

Ti trovi in: Home » Filiera »

## ACI Global: assistenza più efficiente con il Dispatch

FILIERA

commenti

di Marco Castelli | 24 maggio 2016

Grandi novità all'interno servizio di **assistenza stradale ACI Global**. La società, infatti, sta per arricchire la propria offerta con il Dispatch, progetto approntato per innovare e distinguere il proprio servizio di assistenza e soccorso stradale.

### LA NOVITA'

Se, già da tempo, i carri **ACI Global** sono dotati di sistemi satellitari in grado di consentirne il tracciamento e la rilevazione di alcuni alert, principalmente legati al monitoraggio degli interventi in viabilità autostradale, lo sviluppo più recente riguarda adesso l'introduzione di un altissimo livello di tecnologia su tutto il sistema operativo: dalla centrale operativa che disporrà di una piattaforma di affido automatico dell'intervento al carro più vicino al punto di fermo, ai carristi stessi che saranno progressivamente dotati di un palmare su cui riceveranno l'assegnazione dell'intervento, già con tutte le informazioni utili per poter intervenire e risolvere il fermo tecnico. Abbiamo intervistato a tal proposito il direttore rete ACI Global, **Pasquale Salvatore**.

VIDEO: INTERVISTA A PASQUALE SALVATORE, DIRETTORE RETE ACI GLOBAL



### COME FUNZIONA

"Si tratta di una piattaforma tecnologica sviluppata per innovare profondamente i processi di assistenza stradale ACI Global. Con questa piattaforma, avremo la possibilità di affidare gli interventi ai nostri partner sul territorio tramite un collegamento telematico" conferma **Pasquale Salvatore**. Il contatto telefonico tra operatore e carrista rimarrà solo per i casi più complessi e, allo stesso tempo, alcune risorse che verranno "liberate" dalle attività di chiamate alle Officine, potranno essere meglio utilizzate per fornire risposte più veloci ai clienti ed elevare la qualità generale dei servizi erogati.

### VALORE AGGIUNTO PER LA FLOTTA

Il progetto del Dispatch, continua Salvatore, offrirà alla flotta una serie di vantaggi, in primis quello di consentire "al driver di monitorare in tempo reale" tutto il processo. Sarà possibile, ad esempio, seguire le fasi dell'intervento e dare al driver stesso la possibilità di "vedere" - da smartphone - il carro che sta arrivando in suo ausilio. Con questo progetto, il servizio di assistenza stradale ACI Global conferirà ancora maggiore importanza al **primissimo contatto**: dall'ascolto dell'esigenza deriva infatti spesso la migliore soluzione e la grande esperienza ed empatia degli operatori, spesso, contribuisce a generare quel clima di fiducia e supporto, fondamentale quando si vive una piccola disavventura su strada.

### PROGETTI SUCCESSIVI

Come anticipa Salvatore, lo step successivo del progetto comprende, subito dopo l'estate anche la **dematerializzazione del "Modello di Soccorso"** (niente più carta, ma modulo digitale e firma grafometrica) e il pagamento con POS per chi, non avendo una tessera ACI o una formula di "Assistenza in Convenzione", paga l'intervento.

Tag: [AcI Global](#) [assistenza stradale](#)

ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER

VIDEOGALLERY



Pasquale Salvatore, ACI Global



COVER MAGAZINE



### EDITORIALE

Incontro al domani Erano oltre duecento. Numerosi, dunque, e appartenenti ad aziende di diverse dimensioni. I Fleet e Mobility...

SFOGLIABILE LCV

