



ALPHABET

NOLEGGIO A LUNGO TERMINE

Smart & digital

Attraverso l'INTRODUZIONE DEI TABLET nei centri di assistenza preferenziali e la POPOLARITÀ CRESCENTE DELLA APP, Alphabet punta sempre di più sul DIGITAL. Non è solo una questione di efficienza. L'obiettivo è mettersi SULLA STESSA LUNGHEZZA D'ONDA del cliente, per anticiparne le aspettative

di Marina Marzulli

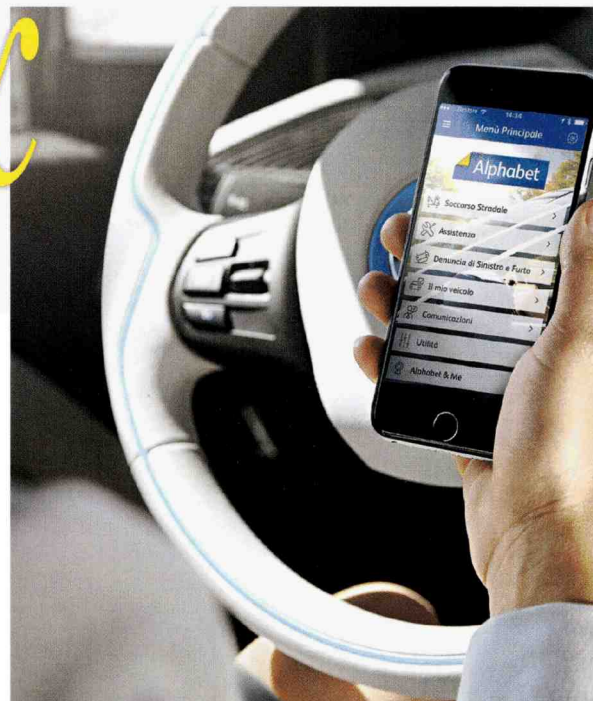
Due anni fa il lancio di Alphabet Mobility Services, la app che ha totalizzato oltre 10mila utilizzatori. Ora il digitale fa un altro passo avanti, con l'introduzione dei tablet nei centri di assistenza preferenziali Alphabet Point. Lo scopo? Creare un contatto diretto e immediato fra il driver, il centro e il noleggiatore, in modo che tutti siano allineati e pronti nel gestire tempestivamente e con la massima trasparenza l'assistenza necessaria. Ne abbiamo parlato con **Roberto Sticca**, direttore operations di Alphabet in Italia.

FM: Come funziona il tablet negli Alphabet Point?

"Quando il cliente si reca in un nostro centro per una riparazione, non ha bisogno di compilare a mano delle carte o fornire dei documenti. Con una semplice fotografia alla targa del veicolo, scattata appunto



Roberto Sticca



con il tablet, il personale del centro riconosce e recupera tutti i dati contrattuali del cliente. Immortalizza il danno, il CID, la carta di circolazione e tutto il necessario. I dati si sincronizzano tra tablet e pc, e questo ci permette di avere una pratica già compilata. A questo punto il cliente/driver firma su tablet la scheda lavori e la riceve in automatico direttamente sulla sua email. Contestualmente la stessa, completa del preventivo, viene inviata ai nostri sistemi, e, quindi, ci attiviamo immediatamente nel processo di autorizzazione. Oltre alla notevole efficienza e velocizzazione, la cosa che ci fa più piacere è che avremo, in questo modo, esattamente la stessa percezione dei tempi del

servizio che avrà il nostro utilizzatore dal momento in cui consegna la sua auto in assistenza".

FM: Si tratta, quindi, di un sistema dedicato all'assistenza?

"Non soltanto. Riguarda anche la consegna delle auto nuove e il ritiro dell'usato a fine contratto. Stiamo anche lavorando con la rete dei concessionari BMW/Mini per l'uso del tablet per lanciare la sottoscrizione dell'accordo quadro di noleggio con i nostri clienti. Ciò significa che quando si acquisisce un nuovo cliente sarà possibile stipulare il contratto con la firma digitale tramite tablet, senza necessità del cartaceo e di spedizioni, e quindi senza ulteriori attese".

FM: Il progetto è già partito?

