia*
- ▶ *Aggiornare/predisporre gli atti di nomina per i gestori delle segnalazioni a norma GDPR*
- ▶ *Fare formazione al gestore interno delle segnalazioni*
- ▶ *Redigere una DPIA (valutazione d'impatto sulla protezione dei dati personali) per la gestione delle segnalazioni*
- ▶ *Aggiornare il Registro dei trattamenti dei dati personali*

Siamo pronti a supportarti in questo importante processo di conformità normativa grazie a solidi partner tecnologici e consulenziali, per offrirti la soluzione informatica e i processi più performanti per l'implementazione e la gestione delle segnalazioni.





**Milano**

Via Fratelli Gracchi, 27  
Torre Sud - Cinisello Balsamo

**Roma**

Via Tiburtina, 1155  
00156 Roma (RM)

**Roma**

Via Olindo Guerrini, 10  
00137 Roma (RM)

**Torino**

Via Pastore, 20  
10024 Moncalieri (TO)

**Osnago**

Via Martiri della Liberazione, 12  
23875 Osnago (LC)

**Thiene**

Via Della Fisica 20  
36016 Thiene (VI)

**[www.dekra.it](http://www.dekra.it)**



**FAI UN CHECK UP COMPLETO  
ALLA TUA CONCESSIONARIA!**



**[brand.it@dekra.com](mailto:brand.it@dekra.com)**

