



# ALPHABET cresce con il mercato E punta alla digitalizzazione dei processi

*Cardinali: «Guardiamo al futuro per assicurare il successo dei nostri Clienti, sviluppando concetti di mobilità innovativi e flessibili. Parola d'ordine: SMART!»*



Andrea Cardinali,  
Presidente e Amministratore  
Delegato di [Alphabet](#) in Italia

[Alphabet](#) si appresta a chiudere un altro anno con numeri in crescita e mantiene alto il contenuto innovativo dei servizi offerti alla clientela, confermando la natura pionieristica che ha finora contraddistinto l'azienda nell'affollato e competitivo mondo delle flotte aziendali. Per la società che fa capo al Gruppo BMW la sfida, oggi, è completare il processo di digitalizzazione avviato già da diversi mesi. L'obiettivo è smaterializzare il plico di carta (almeno un centinaio di fogli che accompagna l'arco di vita di ogni vettura) e consentire al Cliente di eseguire ogni operazione in maniera im-

mediata attraverso il proprio smartphone o tablet, migliorando nettamente la Customer Experience. «Il progetto si compone di una summa di più iniziative portate avanti su più fronti. Alcune procedure le abbiamo già interamente digitalizzate, su altre stiamo lavorando», precisa Andrea Cardinali, Presidente e Amministratore Delegato di [Alphabet](#) in Italia.

**Quando pensa che possa dirsi concluso il processo di digitalizzazione che avete avviato?**

Il nostro obiettivo è smantellare ogni passaggio che richiede un supporto cartaceo, in modo da semplificare il più possibile gli aspetti burocratici per il Cliente e per i nostri partner e, allo stesso tempo, dare anche una mano all'ambiente, riducendo la mole di carta in



circolazione, senza contare che c'è anche un vantaggio in termini di tracciabilità delle singole operazioni. Ora siamo concentrati sulla digitalizzazione dei processi operativi, dalle attività di consegna e restituzione veicolo a quelle di check-in e check-out per le riparazioni in officina. Ci aspetta un lavoro complesso in quanto coinvolge più soggetti, per questo sarà un processo graduale, da realizzare un passo alla volta, e pensiamo che ci vorrà almeno tutto il 2017 per raggiungere il nostro obiettivo.

**La clientela come sta accogliendo questa novità?**

La nostra app [Alphabet](#) Mobility Services sta avendo riscontri eccezionali e viene utilizzata da oltre il 30 per cento dei nostri driver. Questa soluzione è molto apprezzata anche dai fleet manager, considerando che tutto il carico di documentazione cartacea che prima passava sulle loro scrivanie, ora transita esclusivamente dallo smartphone dell'utilizzatore. In particolare, la consultazione dei dati contrattuali,



la prenotazione di interventi di manutenzione, le richieste di soccorso stradale, le denunce sinistri: sono tutte attività che possono essere gestite attraverso l'app. Altro elemento indispensabile del processo di digitalizzazione è il portale "Amministrazione on-line", un tool studiato per semplificare la gestione delle flotte aziendali e rendere il cliente sempre più autonomo. Siamo i primi in Italia a concentrare gli sforzi sulla digitalizzazione, ma pensiamo che presto anche le altre società di noleggio seguiranno il nostro esempio puntando alla semplicità per il Cliente di poter effettuare ogni pratica online.

**La vostra politica resta fortemente incentrata attorno alla soddisfazione del Cliente.**

Il noleggio a lungo termine è un business complesso. Per noi la parola d'ordine è smart: vogliamo rendere user friendly i servizi connessi con la mobilità aziendale, cercando le soluzioni più innovative per i nostri Clienti, come abbiamo già fatto con AlphaCity, il primo progetto di Corporate CarSharing lanciato in Italia. La nostra politica si fonda su tre pilastri: eccellenza operativa, innovazione di prodotto e vicinanza al Cliente. Crediamo veramente e così tanto in questo che in Italia, da tre anni, abbiamo collegato le retribuzioni di tutti i nostri dipendenti alla customer satisfaction della nostra clientela. Un'iniziativa che qualcuno può considerare "coraggiosa", ma sicuramente è coerente con la nostra filosofia e con i nostri obiettivi, e ci sta dando grandi soddisfazioni: l'ultima survey sulla customer satisfaction dei nostri Clienti italiani, effettuata dalla capogruppo a Monaco, ha raggiunto il livello più alto di sempre.

**Con il servizio AlphaElectric, Alphabet è stata tra le prime in Italia a scommettere sulle potenzialità della eMobility. Siamo vicini a una svolta o l'auto elettrica nelle flotte è destinata a restare un segmento marginale?**

Ad essere sinceri, al momento non assistiamo a passi avanti significativi su questo fronte. C'è interesse da parte della clientela e c'è un'ampia offerta da parte delle Case costruttrici, ma secondo noi fino a quando non ci sarà un sostegno concreto, attraverso la realizzazione di infrastrutture ad hoc e l'introduzione di agevolazioni specifiche, il mercato dell'auto elettrica è purtroppo destinato, in Italia, a restare una nicchia.



### **Alphabet partner di DriveNow il car sharing di BMW**

Alphabet è partner di DriveNow, il nuovo servizio di car sharing lanciato a Milano lo scorso ottobre, frutto della joint venture tra BMW AG e SIXT SE. In particolare, Alphabet è il fornitore ufficiale dei veicoli BMW e MINI della flotta DriveNow, che entro fine anno sarà allargata anche all'elettrico con le BMW i3. «L'obiettivo primario di Alphabet è offrire ai Clienti una mobilità smart a 360°, dove la sostenibilità e l'impiego delle più moderne tecnologie rappresentano una componente strategica» afferma Andrea Cardinali, Presidente e Amministratore Delegato di Alphabet in Italia. «Dopo il successo di AlphaElectric (soluzione completa per l'integrazione dell'eMobility nelle flotte aziendali), di AlphaCity (il sistema di Corporate CarSharing) e dell'ultima arrivata, l'app Alphabet Mobility Services, l'accordo con DriveNow rappresenta per noi un ulteriore passo verso un'innovativa mobilità urbana». Tra i progetti di Alphabet per il futuro, la possibilità di poter offrire il servizio DriveNow ai propri Clienti, grazie alla realizzazione di pacchetti business studiati ad hoc, in base alle specifiche esigenze delle aziende.