

# LA NUOVA FRONTIERA DELLE FLOTTE E DIGITAL

Alphabet punta sulla sempre più stretta connessione tra innovazione, tecnologia e mobilità, per dare vita a prodotti e servizi perfettamente "customer oriented".

A cura della  
Redazione



**Andrea Cardinali**  
Presidente e  
Amministratore  
Delegato di  
Alphabet in Italia

**È** ormai assodato che, in qualsiasi settore di mercato, l'innovazione tecnologica in tutte le sue declinazioni (web, app, nuovi device) rappresenta una fondamentale leva di business. Alphabet, società del Gruppo BMW specializzata nella fornitura di servizi d'eccellenza per la mobilità aziendale, sta investendo le sue energie in progetti orientati alla digitalizzazione, intesa come progressivo incremento della gestione documentale informatizzata, un primo passo di fondamentale importanza verso l'utilizzo di sistemi aperti e integrati con clienti e fornitori. L'obiettivo di Alphabet è quello di dare concreto sviluppo a tre progetti ad alto valore aggiunto: il primo riguarda la digitalizzazione dei processi di gestione, il secondo è rappresentato dallo sviluppo del portale "Amministrazione On-Line", pensato per le flotte aziendali, l'ultimo è la strategia operativa finalizzata ad un sempre più vasto utilizzo dell'app Alphabet Mobility Services, che ad un anno dal lancio vanta già un gran numero di positivi riscontri da parte degli utenti.

Malgrado la rivoluzione digitale in atto, spesso pensare a un sistema di produzione, scambio, consultazione e catalogazione dei documenti, che non pre-

veda più il supporto cartaceo, può sembrare ancora un azzardo. Alphabet, invece, ha dapprima identificato una serie di procedure da sottoporre a dematerializzazione, come la sottoscrizione dei contratti, la consegna e restituzione dei veicoli, l'accettazione in officina per interventi manutentivi e tutto quanto attiene la gestione dei documenti contrattuali, e poi ha cominciato a digitalizzare tutto il relativo materiale. Una volta superato questo primo passo, ha dotato i propri partner di tablet con cui far sottoscrivere diversi documenti, che nella loro veste digitale si arricchiscono di nuove modalità di utilizzo: per esempio, possono essere consultati in ogni momento, oppure inviati ai clienti con estrema facilità e senza perdite di tempo. Questo non è che l'inizio di un lungo cammino, il cui traguardo coincide con la piena digitalizzazione di ogni processo gestionale. Tuttavia, i primi passi del lavoro svolto

hanno già prodotto chiari e inequivocabili vantaggi: in primis, il miglioramento dei servizi offerti ai clienti, che godono di un sistema interattivo e user friendly, grazie al quale l'accesso alle informazioni è completo, sempre disponibile e fruibile in totale autonomia, permettendo loro di crescere in produttività ed efficacia.

Oltre a ciò, altri significativi benefici frutto dalla digitalizzazione sono il passaggio più fluido dei documenti, un sensibile snellimento delle procedure, una maggiore sicurezza dei processi e della conservazione dei documenti. Infine un minor consumo di materiali (come la carta, naturalmente, che viene eliminata) e quindi una maggiore sostenibilità ambientale del business.

Oltre alla dematerializzazione documentale, Alphabet ha come obiettivo quello di dare vita ad un vero e proprio "sistema digitale", per questo ha lanciato il nuovo portale "Amministrazione On-Line", uno strumento espressamente realizzato per semplificare, quanto più possibile, la gestione delle flotte aziendali. Agile, veloce, semplice ed immediato, presenta molte innovative funzionalità che hanno lo scopo di rendere il cliente finale sempre più autonomo nel reperimento e nell'utilizzo delle informazioni a lui necessarie. Pensato non solo per i fleet manager e per i driver, ma anche per l'interazione con fornitori e partner commerciali, il portale presenta un menu di navigazione flessibile, che mette a disposizione, a seconda del profilo dell'utente, specifiche aree di attività. Ad esempio, nell'area amministrazione è possibile ricercare documenti selezionabili secondo specifiche tipologie o periodi di riferimento, inviare i certificati assicurativi per ogni veicolo presente in

**DIGITALIZZAZIONE, OMNICANALITÀ E PERSONALIZZAZIONE:  
SONO QUESTE LE PRINCIPALI DIRETTRICI LUNGO LE QUALI  
ALPHABET SI MUOVERÀ PER COSTRUIRE LA MOBILITÀ  
DI DOMANI**



App Alphabet Mobility Services



**LA DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI È OGGI UNA LEVA DI BUSINESS SEMPRE PIÙ IMPORTANTE NELLE STRATEGIE AZIENDALI, POICHÉ IN GRADO DI OFFRIRE VANTAGGI IN TERMINI DI CUSTOMER SATISFACTION, SVILUPPO ED EFFICIENZA**

flotta, visualizzare i documenti SEPA e quelli relativi alla gestione carburante, mentre l'area dedicata ai fleet manager permette di creare un profilo ad hoc per ogni driver. L'home page, animata da una sezione dedicata a comunicazioni, informazioni utili e FAQ suddivise per aree tematiche, personalizzate e periodicamente aggiornate per ogni utente, consente al personale di Alphabet di gestire in modo fluido i rapporti con tutti i partner; attraverso il portale, infine, si può anche organizzare un comodo sistema di messaggistica che funziona come un account di posta elettronica.