"Per quanto riguarda l'accettazione in assistenza abbiamo cominciato





AI PHARFT

NOLEGGIO A LUNGO TERMINE



LA APP DI ALPHABET: UN BILANCIO

La app Alphabet Mobility Services ha totalizzato solo nell'ultimo anno 850mila interazioni; gli user sono oltre 10mila. Oggi la app è usata mediamente 7 volte al mese: le funzioni più utilizzate sono la ricerca dei centri di assistenza, la consultazione dei dettagli contrattuali e delle multe, l'invio delle denunce di sinistro. "Otteniamo risposta a ben il

40% delle nostre survey inviate tramite la app - spiega Roberto Sticca - Questo ci permette di avere un riscontro immediato sulla soddisfazione. Quando abbiamo valutazioni negative (dal 6 in giù, su una scala da 1 a 10), il cliente viene subito contattato da un nostro operatore per capire quali sono i punti critici e risolverli".

tivi sul mercato e i clienti sono favorevolmente colpiti dal nostro dinamismo. Il punto non è solo trovare soluzioni tecnologiche che aumentino l'efficienza, ma dare un valore aggiunto ed essere più vicini alle loro aspettative. Anche i nostri centri di assistenza, grazie ai tablet, stanno traendo vantaggi di efficienza per i loro processi operativi interni. È una soluzione win-win".

Services è possibile fissare un appuntamento in officina e il personale dell'Alphabet Point sa che sta arrivando il cliente.

Poi il resto del processo viene gestito tramite tablet. In questo modo, è soddisfatta l'aspettativa del driver che la filiera si attivi subito al suo arrivo.

La nostra principale conquista è, da operatori di mobilità, quella di condividere la stessa percezione del cliente".

La app Alphabet Mobility Services (nell'immagine sotto il titolo): un simbolo della digitalizzazione promossa dalla società.

luglio 2016 con una fase di prova, per poi partire con il 'roll out' lo scorso gennaio. Sulla consegna del nuovo, invece il test è partito a gennaio e siamo andati a regime ad aprile. Sulla consegna dell'usato il pilota parte a maggio e andremo a regime dal primo luglio. Per la fine del 2017 sarà tutto digitalizzato".

FM: Quanti sono gli Alphabet Point coinvolti?

"Al momento abbiamo digitalizzato i nostri primi 70 Alphabet Point, che coprono circa l'80% del fatturato di assistenza, ma poi andremo a coprire l'intera rete".

FM: Avete già avuto dei riscontri?

"In ogni fase pilota abbiamo misurato la soddisfazione del cliente, anche per rodare la soluzione. Abbiamo avuto feedback positivi: siamo visti come molto innova-

FM: In che senso siete dei pionieri in queste soluzioni?

"Siamo i primi a digitalizzare questi processi, grazie a un accordo stipulato con un nostro partner specializzato nel settore IT.

Abbiamo sviluppato una soluzione unica ed innovativa che, oltre a dare un vantaggio esclusivo ai nostri utilizzatori, genera un miglioramento per tutte le parti coinvolte. Voglio sottolineare il pieno e tempestivo coinvolgimento della nostra rete. Anziché sviluppare una soluzione 'ideale' nel chiuso dei nostri laboratori, per poi calarla dall'alto, abbiamo ingaggiato alcuni dei nostri centri più esperti sin dal momento della progettazione, e ora sono proprio loro i nostri 'testimonial' più convinti".

FM: Come interagiscono app e tablet?

"La app è uno strumento in mano al driver: con Alphabet Mobility

FM: E per quanto riguarda la consegna del nuovo e dell'usato, invece?

"Anche sulla consegna del veicolo nuovo c'è la possibilità di un processo condiviso con il driver, che è partecipe dei vari step e può chiedere di approfondire alcuni passaggi.

Per quanto riguarda il 'fine rent', il verbale di riconsegna sarà corredato contestualmente dall'immagine fotografica, quindi sarà visibile e condivisibile per tutti gli attori coinvolti".

I BENEFICI DEL TABLET

Riduzione dei tempi per il cliente e per il centro riparazioni

Ottimizzazione del processo

Diminuzione degli errori legati alla manualità

Comunicazione trasparente con il cliente

