

Per comprendere appieno l'ultima novità nel quadro dell'offerta di ACI Global occorre compiere un piccolo viaggio nel passato.

Correva l'anno 2010, quando la società dell'Automobile Club d'Italia si imponeva all'attenzione generale per il lancio di una soluzione unica a quel tempo per il settore di competenza: la app per l'Assistenza Stradale Georeferenziata "i803.116".

Una funzionalità in seguito proposta, come elemento integrativo delle rispettive applicazioni, anche alle società di noleggio, a riprova del



Assistenza "connessa" al cliente

percorso di progressiva customizzazione, da parte di ACI Global, dei servizi già a disposizione dei propri clienti.

L'ultimo step di avanzamento tecnologico sulla app prevede oggi la possibilità di tracciare la posizione del carro dal momento in cui parte la richiesta di intervento: il driver è quindi messo nelle condizioni di seguire passo passo le tappe di avvicinamento del mezzo di soccorso.

MONITORAGGIO COSTANTE

Si tratta di "un'evoluzione resa attuabile dall'automazione già da qualche tempo introdotta con il Dispatch, ossia il sistema di ACI Global che consente agli operatori di monitorare e gestire in tempo reale le missioni di soccorso e di tracciare tutte le fasi dell'intervento" ha sottolineato **Francesco Mazzone**, Direttore Operativo, Sistemi e Tecnologie di ACI Global.

Che ha subito aggiunto: "La nuova funzionalità di 'tracking' è integrabile nelle app degli operatori di au-

tonoleggio che affidano alla nostra società il servizio di assistenza. Offre un vantaggio ulteriore che va nella direzione di supportare sempre meglio i driver, aumentando la visibilità in tutte le fasi dell'intervento, in special modo durante l'attesa del mezzo di soccorso, momento in cui, si sa, la percezione del tempo che passa è spesso dilatata".

TECNOLOGIA E CONTATTO "UMANO"

Sulle strade di tutti i giorni da oltre sessant'anni, ACI Global mostra di voler coniugare l'esperienza maturata con le nuove frontiere aperte dalla telematica.

I due elementi, asset egualmente imprescindibili per la società, garantiscono una formula di assistenza altamente innovativa, con un'inclinazione a 360 gradi, ma caratterizzata al contempo da una spiccata filosofia di prossimità nei confronti del cliente. La mission si è mantenuta invariata nel tempo: garantire ai driver una mobilità continua e senza pensieri,



Francesco Mazzone

capace di rispondere alle esigenze di un mercato estremamente fluido, percorso anch'esso da una costante spinta all'innovazione tecnologica. L'onda digitale ha oggi toccato tutti i principali settori di riferimento per l'economia mondiale. Diventa così necessario, nonché corretto verso l'utenza finale, rendere anche l'esperienza dell'assistenza stradale quanto più multi-canale, lasciando che sia il cliente a scegliere la strada che meglio si adatta alla sua "user experience".

Siamo però, pur sempre, esseri dotati di emozioni. Da qui, la preoccupazione di ACI Global per il possibile stress psicologico connesso con una situazione come quella di ritrovarsi con l'auto in panne, e la necessaria premura di garantire al driver anche un "contatto umano". Una voce esperta, dall'altro capo del filo, che sappia fornire una soluzione. Capace al contempo di rassicurare il cliente e di non farlo sentire solo.

Nell'ambito dei servizi di assistenza stradale rivolti alla clientela B2B, quindi, la piattaforma Dispatch di

ACI Global e la nuova app rappresentano certamente un'evoluzione importante, che porta ulteriori benefici: maggiore rapidità da parte della Centrale Operativa nel processo di ingaggio dei mezzi di soccorso e da parte della rete dei Centri Delegati nelle fasi di assistenza su strada, un tempo complessivo inferiore per prestare soccorso all'utente, più dettagliate e puntuali informazioni al driver da cui deriva la percezione di una migliore esperienza di servizio.

LIBERI DI MUOVERSI. SEMPRE

Tra le realtà beneficiarie dell'offerta di servizio firmata dalla società dell'Automobile Club d'Italia figurano, come detto, molte società di autonoleggio. Un settore chiave per l'industria automotive, con dinamiche proprie e con necessità specifiche.

"Ascoltare le loro esigenze ed offrire un servizio di assistenza personalizzato, oltre che efficiente, qualificato e completo, è un po' la nostra caratteristica - ha ripreso Mazzone

Tecnologia ed esperienza: il **GIUSTO MIX** per un servizio sempre **PIÙ EFFICIENTE E QUALIFICATO**. Ecco l'ultima novità all'interno dell'**OFFERTA DI ACI GLOBAL**

di **Ottavia E. Molteni**

- Rappresenta il motivo per cui negli anni siamo stati in grado di guadagnare la fiducia di questi operatori e mantenerla nel tempo.

Fin dal primo contatto telefonico riusciamo a dare il necessario supporto al driver, riducendo al minimo il fermo tecnico dell'auto, il disagio, e, garantendo conseguentemente, alle società di autonoleggio un maggior controllo sui costi, spesso con un saving importante".

Ne è un esempio concreto il protocollo operativo con il quale sempre più ACI Global propone ai clienti di affrontare l'assistenza attraverso un servizio di

"mobilità garantita" che parte dall'individuazione da remoto della tipologia di imprevisto. Laddove possibile ai fini della risoluzione del problema, il conducente viene affiancato al telefono e in tempo reale ("help on the phone"). Negli altri casi entrano in gioco o l'assistenza direttamente sul posto con il depannage e la presenza di mezzi, tipo il Future Patrol, sempre più completi e attrezzati; o un servizio di Fast Repair affidato a officine convenzionate, operative 24/7 e sempre più organizzate per poter offrire, in caso di necessità, anche un'auto sostitutiva in loco.



UNA "FACCINA" PER SONDARE I CLIENTI

Per il momento è in fase di sperimentazione. ACI Global sta testando un sistema di rilevazione della customer satisfaction.

Registra i dati forniti dai driver che, nel momento dell'assistenza, acconsentono espressamente a ricevere il sondaggio. La procedura, semplice e veloce, si affida al sistema degli "emoticon", le "faccine" che inseriamo abitualmente nei nostri messaggi di testo su smartphone e tablet. Per esprimere la propria valutazione sull'intervento, il cliente deve cliccare sul

link che gli sarà spedito via sms 24 ore dopo l'intervento.

Oltre a scegliere "l'espressione" che meglio esprime il proprio pensiero, è anche possibile lasciare eventuali commenti.

Per il mondo B2B si segnala la possibilità di adattare questa funzionalità rispetto a specifiche singole esigenze.

