

Il valore dell'esperienza e dell'innovazione

L'obiettivo è essere al fianco delle aziende e dei loro clienti per garantire sempre e ovunque sicurezza e mobilità 24/7

Operando nel mercato del Soccorso Stradale da oltre 60 anni Aci Global, società di servizi dell'Automobile Club d'Italia, è consapevole di rappresentare un punto di riferimento per gli automobilisti, di cui più di un milione sono Soci Aci. Questo grazie alla propria centrale operativa e ad un capillare network di 1.800 partner multiservizi e 3.500 mezzi di soccorso, attraverso cui eroga 24/7 i servizi di assistenza.

L'esperienza di Aci Global unita all'apporto di nuovi sistemi telematici, ne confermano affidabilità ed efficienza in un mercato sempre più dinamico e in evoluzione.

Ascoltare le esigenze dei clienti e offrire un servizio customizzato e qualificato, è la caratteristica della società dell'Acì e anche il motivo per cui negli anni è stata in grado di guadagnare la fiducia di tante aziende e mantenerla nel tempo. Ne è un esempio il protocollo operativo con il quale Acì Global propone ai clienti di affrontare l'assistenza. Un servizio di mobilità garantita che parte dall'individuazione da remoto

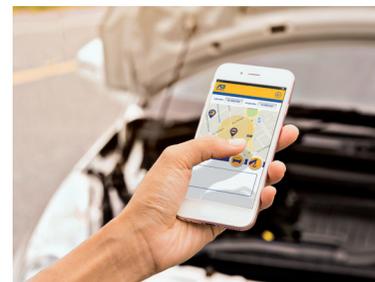
della tipologia di imprevisto con supporto al driver, laddove possibile, anche telefonico e in tempo reale per tentare una prima soluzione. In alternativa si cerca di risolvere il problema direttamente sul posto con il depannage, grazie a mezzi sempre più attrezzati e polifunzionali o con un servizio di Fast Repair (entro 3 ore) in

officine convenzionate attive 24/7 e sempre più organizzate per poter offrire anche un'auto sostitutiva in loco.

Tutto ciò avviene oggi anche attraverso la piattaforma Dispatch, il sistema che consente l'affido automatico degli interventi di soccorso sulla base del tracciamento geolocalizzato del carro più vicino al punto di

fermo del cliente, riducendo i tempi di recupero e incrementando la soddisfazione degli assistiti. Grazie a un recente upgrade del sistema, a breve il driver potrà anche monitorare in tempo reale sul proprio smartphone il carro attrezzi in arrivo.

Ma le novità non finiscono qui! Era il 2010 quando Acì Global lanciava - come novità assoluta nel settore - la prima App per l'assistenza stradale georeferenziata "i803.116" - costantemente arricchita poi di nuovi servizi e funzionalità. La nuova release di questa App, in fase di lancio, oltre alla possibilità di inoltrare la richiesta di soccorso con punto di fermo e successiva call back dell'operatore, consente anche di interrogare la posizione del carro durante l'intervento. La chiamata georeferenziata, così come anche la nuova funzionalità di tracking sono integrabili in altre App come, per esempio, quelle degli operatori di noleggio che affidano i servizi di assistenza ad Acì Global. Tutte le più recenti innovazioni vanno nella direzione di



Sopra: mezzo di soccorso innovativo e polifunzionale Acì Global

A sx: costante monitoraggio dell'assistenza con App Acì Global

assistere sempre meglio i driver aumentando la visibilità di tutte le fasi del soccorso, in special modo durante l'attesa del carro, momento in cui, la percezione del tempo che passa è spesso dilatata. Tutto ciò

senza mai rinunciare al "contatto umano" che rimane, per una azienda che ha le proprie radici nella storia di Acì, fattore irrinunciabile e carattere distintivo nell'erogazione del servizio.

Non solo soccorso

Oltre al core business di assistenza stradale, Acì Global è attiva in ulteriori ambiti che vanno dall'erogazione dell'auto sostitutiva a tutti gli altri servizi accessori necessari alla ripresa della mobilità. Servizi non necessariamente legati ad un fermo tecnico, come l'autoriparazione e il fleet management che, grazie ai suoi asset operativi, l'azienda è in grado di mettere a disposizione di interi parchi auto di primarie società, così come i servizi tecnico ispettivi sullo stato d'uso dei mezzi e quelli di logistica e trasporti. Acì Global fornisce inoltre un ausilio informativo a chi si muove con la propria auto o altri mezzi gestendo le informazioni su viabilità e traffico ed è operativa, in via sperimentale in alcune città con il car sharing. Con Pronto Strade ha avviato di recente il servizio di ripristino post incidente. Completano la gamma i servizi di assistenza sanitaria ed alla casa che arricchiscono i pacchetti proposti ai clienti.