



# La nostra assistenza 4.0



Un servizio sempre più  
qualificato grazie a formazione  
e innovazione tecnologica



Aurelio Filippi Filippi



Pasquale Salvatore



Alexander Zerzaihi



Federico Ferraro



# DA 70 ANNI

# INTORNO ALL'AUTO



Siamo nati nell'Automotive, siamo i stati i primi, abbiamo vissuto la storia e l'evoluzione dell'auto al vostro fianco con l'obiettivo di darvi i prodotti e le soluzioni giuste per il vostro lavoro.

Abbiamo condiviso la vostra passione e le vostre avventure, eravamo con voi nei momenti difficili e ci siamo entusiasmati insieme per i vostri successi.

Il rapporto speciale che ci lega a voi è il nostro più grande orgoglio. Le emozioni e le esperienze che abbiamo vissuto insieme sono il nostro più grande patrimonio.

In settant'anni abbiamo imparato una cosa: ovunque ci porterà il futuro, noi saremo sempre accanto a voi!

## Editoriale

Con questo numero debutta nel panorama editoriale ACI Global News, un magazine all'interno del quale saranno ospitate notizie, interviste ed approfondimenti riguardanti la società leader nel settore del soccorso stradale.

La rivista rappresenta un ulteriore tassello del profondo processo di rinnovamento, anche sul piano della comunicazione, in parte già concretizzatosi nell'evoluzione tecnologica raccontata nei servizi che seguono, dalle piattaforme Dispatch e Cruscotto KPI, al Future Patrol, il mezzo sviluppato su una speciale versione del Ducato Fiat Professional.

Il contributo offerto da ARC inquadra il tema dell'assistenza da una prospettiva europea, mentre l'intervista al Responsabile After Sales di Audi, offre anche il punto di vista di un Cliente che ha scelto ACI Global come affidabile Provider di riferimento per i servizi di mobilità che la società dell'Automobile Club

d'Italia eroga a tutti i brand appartenenti al Gruppo Volkswagen.

Nell'intento di coinvolgere sempre più la rete di officine nel percorso intrapreso, su ACI Global News troveranno spazio, di volta in volta, esperienze raccolte dalla viva voce di quanti operano giorno dopo giorno sul campo. I primi tre Centri Delegati interpellati per questo numero d'esordio tratteranno, in particolare, del protocollo "Full Assistance".

Attraverso la diffusione del suo magazine ACI Global vuole tornare a porre l'accento sui valori di un tempo, creando un senso diffuso di identità e di appartenenza che cementi il desiderio di condivisione e di maggiore vicinanza tra la struttura di gestione dei servizi e le officine che compongono il network di assistenza. Un'aspirazione che consentirà di far confluire in un unico bacino conoscenze, competenze, professionalità e tutti quei casi concreti verificatisi nel corso dell'operato quotidiano.



## Sommario

- 2** **La parola al Presidente**  
ACI Global tra storia e innovazione
- 4** **Primo piano**  
La telematica al servizio dell'efficienza
- 7** **Mercato**  
Noleggio, la "ruota di scorta" del mercato automotive
- 8** **L'esperienza**  
Palla al centro: benvenuti nell'assistenza del futuro
- 10** **Novità**  
Vi presento **Future Patrol**
- 11** **Audi After Sales**  
Formazione premium
- 12** **ARC Europe**  
Connessione europea

# ACI Global

## tra storia e innovazione

Innovazione. E' soprattutto questa la parola chiave che contraddistingue il 2016 di ACI Global. Sono davvero tante le novità che l'azienda ha presentato ai suoi Clienti negli ultimi tempi.

Il punto di partenza, però, è uno solo e viene indicato con parole chiare

di Marco Castelli



Aurelio Filippi Filippi

**A COLLOQUIO CON AURELIO FILIPPI FILIPPI, PRESIDENTE DI ACI GLOBAL, CHE CI SPIEGA LE (NUMEROSE) RECENTI NOVITÀ LANCIATE DALLA SOCIETÀ. IL PATROL E QUESTO MAGAZINE SONO DUE ESEMPI LAMPANTI**

dal presidente di ACI Global, **Aurelio Filippi Filippi**. Si tratta della sinergia tra ACI e ACI Global. Una sinergia che, nel prossimo futuro, dovrà essere valorizzata sempre più. "E' proprio questa la 'mission' che porterò avanti nel corso del mio incarico - spiega Filippi Filippi - Non dimentichiamo che è proprio l'appartenenza ad ACI e alla sua gloriosa storia ad averci consentito di

avere nel portafoglio una Clientela di grande prestigio".

