



# Il nuovo corso dell'assistenza

Grazie anche al recente ingresso di **Franco Oltolini** alla "DIREZIONE SVILUPPO SERVIZI MERCATO", la società mira ad essere sempre più il **PUNTO DI RIFERIMENTO** per gli automobilisti italiani

di **Ottavia E. Molteni**

Le fondamenta poggiano sull'appartenenza all'Automobile Club Italia, sugli oltre sessanta anni di esperienza nel mondo dell'assistenza e su un'architettura di servizi, in continua evoluzione, in grado di offrire - sempre e ovunque, sia in caso di fermo tecnico che di incidente - la migliore soluzione per garantire la ripresa della mobilità dei veicoli e delle persone. "Quando ero in LeasePlan avevo già individuato, nella veste di cliente, in ACI Global un partner esperto ed affidabile per garantire la gestione dei servizi di assistenza. Ho sempre nel contempo pensato che ci volesse una maggiore velocità nell'inserimento delle innovazioni e ampliamento dei servizi e sono qui anche per questo" Sono queste le dichiarazioni d'esordio di **Franco Oltolini**, recentemente

chiamato in ACI Global a dirigere l'area Sviluppo Servizi Mercato, all'interno della quale è incluso il coordinamento della rete delle officine. Il nuovo top manager ha ricordato come specializzazione e formazione costituiscano sempre "passaggi fondamentali" per l'azienda, alimentati "dalle esperienze che ci arrivano dal mondo ARC Europe e dalle Case costruttrici con cui abbiamo un canale diretto di collaborazione". Un doppio strumento attraverso cui ACI Global intende elevare ulteriormente il livello di qualificazione dell'offerta. Al core business - assistenza tecnica ai veicoli in panne e soccorso sulle strade/autostrade - si stanno progressivamente sommando altri

servizi sempre connessi con il mondo della mobilità.

"Il percorso è finalizzato all'inserimento in flotta di mezzi sempre più evoluti - ha ripreso Oltolini -, da impiegare per rendere sempre più efficiente il soccorso stradale ma anche in grado di rispondere compiutamente ad ulteriori esigenze. Penso, ad esempio, a mezzi con doppia cabina, o ai mezzi dotati per il depannage o la pulizia delle strade. Capita infatti che, a seguito di un sinistro,



Franco Oltolini

rimangano a terra detriti o che vi sia uno sversamento di liquidi. In entrambi i casi, i nostri Centri Delegati, affiliati anche a "Pronto Strade", società di ACI Global che si avvale di attrezzature all'avanguardia e utilizza

prodotti specifici che non hanno alcun impatto negativo sull'ambiente, potranno svolgere anche questo ulteriore servizio di ripristino post-incidente".

## FORZA E SOLIDITÀ REALI

Dal suo ingresso in azienda un paio di mesi fa, Oltolini ha subito avuto, di ACI Global, la conferma di un'immagine e di "un brand molto forte e conosciuto, di cui tutti parlano e che associano al soccorso stradale" nonostante ci siano anche altri provider attivi nel settore che si sono aggiunti nel tempo. "Ho riscontrato un grande amore per il lavoro e una grandissima attenzione verso il cliente. Non si tratta solo

rano a fidelizzare il mercato. Rientra nel novero la già citata esperienza di "Pronto Strade". Ma occorre citare anche il servizio di auto sostitutive presso i Centri Delegati e l'attività connessa al settore delle autoriparazioni, dove ACI Global sta anche studiando delle formule di "finanziamento" degli interventi richiesti, qualora si tratti di una spesa imprevista che il proprietario del mezzo non riesce in quel momento ad affrontare. "Il traguardo è quello di individuare e fornire i migliori servizi di supporto a driver e passeggeri. Per fare ciò, non solo agiamo con cura sui protocolli tecnici di intervento da adottare, ma stiamo anche

focalizzando ed intensificando l'attività di selezione e proposta al nostro network di specifici prodotti (carri, officine mobili, dotazioni tecniche per officine lubrificanti, pneumatici, batterie, ecc...). L'obiettivo è quello di coinvolgere i Centri Delegati in logiche sempre più "win win" e di elaborare pacchetti di offerta sempre più completi e competitivi rispetto a quanto si trova oggi sul mercato".

“  
Il traguardo è quello di individuare e fornire i migliori servizi di supporto a driver e passeggeri

Franco Oltolini, ACI Global

di uno slogan quello di ACI Global 'Accanto a te, sempre'. Insieme con i nostri Centri Delegati stiamo puntando a investire in un servizio d'eccellenza che sia percepito come tale". Mantenere l'asticella al massimo dell'altezza consentita è un concetto che ricorre con insistenza. "Vogliamo essere percepiti come leader di settore - ha precisato Oltolini - Per questo ci stiamo focalizzando su una serie di servizi che ci consentano di confermare questa posizione. Attorno ad ACI Global ruota un network estremamente diffuso sul territorio nazionale. Abbiamo provveduto a identificare i partner che al momento stanno rispondendo meglio al nuovo corso tracciato in azienda. Faremo di tutto per supportarli e per crescere insieme".

## RIPENSARE LA LOGICA DI SERVIZIO

L'area tecnica sta incrociando quindi sempre di più quella commerciale, fornendo soluzioni sinergiche che mi-

## Un servizio che fa la differenza

La Certificazione dello Stato d'Uso (CDU) rientra nel novero dei servizi tecnico-ispettivi offerti da ACI Global. Poggia su un iter scrupoloso, che prevede 115 controlli essenziali e ulteriori controlli secondari sulle funzionalità dell'auto, la sua carrozzeria e la sua meccanica, nonché il controllo di eventuali richiami o fermi amministrativi gravanti sul mezzo. La CDU è stata introdotta per garantire la massima trasparenza nel momento del passaggio di proprietà di un mezzo, sia nelle vendite tra privati, sia in ambito B2B2C, come, ad esempio, nelle operazioni di permuta presso i dealer o di remarketing nei flussi gestiti dalle società di noleggio a breve e lungo termine o dalle Case costruttrici. Questo servizio assume inoltre una particolare valenza positiva per quanto attiene ai rapporti con le compagnie assicurative o bancarie. Rappresenta infatti uno strumento pre-assuntivo

e anti-frode ed abilita anche all'acquisto, da parte dei privati, di specifiche polizze a tariffe agevolate, come la Polizza Guasti Meccanici di SARA. "Oggi il mercato richiede sempre di più soluzioni innovative e complete che possano supportare le aziende nel garantire il superamento dei passaggi critici previsti dal proprio business - ha dichiarato

**Thomas Gallucci**, direttore della nuova Business Unit "Servizi Tecnico-ispettivi" di ACI Global - Grazie ai suoi innumerevoli asset operativi, ACI Global è in grado di proporsi come un vero provider di servizi integrati per garantire la più completa sicurezza, velocità e trasparenza nei processi. Un esempio è rappresentato dal prodotto 'LiquidACI', ideato per il mondo assicurativo, che prevede le attività di gestione diretta del sinistro, supportando la compagnia e l'assicurato (secondo le condizioni di polizza) in tutte le fasi della gestione, compresa la canalizzazione e riparazione del danno in forma specifica".



Thomas Gallucci