

Nel 2014 ACI Global festeggia 60 anni e si propone sempre più come un **partner per le società di noleggio e i driver** delle aziende clienti. Perché, come ci spiega l'ad **Ludovico Maggiore**, la dimensione moderna dell'assistenza non è più rappresentata solo dal **carro attrezzi**

LA NUOVA ERA DELL'ASSISTENZA

di Marco Castelli

Sono le ore 18,30 di un giorno qualsiasi. Ci troviamo a percorrere una strada statale per portare a termine l'ultima commissione della giornata prima del meritato riposo, quando all'improvviso il veicolo che stiamo guidando si ferma.

Qualcosa non va. Probabilmente, un guasto al motore. Fatto sta che non riusciamo più a ripartire. Non ci resta che scendere e chiamare il soccorso stradale. Il forte e naturale disagio che proviamo viene calmierato da una consapevolezza: a breve, arriverà un carro attrezzi che transporterà la nostra auto nell'officina più vicina.

Questa immagine è ormai incastonata nella mente di ogni driver aziendale e, in generale, di ogni automobilista: il carro attrezzi è storicamente il simbolo più vivido dell'assistenza legata all'auto. Ma, specie se parliamo del settore del noleggio e delle flotte, la concezione moderna di assistenza non può essere legata solamente al mezzo adibito al soccorso. E' piuttosto un servizio a 360 gradi, attivo 24 ore su 24 e rivolto, in primis, alle persone.



Ludovico Maggiore

Ne è convinta ACI Global, nota società di assistenza stradale che proprio nel 2014 celebra i 60 anni di attività e che vuole proporsi sempre più come un partner per le società di noleggio e i driver delle aziende clienti. Un concetto che l'amministratore delegato **Ludovico Maggiore** introduce in termini semplici e chiari.

"Il 2014, per quanto concerne il mercato automotive in generale, è iniziato un po' meglio rispetto alle previsioni - spiega il manager, riferendosi in particolare alla leggera ripresa delle immatricolazioni in marzo -, mentre non si può dire lo stesso per le attività di assistenza, che, come sappiamo, sono profondamente influenzate da un fenomeno 'di onda lunga' legato alla vendita dei veicoli. Quindi, in considerazione del forte calo del settore delle quattro ruote negli ultimi anni e della diminuzione dei chilometraggi, queste ultime hanno fatto registrare una flessione rispetto al primo trimestre del 2013. Per lo stesso motivo, prevediamo un andamento in calo anche nei prossimi mesi.

Per quanto ci riguarda, invece, le stime sono moderatamente ottimistiche, proprio in virtù del fatto che abbiamo avviato un percorso di riorganizzazione delle attività, mirato a 'riconsegnare' alla dimensione eco-

UN PARTNER ANCHE PER I CONCESSIONARI

Dal 20 al 22 maggio, ACI Global sarà presente al Dealer Day di Verona, noto evento internazionale dedicato alla distribuzione automobilistica. Non è un caso: l'universo dei concessionari rappresenta da tempo un target privilegiato per la società. "Abbiamo già una forte partnership con molti dealer - conferma Ludovico Maggiore -: essendo ACI Global la società di assistenza di diverse e importanti Case auto, numerose officine interne ai concessionari sono punti convenzionati con noi. Quindi, l'innovazione che stiamo proponendo in termini di servizi rappresenta un'opportunità anche per questo mondo".

Il dealer, secondo Maggiore, potrà anche essere interessato, in ottica futura, "ad ampliare la propria attività di assistenza ai clienti anche al di fuori delle fasce orarie canoniche", ma, per

intanto, grazie ad ACI Global, ha l'opportunità di usufruire di altri servizi accessori. Tra questi, particolarmente importanti sono quelli legati alla logistica e al trasporto dei veicoli. "Pur non essendo una società di logistica - spiega l'amministratore delegato -, per le concessionarie mettiamo a disposizione i nostri carri, che sono in grado di trasportare veicoli da un luogo all'altro, in tempi molto brevi, con preavviso minimo. Il tutto è gestito attraverso un applicativo, che si potrà testare al nostro stand al Dealer Day e che consente al dealer di prenotare agevolmente il trasporto dei veicoli e ottenere immediatamente un preventivo. Quindi, ci proponiamo come un operatore di logistica 'di nicchia', in grado di erogare in maniera rapida e puntuale un servizio di prossimità".



nomica e organizzativa di ACI Global quel ruolo di primato e di prestigio che l'azienda ha sempre avuto".

