



# Mobilità a portata di app

**A**poco più di un anno dal lancio sul mercato, Alphabet Mobility Services, applicazione dedicata alla gestione dell'auto aziendale, grazie agli ottimi riscontri ottenuti sia dai driver sia dai partner commerciali, si candida a essere uno dei prodotti di maggior successo tra quelli presenti nel ricco portafoglio di Alphabet, società specializzata nella fornitura di servizi d'eccellenza per la mobilità delle imprese.

Espressione della strategia operativa e commerciale di Alphabet e parte di un più ampio progetto di digitalizzazione, 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 l'inclusione in contratto del veicolo sostitutivo o la data di scadenza del contratto) e alla possibilità di personalizzare i parametri di configurazione. L'applicazione messa a punto da Alphabet si caratterizza come privilegiato strumento di interazione tra service provider e cliente finale.

A livello generale, l'utilizzo sempre più massiccio di smartphone e tablet rende le app soluzioni sempre più richieste, soprattutto perché grazie a esse è possibile agire simultaneamente in più direzioni risparmiando tempo ed energie; ed è proprio questa elevata ampiezza 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 si renda 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 dei centri convenzionati Alphabet e avere in ogni momento piena visibilità sullo stato di avanzamento dei lavori di riparazione del proprio veicolo, tracciando tutto quanto è successo dal momento in cui è stato portato in officina fino alla riconsegna. 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, per il servizio, in un valore aggiunto di notevole importanza; 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 e società fornitrici di scatole nere e sistemi di allarme.

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. Questi ultimi possono già beneficiare di 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 nella progettazione di ulteriori miglioramenti che rendano l'applicazione 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 dichiarato.