

La società vuole fornire al mercato e, **IN PARTICOLARE AL MONDO DELLE FLOTTE, UN servizio di assistenza SEMPRE PIÙ QUALIFICATO.** Come? Puntando, in primis, sulla **FORMAZIONE e sull'INNOVAZIONE TECNOLOGICA**

Un servizio di assistenza moderno, qualificato e a 360 gradi, che punti a offrire maggiore supporto possibile al driver fin dal primo contatto telefonico, per ridurre al minimo il fermo auto ed i relativi costi. E' l'obiettivo con il quale ACI Global, la nota società di assistenza stradale e sanitaria alla persona che lo scorso anno ha celebrato i 60 anni di attività, si sta proponendo al mercato e, in particolare, al settore del noleggio.

Il comparto delle flotte, infatti, è di primario interesse per ACI Global. La conferma arriva da **Pasquale Salvatore**, direttore rete della società.

“Stiamo guardando con grande interesse la ripresa del mercato registrata negli ultimi mesi e sappiamo quanto il settore delle flotte sia in crescita da tempo e abbia sostenuto praticamente da solo il comparto

delle quattro ruote durante la crisi” sottolinea il manager. In questo contesto ACI Global è già proiettata al futuro, consapevole che il mondo dell'assistenza sta



Pasquale Salvatore

UN SOLO MEZZO, TANTI IMPIEGHI

Durante l'estate appena trascorsa, sono stati presentati i prototipi dei mezzi di soccorso polifunzionali, frutto di uno studio mirato e realizzato con la collaborazione di diversi partner, che a brevissimo arricchiranno in modo innovativo la flotta di ACI Global. Un passo importante verso un'assistenza a 360 gradi, sempre più qualificata ed evoluta.



Assistenza 4.0

“*Stiamo guardando con grande interesse la ripresa del mercato registrata negli ultimi mesi e sappiamo quanto il settore delle flotte sia in crescita da tempo*”

Pasquale Salvatore

vivendo un'importante evoluzione: considerando che l'innovazione tecnologica porterà inevitabilmente a una riduzione dei guasti, abbiamo avviato un forte rinnovamento della nostra proposizione commerciale e, di conseguenza, dell'organizzazione di tutto ciò che riguarda la nostra rete di assistenza.

Oggi puntiamo a sviluppare la tradizionale proposta di servizi, attraverso un'offerta globale ed abbiamo avviato un percorso profondo di formazione e riqualificazione

dei partner che dovranno, insieme a noi, supportare questo processo di innovazione e sviluppo. Un'attività organizzativa tesa alla collaborazione sinergica tra ACI Global e i propri partner sul territorio che valorizzi le esperienze maturate, l'affidabilità, la professionalità e il know-how tecnico”.

FULL ASSISTANCE

Un esempio concreto, rivolto in particolare al mondo flotte ma non solo, è la Full Assistance: un

- e, per questo motivo, i primi riscontri sono stati molto positivi. A livello operativo stiamo lavorando intensamente per rafforzare l'help desk tecnico e i protocolli di intervento sul posto attraverso varie iniziative e progetti di sviluppo che vanno dalla formazione, alla condivisione delle “best practices”, anche con il contributo degli Automobile Club Esteri, alla ricerca costante di metodi, strumenti e mezzi innovativi in grado di realizzare sempre meglio soluzioni rapide, efficaci e di alta qualità.”

PROGETTI INNOVATIVI

Viene spontaneo chiedere al manager quali siano le strategie messe in campo da ACI Global - in modo specifico - per dar vita a questo servizio altamente qualificato. “L'innovazione tecnologica, la formazione professionale e, da ultimo ma non per importanza, l'organizzazione di un sistema sinergico che punti a valorizzare il know-how della nostra Rete, composta da oltre 650 punti di assistenza” risponde Salvatore.

Si va, quindi, continua il manager di ACI Global dalle “oltre 50mila ore di formazione effettuate a livello nazio-

innovativo protocollo di assistenza che parte dall'individuazione da remoto della tipologia di imprevisto occorso al driver che, laddove possibile, viene guidato in tempo reale nella procedura di risoluzione (help on the phone), altrimenti riceve l'assistenza con interventi eseguiti direttamente sul posto (il cosiddetto “depannage”) o con un servizio di Fast Repair (entro 3 ore) in officine convenzionate attive 24/7 e sempre più organizzate per poter offrire, in caso di necessità, anche un'auto sostitutiva in loco. “La Full Assistance risponde a un'esigenza molto sentita dalle compagnie di noleggio, quella di ridurre al massimo il fermo tecnico della flotta e i costi accessori ad esso collegati - prosegue Salvatore



nale da inizio anno a oggi, dedicate ai tecnici che operano su strada, a soluzioni tecnologicamente avanzate come il dispatching telematico, all'impiego di veicoli innovativi, appositamente studiati e dedicati all'assistenza su strada: nuovi mezzi (vedi box), caratterizzati da grande maneggevolezza e ampia capacità di impiego, saranno in grado di intervenire in loco - come vere e proprie officine mobili - su tutte le problematiche previste dai protocolli della Full Assistance, grazie all'elevata propensione alla diagnostica ed alla riparazione; inoltre, avranno la capacità distintiva di poter essere utilizzati anche per il traino di veicoli sportivi”.