Riorganizzazione & comunicazione

Tradotto: l'obiettivo di ACI Global è quello di trasformare la percezione dei servizi di assistenza stradale, che nel tempo, come detto, specie in Italia, sono stati associati quasi esclusivamente al tradizionale carro attrezzi.

"Invece, al contrario di quanto si pensa - chiarisce Maggiore - la maggior parte degli interventi di assistenza stradale viene effettuata senza l'utilizzo del carro attrezzi. Inoltre il 20% della nostra attività avviene addirittura in seguito a richieste di persone che non sono in auto. Un esempio? Accade che il socio ACI ci contatti la domenica perché, magari, ha il bimbo piccolo malato e urgenza di trovare un pediatra. Quindi, vogliamo comunicare che la nostra mission è quella di offrire assistenza a 360 gradi alle persone, non solo ai veicoli".



Quando si parla di persone, Maggiore si riferisce tanto ai soci ACI (che attualmente sono circa un milione), quanto ai privati, ma soprattutto ai driver delle flotte.

“All'estero - prosegue l'ad di ACI Global -, le realtà equivalenti alla nostra spingono sul concetto di 'pattuglia'. Allo stesso modo, il nostro focus organizzativo e comunicativo sarà sempre più mirato a risolvere i problemi di chi ci chiama attraverso un'azione di pronto intervento. Ciò significa, certo, erogare il servizio di traino, ma non solo. Significa anche, ad esempio, offrire, come facciamo da tempo, un servizio completo di 'fast repair' per riparare, dove possibile, l'auto sul posto o comunque in prossimità, per consentire all'utente di ripartire in un arco temporale molto limitato”.

Full Assistance e “Mobile” per il noleggio

Una parte importante dell'offerta di ACI Global è rivolta al B2B e, in particolare, ai noleggiatori che, con la sottoscrizione di una vera e propria partnership con l'azienda, possono garantire ai propri clienti un servizio

Tecnici
ACI Global
al lavoro.

“

Il nostro focus organizzativo e comunicativo sarà sempre più mirato a risolvere i problemi di chi ci chiama attraverso un'azione di pronto intervento

Ludovico Maggiore

”

di assistenza completo, anche al di fuori del canonico orario di lavoro. “Siamo già oggi in grado - sottolinea Maggiore - di proporre alle flotte di alcune principali società di renting, che da tanti anni sono nostri clienti, un servizio di 'Full Assistance', attivo anche dopo le 18, che comprende il trasferimento dell'auto in officina (dove per officina intendiamo i nostri punti convenzionati) per effettuare immediatamente la riparazione, e, nel caso la riparazione stessa richieda tempi più lunghi, la prenotazione dell'auto sostitutiva.

Questi servizi integrati consentono al driver di ripartire prima e limitare i disagi, e alla società di noleggio di risparmiare costi e oneri amministrativi”. All'orizzonte, invece, c'è il lancio di nuovi servizi legati alle nuove tecnologie e all'utilizzo di diversi canali di comunicazione.

“Presto - aggiunge ancora il manager - offriremo un servizio che consentirà ai driver clienti delle società di noleggio di ricevere, via sms, via email o più tradizionalmente via telefono, informazioni personalizzate e dettagliate sul traffico. Inoltre, alle App ACI Global, già operative da tempo e disponibili anche sul sito www.aciglobal.it, stiamo affiancando - sempre più - la proposta di sviluppi ad hoc, per integrare il nostro servizio di assistenza georeferenziato nelle App delle società di noleggio. In particolare, il valore aggiunto di queste applicazioni sta nella possibilità di ottenere immediatamente le coordinate di localizzazione della persona e del veicolo che hanno necessità di soccorso”.

Queste novità, nel business model e nei prodotti, si traducono in obiettivi ben precisi. “A medio e lungo termine vogliamo consolidare la nostra presenza nel mondo del Nlt - conclude Maggiore -, che ci vede già protagonisti con una presenza che copre quasi il 70% del mercato. E, ovviamente, ampliare ulteriormente la gamma di servizi a beneficio dei nostri partner noleggiatori”.

