

Un'ottima annata

Ripercorriamo il 2017 di ACI Global con il DIRETTORE GENERALE DELLA SOCIETÀ, ENRICO COLOMBO. Un anno che ha visto DIVERSE NOVITÀ, soprattutto nell'ambito DEL NOLEGGIO E DELLE FLOTTE

di Antonella Pilia

Dicembre, si sa, è il mese dedicato per eccellenza ai bilanci, che spingono a guardarsi indietro per fotografare i passi compiuti e alzare l'asticella dei propri obiettivi futuri ancora più in alto.

Il 2017, per ACI Global, è stato un anno particolarmente intenso, anche e soprattutto nel campo dei nuovi servizi messi a punto per il mondo del noleggio e delle flotte. Per ripercorrerne le tappe più salienti, abbiamo intervistato **Enrico Colombo**, Direttore Generale della società.

F.M.: Può tracciare un bilancio complessivo del 2017?

“È stato senz'altro un anno di conferme e di sviluppi. Abbiamo confermato la nostra leadership sul mercato dell'assistenza e incrementato la nostra presenza nel settore continuando ad alimentare una logica win-win di partnership con le aziende che si affidano ai nostri servizi.

Il fatturato ha ripreso una crescita a due cifre e questo, se da una parte è riconducibile ai positivi trend di



mercato e alla maggiore percorrenza chilometrica sulle strade in Italia, è anche frutto di un lavoro mirato che abbiamo posto in essere, negli ultimi mesi, sia a livello commerciale che operativo per seguire sempre meglio le esigenze dei clienti”.



Enrico Colombo

F.M.: Un asset importantissimo del vostro operato è la rete, ovvero le officine che lavorano per voi e vi rappresentano sul territorio. Quali sono le iniziative più importanti che hanno riguardato il

network?

“Innanzitutto abbiamo rinnovato una mappatura completa della rete, con visite mirate e una checklist ben precisa di requisiti da verificare, confermare e sviluppare. Per fare ciò abbiamo ‘raddoppiato’ il presidio territoriale creando una nuova figura - quella dell'Ispettore

Tecnico di Zona - preposto proprio agli aspetti di qualificazione tecnica e formazione dei Centri (nel corso del 2017 sono state erogate oltre 730 ore di formazione).

Tale figura si aggiunge a quella dell'Area Manager, che affianca i Centri Delegati per supportarli nello sviluppo del business e per garantire che il loro operato sia sempre attento alle esigenze del mercato.

Sono stati quindi censiti e individuati i Mobility Partner, ovvero i centri multiservizi che erogano in modo prevalente i servizi di ‘Mobilità Garantita’ volti a consentire al driver la ripresa della mobilità, dopo un fermo tecnico, nel minor tempo possibile grazie al depannage o a un fast repair entro le 3 ore in officina”.

F.M.: Anche la tecnologia è al centro delle novità inaugurate nel corso dell'anno, che interessano da vicino il mondo del noleggio. Il Dispatch, ad esempio, in che modo

è stato recepito dalle società di renting e dai loro driver?

“Devo dire molto bene. Abbiamo ricevuto diverse testimonianze di clienti che confermano un incremento di efficienza e hanno appurato che, con l'introduzione di questo sistema (che affida gli interventi di soccorso sulla base del tracciamento geolocalizzato del carro) i tempi di recupero si sono ridotti e la soddisfazione dei driver è aumentata.

I vantaggi, quindi, sono per tutti. Anche per le nostre officine, che ricevono in automatico l'affido sul carro più vicino al punto dove è necessario l'intervento tecnico e riescono così a ottimizzare i loro spostamenti”.

F.M.: Un altro importantissimo strumento è la app...

“Certo. Quello che possiamo osservare noi, come ACI Global, è che quando il driver è ‘in panne’

difficilmente rinuncia al contatto telefonico. Ha bisogno di spiegare e, soprattutto, di essere rassicurato. Detto ciò, il fatto di poter inviare una richiesta di soccorso georeferenziata è certamente un valore. Come ACI Global abbiamo da tempo un'applicazione che consente questa funzione, perfettamente integrabile nelle app delle aziende clienti a cui eroghiamo i nostri servizi. Per tutta quella fascia di clientela, che utilizza frequentemente le app messe a disposizione dalle società di noleggio, l'integrazione della funzione di chiamata soccorso è certamente un'opzione importante, su cui siamo del tutto operativi. Riceviamo la richiesta, localizziamo, effettuiamo la richiamata per confermare i vari dati e assicurare il driver e, ora, con le nuove funzioni, siamo anche in grado di mostrargli sulla mappa il carro che sta arrivando”.

F.M.: Quali sono, infine, i nuovi progetti in programma per il 2018?

“Il percorso avviato nel 2017 ci ha dato la soddisfazione di veder raggiunti già dei traguardi e la certezza di essere sulla strada giusta per continuare a raccogliere successi anche per il 2018.

Molti dei processi sono ciclici, come le attività di formazione, presidio e affiancamento delle officine nostre partner, perché possano essere sempre più coinvolte nel processo di crescita ed esprimere, nelle attività di assistenza, quel valore aggiunto che il mercato costantemente richiede.

Per fare ciò nel 2018, dopo averla analizzata, procederemo a segmentare la rete creando anche dei livelli di specializzazione ad hoc come, per esempio, quello del network ‘Passione d'Epoca’ (vedi box) su cui, oltre al progetto ‘Mobilità Garantita’, intendiamo puntare per il 2018”.

PASSIONE D'EPOCA



Uno dei comparti in cui ACI Global, come partner di ACI Storico, sta intensificando la sua presenza è quello delle auto e moto storiche. Non a caso, ha di recente inaugurato i nuovi servizi “Passione d'Epoca”, dedicati a tutti coloro che hanno bisogno di curare o trasportare un'auto o una moto vintage.

Un mercato di nicchia che in Italia ha

il suo peso, come dimostrano i numeri espressi dall'ultimo Salone delle auto e moto d'epoca di Padova, dove oltre 100mila visitatori hanno affollato i padiglioni della fiera.

Tre i perni di Passione d'Epoca: una rete di officine specializzate, officine mobili al seguito delle manifestazioni e trasporto dei veicoli con carro singolo e bisarca.