

# Alleati del Business

Mentre annuncia i **PROSSIMI PROGETTI** a sostegno del paradigma **"ASSISTENZA 4.0"** inaugurato dalla **PIATTAFORMA DISPATCH** e dal nuovo mezzo (il **FUTURE PATROL**) ACI Global si conferma punto di riferimento per la mobilità delle aziende

di **Ottavia E. Molteni**

**S**ono già numerosi gli esemplari di Future Patrol messi in esercizio da ACI Global a pochi mesi dalla presentazione ufficiale ai partner e alla stampa del nuovo mezzo adibito al soccorso stradale. **Pasquale Salvatore**, direttore rete della società dell'Automobile Club d'Italia, ricorda che si tratta di veicoli "con un allestimento assolutamente unico ed esclusivo in grado di muovere su strada un'officina meccanica a tutti gli effetti, per risolvere sul posto i guasti frequenti e abbattere il fermo tecnico dei veicoli". Il Future Patrol, tiene a precisare l'intervistato, rappresenta solo una delle componenti del progetto di "profonda innovazione dell'assistenza stradale in Italia" avviato da ACI Global nel corso degli ultimi due anni.

## GRANDI ASPETTATIVE

Un piano che si incardina sulla Full Assistance, "un servizio - ha ripreso Salvatore - completo e integrato"



Pasquale Salvatore

che garantisce grandi benefici: "puntiamo a ripristinare la mobilità di ogni automobilista in 'panne' sulla strada, qualunque sia il suo problema, in tempi rapidi ed evitandogli fastidiosi disagi". Rimanendo sul punto e guardando alle società di noleggio, si sottolinea la possibilità di ottenere un significativo contenimento dei tempi di fermo tecnico e, quindi, di costi aggiuntivi per i cosiddetti benefit secondari. "Per poter crescere ed affermarsi - ha aggiunto il direttore rete di ACI Global - la Full Assistance ha bisogno di una piattaforma di servizio altamente specializzata ed evoluta". Il riferimento corre, oltre al già menzionato nuovo carro, al sistema Dispatch, lanciato nella prima metà di questo 2016. "Progetti che stanno riscuotendo

grande interesse da parte della nostra clientela aziendale, sempre molto attenta al monitoraggio degli interventi di assistenza, che questo sistema consente in real time". La chiave tecnologica quindi sembra davvero quella giusta per puntare ad una sempre maggiore qualità e ad un superiore livello di servizio che soddisfi le esigenze del mercato. Mentre parla di risultati attesi su rete e centrale operativa ACI Global, il discorso di Salvatore cade sul car sharing, giacché le "iniziative" messe in campo "abilitano un'offerta specializzata particolarmente adatta ai gestori di flotte di veicoli in condivisione", per i quali è prevista in futuro una crescita esponenziale. "La mobilità - come sappiamo bene e specie nelle grandi città - sta cambiando profondamente e ACI Global segue questo trend non solo come operatore di car sharing

in alcuni territori, con GirACI, ma anche e soprattutto come società di assistenza capace di intercettare le nuove esigenze di servizio relative a queste particolari flotte, caratterizzate da brevi ma frequenti utilizzi e stazionamenti su strada, con la costante necessità di controlli e manutenzioni atti a garantire la circolazione in condizioni di sicurezza". Un altro esempio concreto di come le nuove officine mobili di ACI Glo-



bal possano essere molto "utili" nei contesti cittadini (vedi box).

## I PASSI SUCCESSIVI

Tornando alla piattaforma Dispatch e allo stato di avanzamento della sua diffusione, "nel corso del 2017 sarà raggiunto il target del 90% di assistenze affidate e gestite sulla nuova piattaforma" spiega Pasquale Salvatore, che indica - per il 2016 - la quota intermedia pari a circa il 60% di interventi gestiti in automatico. Fra l'altro, il 2017 vedrà nascere alcune "ulteriori release" della piattaforma software con importanti novità, come la possibilità per il cliente di seguire in tempo reale, attraverso il proprio smartphone, il mezzo allertato per il soccorso.

## ASSISTENZA "CONSAPEVOLE"

Tecnologia, quindi, ma anche professionalità e competenze. Le stesse attorno a cui è costruita l'architettura della Full Assistance. Oltre, quindi, al consolidamento dei progetti innovativi varati nell'ultimo biennio, l'obiettivo di ACI Global, come chiarito dal suo direttore rete, punterà a "implementare nuove metodologie di intervento su strada e a sviluppare le competenze necessarie a gestire il profondo cambiamento in atto". La formazione/qualificazione dell'intero personale coinvolto nei processi di assistenza (dopo la pausa estiva è ripresa l'offerta "itinerante" di momenti "educativi" specifici) continuerà a occupare un posto di primissimo piano.

## L'Assistenza è targata ACI Global

**L**o scorso 4 ottobre è partito il servizio di assistenza tecnica di ACI Global sui veicoli elettrici della C.S. Group, società che opera nel mercato del car sharing con il marchio Share'ngo. L'innovativa piattaforma di condivisione Share'ngo utilizza veicoli 100% elettrici e ad alte prestazioni, con 120 km di autonomia e gli equipaggiamenti tipici di una city-car (es: 2 posti, 300 litri di bagagliaio, condizionatore, sistema innovativo di navigazione, ecc.). Il servizio Share'ngo è attualmente operativo

nelle aree urbane delle città di Milano, Firenze e Roma con una flotta circolante di circa 1.400 veicoli che - entro la fine del 2016 - raggiungerà le 1.500 unità e l'ampliamento riguarderà anche l'estensione territoriale della copertura del servizio ad altre aree urbane. I Centri Delegati ACI Global - selezionati ed operativi per il servizio - sono stati preventivamente formati sulle caratteristiche tecniche delle micro-car elettriche attraverso la partecipazione a sessioni di training specifico tenute dai referenti di C.S. Group.