

# ASSISTENZA PREMIUM

ACI Global Servizi garantisce un'assistenza curata nei minimi dettagli anche per la fascia di clientela premium del mercato flotte. Ecco in che modo

Un servizio premium rivolto a una clientela flotte di tutte le tipologie, compresa quella che guida le auto dei brand più prestigiosi.

E' questa la mission principale di ACI Global Servizi, ben sintetizzata dalle parole del Direttore Commerciale **Massimo Rondini**. Lo abbiamo incontrato proprio per approfondire le strategie della società, al termine di un 2018 molto importante e proficuo da diversi punti di vista.

"Negli ultimi anni ci siamo posizionati nella fascia alta del mercato, rivolgendoci anche ai Costruttori auto premium e assistendo i clienti con un servizio di grande qualità" esordisce il manager.

Gli obiettivi di fondo sono due: da una parte la soddisfazione del driver, dall'altra la riduzione dei costi per le aziende.

"Il nostro processo di assistenza offre tante informazioni dinamiche alle flotte - interviene **Vito Galtieri**, Senior Sales Manager Noleggio e Flotte - Un esempio? Il messaggio sul luogo del fermo, che avvisa dinamicamente dove si trova il mezzo di soccorso. A questo, si aggiunge una rete riparativa in grado di operare con i più elevati standard qualitativi certificati e di eseguire riparazioni velocemente, per consentire di ridurre i tempi di fermo tecnico del veicolo".

Il riferimento, ovviamente, va ai Mobility Partner, punta d'eccellenza di ACI Global Servizi, centri di cui

di Redazione

abbiamo parlato approfonditamente sul numero di ottobre (n. 146) della nostra rivista e in grado di intervenire in soccorso di ogni tipo di auto e motoveicoli: si tratta di officine che accolgono i clienti in una moderna "area accettazione" e che sono attrezzate con i più innovativi macchinari e strumentazioni elettroniche di controllo e di diagnostica.

E, in particolare, al servizio "fast repair", che avviene entro le tre ore

(operativo 24/7) presso officine selezionate. Una rapidità che per le flotte significa, prima di tutto, saving. Proprio attraverso la piattaforma Dispatch, un processo automatizzato web-based, la società è inoltre in grado, al momento del fermo, di "ingaggiare" il candidato più efficace tra i mezzi di soccorso più vicini al luogo dell'accaduto, garantendo rapidità, ma anche informazioni puntuali al driver e all'azienda sul monitoraggio dell'intervento.

## Un servizio premium

Il servizio premium di ACI Global Servizi, poi, comprende altri aspetti curati minuziosamente. "Siamo in grado di selezionare il riparatore più

adatto a seconda della vettura che deve essere riparata - continua **Vito Galtieri** -: sappiamo tutti, infatti, che negli ultimi anni si sono affacciati nel mondo flotte brand premium che in passato non erano presenti. In questo senso, è chiaro che poter selezionare i riparatori più idonei costituisce un valore aggiunto fondamentale. Inoltre, garantiamo sempre al cliente un'auto sostitutiva in linea con quella che viene riparata e con i migliori standard di accoglienza".

Aspetti, questi, che sono il frutto di una profonda sinergia con i noleggiatori a breve termine. "Con alcune importanti società del Rent a car abbiamo concordato l'infittimento di vetture di alta gamma, proprio per garantire la mobilità a questa particolare tipologia di nostri clienti - spiega ancora **Vito Galtieri** - In questo modo la partnership con il mondo

del noleggio diventa davvero a 360 gradi".

## Il valore aggiunto della digitalizzazione

Un'altra caratteristica dell'attività di ACI Global Servizi è la digitalizzazione. "Possiamo fornire ai noleggiatori una dashboard completa, che consente loro di pianificare e monitorare i casi in gestione presso la Centrale Operativa" riprende **Massimo Rondini**.

Ciò significa un controllo continuo delle assistenze, mirato ad ottenere un rapporto puntuale sul servizio e sui tempi di intervento. Un aspetto fondamentale, in particolare, al fine di soddisfare le esigenze dei clienti premium, particolarmente demanding e di evidente brand value.

"Le aziende possono usufruire di una modalità di reporting statistico interamente self-service tramite business intelligence. Non solo.



Attraverso una nostra applicazione è possibile, con una semplice ricerca per targa, risalire in qualunque momento a che punto è l'assistenza di un determinato veicolo" esemplifica **Rondini**.

La digitalizzazione consente quindi di soddisfare un obiettivo primario. "La nostra sfida è il monitoraggio costante e in tempo reale di tutti i parametri per accorciare i tempi di fermo" conclude il manager.

## I numeri di ACI Global Servizi

Nel 2018 che si sta per chiudere, ACI Global Servizi ha ottenuto numeri molto significativi, in particolare per quel che concerne le partnership con i Costruttori. "Siamo arrivati a coprire il 43% del mercato nel mondo delle quattro ruote e circa il 60% nell'universo delle moto, al quale i noleggiatori adesso guardano con grande interesse" specifica **Massimo Rondini**.

Due dati che diventano ancora più significativi se si pensa a cosa si nasconde dietro queste percentuali. "Tutto questo ci consente di acquisire una notevole competenza tecnica, anche mirata su veicoli premium, che innalza il livello di qualità del nostro servizio ed intervento di assistenza, sia nel momento di contatto con la nostra Centrale Operativa sia da parte della nostra Rete ACI Global Soccorso Stradale 803.116" conclude il manager.

Proprio la competenza dei tecnici specializzati e costantemente formati, attraverso frequenti e regolari corsi d'aggiornamento - anche in sinergia con gli importanti clienti Costruttori - rappresenta un ulteriore patrimonio di ACI Global Servizi a beneficio degli automobilisti e delle flotte aziendali.

