



Protagonisti  
ROBERTO STICCA

# Con il **DIGITALE** CAMBIAMO MARCIA

SERVIZI SEMPRE PIÙ FLESSIBILI  
E CUSTOMER ORIENTED ANCHE GRAZIE  
ALLE NUOVE TECNOLOGIE.  
IL FUTURO DELLA MOBILITÀ  
DELLE AZIENDE, PASSA ATTRAVERSO  
TRE IMPORTANTI PROGETTI.  
COME SPIEGA L'OPERATIONS  
DIRECTOR DI ALPHABET  
DI GIOVANNI BUCCHI

**S**arebbe riduttivo catalogarla come una classica azienda di noleggio auto a lungo termine. L'attenzione sempre più personalizzata e aggiornata alle esigenze del cliente l'ha portata a evolversi in una società leader nella fornitura di servizi alla mobilità, mission ben più ampia dell'erogazione e meno circoscritta. Parliamo di Alphabet, realtà del gruppo Bmw che annovera più di 600 mila veicoli circolanti dei principali brand, di cui 25 mila in Italia. Da tempo l'azienda ha intrapreso un percorso customer oriented, finalizzato a dare risposte adeguate alle richieste del cliente e da cui sono scaturiti processi di digitalizzazione e dematerializzazione, come spiega Roberto Sticca, Operations Director di Alphabet.

**Cosa significa per Alphabet essere una società leader nei servizi alla mobilità?**

Le aspettative dei clienti sono in continua evolutio-





ne e chiedono risposte variegata e innovative. Occorre flessibilità del servizio e ambiti allargati, perché le esigenze di mobilità non sono più legate al solo noleggio di auto. Per questo a livello internazionale abbiamo già iniziato a lavorare con Mobility Budget, puntando cioè a stringere contratti con i nostri clienti, che rimangono le aziende, all'interno dei quali si stabilisce un budget mensile che può essere utilizzato sia per il servizio di noleggio auto che per altri servizi di mobilità, come gli spostamenti in aree cittadine consentiti solo alle auto elettriche, parcheggi, treni e aerei.

### I processi di digitalizzazione vanno in questa direzione?

Certamente. La digitalizzazione di processi e documenti sta diventando un'interessante leva di business, in grado di offrire vantaggi in termini di efficienza, riduzione dei costi e sviluppo. **Alphabet** ha deciso di accrescere ulteriormente l'impegno nel mondo digital continuando un percorso nato alcuni anni fa, con lo scopo di operare una trasformazione nel modo di gestire i servizi e la relazione con i clienti e i service provider e soprattutto portare l'organizzazione verso uno sviluppo sempre più customer oriented. Nei prossimi mesi la nostra azienda sarà impegnata su tre progetti: gestione documentale informatizzata e digitalizzazione dei processi, il portale "Amministrazione on-line" per clienti e fornitori, la app **Alphabet Mobility Services**.

### Cosa si intende per gestione documentale informatizzata e digitalizzazione dei processi?

Siamo impegnati nella sostituzione dei supporti tradizionali della documentazione amministrativa in favore del documento informatico, convinti che questo sia il primo passo per l'utilizzo di sistemi aperti e integrati con clienti e fornitori. Abbiamo selezionato alcuni progetti che bene si prestano a essere digitalizzati. Sottoscrizione del con-

tratto, delivery e riconsegna del veicolo, accettazione per interventi di manutenzione, sono solo alcuni dei momenti che prevedono un processo di raccolta firme e gestione della documentazione contrattuale oggi interamente dematerializzato grazie a una varietà di strumenti di comunicazione integrati, app, gestionali e tool on-line. Inoltre, abbiamo dotato i nostri partner commerciali e di assistenza di un tablet iPad attraverso il quale fare gestire questi importanti momenti di contatto con i nostri clienti, in tempo reale e in modo digitale.

### In cosa consiste il nuovo portale "Amministrazione on-line"?

È il tool studiato per semplificare la gestione delle flotte aziendali e rendere il cliente sempre più autonomo nel reperimento e nella gestione delle informazioni. I vantaggi non sono solo dedicati ai Driver e ai Fleet Manager, si tratta infatti di uno strumento che permette di gestire anche la relazione con fornitori e partner commerciali. Il menu di navigazione del sito prevede differenti macro aree con gradi di fruibilità diversi a seconda del profilo dell'utente. Tra le varie funzionalità previste, è possibile visualizzare e scaricare documenti contabili, certificati assicurativi, movimenti Sepa, documenti relativi alla gestione carburante. Inoltre, il Fleet Manager ha la possibilità di creare un profilo ad hoc per ogni Driver.

### Arriviamo così alla app **Alphabet Mobility Services**, terzo progetto di digitalizzazione.


È una mobile app lanciata un anno fa, già disponibile per iOS e Android, ora anche su Windows Phone. Si tratta di uno strumento altamente operativo che permette un notevole risparmio di tempo ed energie, pensato per permettere all'utente di accedere a tutti ai nostri servizi nella maniera più efficace e semplice possibile. Una recente survey ha confermato che oltre il 90% dei driver **Alphabet** utilizza uno smartphone, mentre il 50% possiede anche un



**ALL'AVANGUARDIA**  
Servizi innovativi, sempre più personalizzati e facili da gestire in autonomia da parte dei clienti: ecco la filosofia di **Alphabet**

tablet. In tema di mobilità, la app rappresenta lo strumento privilegiato per interagire con i nostri interlocutori e le oltre 150 mila user interaction registrate nei primi 12 mesi lo confermano. Se ad esempio un driver deve chiamare il soccorso stradale, basta un tap sulla app per essere subito localizzato, facendo partire una chiamata dalla centrale di assistenza con la richiesta di conferma sul telefono. Anche redigere la denuncia di un sinistro diventa più semplice, così come cercare un centro di assistenza. La app consente di prenotare direttamente un intervento, consultando in tempo reale le agende dei centri convenzionati, mentre un'apposita schermata permette all'utente di visionare lo stato di avanzamento dei lavori di riparazione del proprio veicolo.

### Cosa c'è nel futuro di **Alphabet**?

Mantenere sempre il cliente al centro dell'attenzione. Per riuscirci sarà sempre più cruciale un supporto tecnologico che segua tre direttrici evolutive: digitalizzazione per rendere più semplici e automatizzati i processi, omnicanalità per consentire una customer experience globale integrando tutti i canali di interazione fisici e digitali, personalizzazione per meglio rispondere alle esigenze di ogni cliente. 

**I DOCUMENTI INFORMATICI SONO IL PRIMO PASSO PER LA DIFFUSIONE DI SISTEMI APERTI E INTEGRATI CON CLIENTI E FORNITORI**