Altra grande innovazione è l'app Alphabet Mobility Services, che si candida ad essere uno dei servizi di maggior successo tra quelli presenti nel ricco portafoglio di Alphabet.

Questa innovativa app (disponibile per IOS, Android e Windows Phone) ha nell'immediata operatività e

nell'estrema semplicità d'utilizzo i propri maggiori punti di forza. Progettata e realizzata per consentire ai Clienti di accedere senza difficoltà alcuna a tutti i servizi offerti da Alphabet, permette interventi e soluzioni tempestive in ogni fase dell'assistenza. Dall'attivazione del soccorso stradale - grazie alla geolocalizzazione della vettura, Alphabet è in grado di intervenire in brevissimo tempo e di fornire l'aiuto richiesto - alla denuncia di sinistro o furto (attivabile on line), dalla gestione dell'auto complessivamente intesa fino al costante aggiornamento e alla puntuale comunicazione delle informazioni utili (ad esempio la data di scadenza del contratto, o l'inclusione del veicolo sostitu-

tivo nello stesso) e alla possibilità di personalizzare i parametri di configurazione. L'applicazione messa a punto da Alphabet, si caratterizza come privilegiato strumento d'interazione tra Service Provider e Cliente finale. A livello generale, l'utilizzo massiccio di smartphone e tablet rende le app soluzioni sempre più richieste, soprattutto perché consentono di agire simultaneamente in più direzioni risparmiando tempo ed energie; ed è proprio questo elevato raggio d'azione la prima ragione del successo di Alphabet Mobility Services, che in soli dodici mesi ha fatto registrare oltre 150.000 user interaction. Oltre alle funzioni già citate, questa app risulta estremamente vantaggiosa nel caso in cui sia necessario cercare un centro di assistenza, sia esso un dealer BMW/MINI o un Alphabet Point. È sufficiente, infatti, scegliere fra tre opzioni possibili (centro più vicino a casa, più prossimo al luogo di lavoro oppure nelle immediate vicinanze a dove ci si trova nel momento in cui si attiva il servizio) per avere in tempo reale, non solo l'indirizzo richiesto, ma anche la valutazione media espressa dai precedenti Clienti Alphabet. Anche per quanto riguarda un altro aspetto cardine dell'assistenza, e cioè la prenotazione di un intervento, Alphabet Mobility Services garantisce la massima affidabilità: attraverso l'app è possibile consultare in tempo reale le agende degli Alphabet Point ed avere in ogni momento piena visibilità sullo stato di avanzamento dei lavori di riparazione del proprio veicolo, tracciando tutti i passaggi dalla consegna in officina

na fino al ritiro. A riparazione conclusa, il Cliente può esprimere il proprio parere sul lavoro svolto, dando una valutazione al centro di assistenza che servirà d'orientamento ad altri Clienti e fornirà un utile feedback agli operatori dell'officina. Alphabet Mobility Services non è soltanto una soluzione agile ed efficace destinata agli utenti, ma un vero e proprio canale di comunicazione e di confronto in cui la trasparenza ha un'importanza di prim'ordine; Alphabet si mette in gioco insieme ai propri partner, che si espongono senza filtri al giudizio insindacabile del Cliente. Grazie a questa applicazione e alle sue numerose funzioni, tutti gli attori che intervengono nell'erogazione di un servizio sono coinvolti in prima persona, sono parte integrante del servizio stesso e lavorano all'unisono per assicurare i migliori risultati. Questa stretta condivisione si traduce in un valore aggiunto di notevole importanza per il cliente; non a caso, Alphabet ha intenzione di rafforzare ulteriormente il circolo virtuoso che già si è venuto a creare tra utenti e centri di assistenza, estendendo il coinvolgimento attivo ad altri soggetti, quali altri partner commerciali.

Parallelamente a questo sviluppo, proseguono quello relativo all'introduzione di nuove funzionalità e quello centrato su modifiche capaci di rendere l'app ancor più interessante per i fleet manager. In questo modo, emerge subito un considerevole abbattimento dei tempi di gestione, dimostrato dal fatto che ben l'83% dei driver ha utilizzato Alphabet Mobility Services per consultare dati inerenti il proprio contratto, evitando di interpellare nel merito il fleet manager stesso. Alphabet sta lavorando alla progettazione di ulteriori miglioramenti che rendano l'applicazione direttamente fruibile anche da queste figure, a cui potrebbero, per esempio, essere indirizzate specifiche comunicazioni utili a un miglior svolgimento dei compiti e a una sensibile semplificazione del lavoro. Il futuro per l'applicazione di Alphabet è denso di opportunità: coglierle e metterle a frutto è l'obiettivo perseguito. ■

