

Una assistenza “connessa” al cliente: la formula di ACI Global

MOBILITÀ

di Ottavia E. Molteni | 29 settembre 2017

commenti

Il futuro dell'**assistenza stradale**, sempre più ancorato alla tecnologia del digitale, è già nel presente di **ACI Global**, la società dell'Automobile Club d'Italia che, sin dalla sua nascita, si è mostrata in grado di precorrere i tempi.



A mettere dapprima in luce quest'aspetto è stato il lancio, nel 2010, della **APP “i803.116”**, all'epoca la prima **soluzione software georeferenziata** (ossia in grado di combinare la richiesta di intervento inviata da un Cliente con la esatta posizione del mezzo) disponibile nel settore di competenza.

Questa specifica applicazione è stata in seguito adattata (“**customizzata**”, in gergo tecnico) per integrarsi in quelle messe a disposizione delle **Società di Noleggio**.

LA “NUOVA” ASSISTENZA STRADALE ACI GLOBAL

Oggi quello stesso strumento consente di **tracciare la posizione del carro** sin dal momento in cui viene allertato, a conferma della sensazione di costante vicinanza al Driver che ACI Global intende suggerire con i propri servizi.

Il Cliente rimasto in panne può così seguire costantemente l'avvicinarsi del mezzo.

Si tratta di uno step successivo nel **processo di automazione** introdotto dalla società con la **piattaforma Dispatch**, “il sistema che consente agli Operatori di monitorare e gestire in tempo reale le missioni di

soccorso e di tracciare tutte le fasi dell'intervento", ha ricordato **Francesco Mazzone, Direttore Operativo, Sistemi e Tecnologie di ACI Global.**

Anche la funzionalità di "**tracking**" di cui sopra è integrabile nelle APP studiate e proposte al settore del car rental. Permette ai Driver dei veicoli a noleggio di sentirsi ancor più supportati, "in special modo durante l'attesa del mezzo di soccorso, momento in cui, si sa, la percezione del tempo che passa è spesso dilatata", ha ripreso Mazzone.

I BENEFICI DI UN SERVIZIO ALL'AVANGUARDIA

Per la **Clientela B2B** i vantaggi collegati all'evoluzione tecnologica della piattaforma Dispatch e della APP, con i servizi ad essi direttamente collegati, sono evidenti. Li sintetizziamo di seguito:

- 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;
- **riduzione del tempo** complessivo necessario per prestare assistenza al Driver;
- invio all'utente di **informazioni più dettagliate e puntuali**, con conseguente percezione, da parte dello stesso, di una migliore esperienza di servizio.



Ulteriore obiettivo di ACI Global, oltre ai vantaggi offerti dalle innovazioni tecnologiche, è quello di continuare a mettere a disposizione di Aziende e Drivers la possibilità di ridurre al minimo il **fermo tecnico dell'auto**, garantendo, conseguentemente, a player – come le Società di Autonoleggio – un maggior **controllo sui costi**, spesso con un **saving** importante.

UNA SOCIETÀ DA SEMPRE AMICA DELLA MOBILITÀ

Per aumentare la propria visibilità e la percezione, per il Driver, di “non essere lasciato mai da solo”, ACI Global ha combinato l’esperienza maturata in oltre sessant’anni di storia (correa il **1954** quando entrava **in funzione il primo centralino nazionale d’emergenza**) con le nuove possibilità offerte dalle frontiere aperte dalla telematica.

Seppure attiva in un mercato – quello dell’assistenza stradale – estremamente fluido, caratterizzato da una (rin)corsa allo sviluppo tecnologico, la società dell’Automobile Club d’Italia ha mantenuto salda nel tempo la mission dei primi giorni, nonché la **filosofia di prossimità** che ancora oggi ne contraddistingue l’operato.

Viene così garantita ai Driver una mobilità continua e senza pensieri, con servizi sviluppati per ritagliarsi perfettamente sulle esigenze che emergono di continuo nel contesto del settore di competenza, senza rinunciare mai anche al contatto “umano”, ossia una voce esperta, dall’altro capo del filo, che sappia fornire una soluzione.

IL BENESSERE DEI CLIENTI AL CENTRO DELL’OFFERTA

Per comprendere il grado di **Customer Satisfaction** legato alla propria offerta e migliorarla sempre di più, ACI Global ha lanciato di recente una procedura di rilevazione basata sul **sistema degli “emoticon”**, in fase di sperimentazione.



Al Cliente che avrà acconsentito a parteciparvi, sarà inviato, **24 ore dopo l'intervento**, un sms contenente un link, in cui gli verrà richiesto di scegliere “l’espressione” che meglio esprime il suo pensiero in merito al servizio fruito.

La funzionalità, “**customizzabile**” a beneficio del mondo **B2B**, consente, oltre alla scelta della “faccina”, di lasciare eventuali commenti.

(per leggere il servizio completo, vi rimandiamo al numero di ottobre di Fleet Magazine)