



Cardinali (Alphabet Italia): “Così il digitale cambia l’uso dell’auto in azienda”

Cardinali (Alphabet Italia): “Così il digitale cambia l’uso dell’auto in azienda” : La filiale italiana di Alphabet International (gruppo BMW) ha sviluppato un’app che consente di accedere a vari servizi, dalla notifica delle multe al contatto con le officine. Ne parla il suo Ceo, che annuncia il prossimo passo: la valorizzazione dei dati raccolti. L’automotive è uno dei temi dell’EY Capri Digital Summit. Una realtà italiana che diventa una best practice per le altre “sorelle” straniere riunite sotto l’ala di un grande gruppo tedesco: è l’esperienza di open innovation di Alphabet Italia, società che fornisce servizi per la mobilità aziendale e gestisce le flotte di veicoli per le aziende. La società fa parte di Alphabet International, che a sua volta è parte del gruppo BMW, quindi “la strategia per il digitale parte molto dall’alto” spiega Andrea Cardinali, presidente e amministratore delegato di Alphabet in Italia. La rivoluzione digitale nell’automotive è uno dei temi al centro dell’EY Capri Digital Summit che si è aperto oggi a Capri. E Alphabet Italia sta contribuendo a questa rivoluzione. “BMW – prosegue Cardinali – è in grado di guidare la rivoluzione digitale nell’automotive. In questo contesto noi della consociata italiana abbiamo introdotto un’applicazione per la gestione della customer experience, che si chiama Alphabet Mobility Services, e che è diventata un esempio da seguire per gli altri. Con l’intenzione di proseguire su questa strada”. Non erano sufficienti le direttive della casa madre in materia di innovazione digitale? Nei 19 Paesi dove è presente Alphabet è in corso OASIS, programma improntato al digitale con un approccio all’devices che punta alla trasformazione di processi e sistemi. OASIS opera in un’ottica di standardizzazione, in quanto i sistemi “legacy” sono diversi tra loro a seconda dei diversi mercati, e al tempo stesso punta ad ottenere il massimo della personalizzazione in ciascun mercato e potenzialmente per ciascun cliente. Benché gestito secondo le più moderne metodologie “agile” e con un approccio multigenerazionale per minimizzare il time to market, si tratta però di un “jumbo project”, con un orizzonte pluriennale. Siamo partiti circa 3 anni fa, ci vorranno almeno altri 4 anni per completarlo. Intanto il mondo va avanti: se si vuole tenere il passo con l’innovazione, non si può stare fermi e serve sempre maggiore flessibilità. Così, nel frattempo, noi cerchiamo di affrontare le sfide quotidiane nella maniera più brillante possibile. Come? Siamo riusciti a intraprendere dal basso un percorso in qualche modo autonomo, pur nel più rigoroso rispetto di tutte le linee guida della Casa Madre. Abbiamo sviluppato l’app Alphabet Mobility Services in linea con la filosofia che impronta tutte le nostre iniziative e ci ha permesso di incrementare la soddisfazione del cliente. Siamo un’eccezione nel panorama generale, che è considerata una best practice e guardata con stima dalle consociate straniere di Alphabet. Alphabet International non ha già una sua applicazione al servizio della clientela? Certo, ma l’app internazionale, sviluppata a Monaco e adottata da tutte le consociate, opera in un’ottica di integrazione multimodale: utilizzandola è possibile prenotare un taxi o un autista di Uber, acquistare un biglietto ferroviario, o per esempio usare il servizio di car sharing AlphaCity. Al suo interno verrà integrata anche la nostra applicazione, disegnata solo per i prodotti e i processi italiani, che invece scende in verticale all’interno del customer journey, rendendo l’esperienza più facile al cliente in ogni sua interazione con Alphabet. Come funziona? Grazie a questa app abbiamo innanzitutto smaterializzato i documenti: l’applicazione è in grado per esempio di ospitare il tagliando assicurativo e le multe (che vengono anticipate direttamente sullo smartphone dell’utente). Ma, cosa ancora più importante, consente di accedere facilmente ed in tempo reale ai nostri servizi. Per effettuare un tagliando all’autovettura si accede all’agenda dell’Alphabet Point preferito e si prenota direttamente da smartphone. Se l’automobile è in officina per una riparazione, l’app consente il tracking dei lavori in tempo reale. Se si verifica un sinistro permette di attivare le pratiche assicurative: l’utente scatta una foto da smartphone alle parti danneggiate, compila il CID online e trasmette il tutto per via digitale, senza email o fax, alimentando direttamente i nostri sistemi. Se si ha bisogno di assistenza stradale, la si attiva da smartphone con geolocalizzazione automatica e tracking in tempo reale del carro di soccorso. Che cosa ha di diverso rispetto alle altre app nel settore noleggio auto? La maggior parte sono poco più che delle “vetrine” dove alla fine devi premere un bottone per chiamare un numero verde. La

nostra è un'app estremamente interattiva, con una digitalizzazione molto centrata sulla customer experience. Lo stesso discorso vale per i centri servizi: vengono dotati di un tablet che supporta un'altra app sviluppata in esclusiva per Alphabet. Quando una vettura fa il suo ingresso nel centro, l'operatore deve solo inquadrare la targa con la telecamera del tablet per recuperare tutti i dati del veicolo e del relativo contratto. Mi piace sottolineare come i nostri 130 gestori in tutta Italia abbiano accettato di buon grado che il cliente valuti la loro prestazione con il meccanismo del rating "a stelline", visibile a tutti gli utilizzatori: in un certo senso è stata una scelta coraggiosa, possibile solo da parte di chi condivide la nostra filosofia di Customer Centricity. E l'approccio di partnership è confermato dal loro coinvolgimento nel team di progetto: un lavoro di sviluppo condiviso sul campo, non una imposizione top down. Aggiungo che si tratta di micro-imprenditori che non avrebbero mai affrontato certe tematiche di innovazione digitale senza il nostro impulso. In questo modo facciamo da traino alla filiera italiana. Questa soluzione è frutto di innovazione interna o avete puntato sull'open innovation? Abbiamo un partner esterno che ha lavorato a braccetto con nostri esperti. È un service provider che opera nel settore auto con vocazione all'informatica ed ha doti di velocità e flessibilità che un colosso non può avere. Portando avanti questo progetto ho scoperto che si può imparare da partner anche molto più piccoli.