### Una sinergia virtuosa

La motivazione che si cela dietro la necessità di far crescere questa unione è lampante. "Il mondo ACI, con la sua rete di delegazioni, officine e mezzi di soccorso, è estremamente capillare e radicato nel territorio nazionale



e offre agli automobilisti, anche grazie alla sua Centrale Operativa di eccellenza, ogni tipologia di servizio collegato al tema della mobilità e sicurezza in viaggio: questo vuol dire essere molto vicini alle esigenze delle persone e realmente in grado di comprendere le loro esigenze,

che si evolvono con il tempo, e di offrire un servizio completo, che mi piace definire come 'servizio ACI' a prescindere dal fatto, che, a seconda delle occasioni di contatto, sia ACI, ACI Global, ACI Infomobility o un'altra delle società partecipate e controllate da ACI ad

### L'assistenza diventa 4.0

L'innovazione firmata ACI Global si mostra anche in altri due progetti recentemente promossi. In primis, la Full Assistance, ovvero un avanzato protocollo di assistenza che, grazie a interventi eseguiti direttamente sul posto (il cosiddetto "depannage") o il "Fast Repair" nelle officine convenzionate, consente il ripristino della mobilità in poche ore. In secondo luogo, il Dispatch, che approfondiremo nelle prossime pagine: una piattaforma tecnologica sviluppata per affidare gli interventi ai carristi sul territorio tramite un collegamento telematico.

erogarlo" commenta Filippi Filippi. Un esempio concreto della sinergia crescente tra ACI Global e ACI è il recente Progetto della Certificazione Stato d'Uso, "che nasce per consentire a privati e aziende di ottenere la certificazione ACI delle loro auto usate e di usufruire del servizio di 'refitting' nelle nostre officine, in ottica di dare maggiore valore alle vetture di seconda mano".

### Il Patrol e il nuovo magazine

Un altro segno inequivocabile di innovazione è il Patrol, il nuovo mezzo.

"I primi esemplari - osserva Filippi Filippi - sono serviti come 'laboratorio' su strada per testare e perfezionare le soluzioni innovative adottate e ora siamo pronti per la presentazione ufficiale e prevediamo un'ampia diffusione territoriale entro l'anno. L'obiettivo è avere in flotta mezzi di soccorso in grado di soddisfare qualunque esigenza". Non è un caso che l'arrivo del nuovo mezzo sia accompagnato dal lancio di ACI Global News, un magazine di 12 pagine che offre notizie, interviste e approfondimenti sul mondo ACI Global.

"E' l'ultimo esempio del profondo rinnovamento in cui siamo impegnati - prosegue il presidente - e del fatto che consideriamo veramente importante il rapporto con la nostra rete di officine con cui vogliamo intensificare i canali di comunicazione, anche attraverso l'utilizzo di questo magazine di approfondimento periodico dove daremo, di volta in volta anche spazio e parola alle officine e alle loro esperienze".



A sinistra, Pasquale Salvatore, Direttore Rete di ACI Global. Sotto, il palmare fornito ai driver per un'interazione in tempo reale con la piattaforma Dipatch.

# La telematica al servizio dell'efficienza

**G**li è la scelta del nome ("Dispatch", dal verbo inglese "sbrigare") rende evidente la ricerca della massima rapidità e della correlata efficienza. Sviluppata nel corso del 2015, la nuova piattaforma tecnologica di ACI Global è stata lanciata con l'intento di ridefinire i processi di assistenza e soccorso stradale, in particolare le modalità di assegnazione e trasmissione degli interventi dal Contact Center interno alla società. Dispatch consente di stabilire un collegamento telematico con i partner sul territorio nazionale. Niente più necessità, quindi, di passare attraverso il telefono, che rimarrà comunque lo strumento a

**GRAZIE ALLA PIATTAFORMA "DISPATCH", CHE GARANTISCE UN'INTERAZIONE IN TEMPO REALE TRA CENTRALE OPERATIVA E CARRISTI, ACI GLOBAL EROGA ALLA CLIENTELA UN SERVIZIO PIÙ VELOCE E SEMPRE DI MAGGIORE QUALITÀ**

*di Ottavia E. Molteni*

cui ricorrere in caso di situazioni complesse, ma un'interazione in tempo reale. Libere dall'incombenza di mettersi in comunicazione con le officine, risorse interne ad ACI Global potranno così essere meglio utilizzate per fornire risposte più

rapide ai Clienti e per incrementare la qualità generale del servizio offerto.

## **L'assistenza nell'era del digitale**

Le informazioni relative alle missioni, caricate all'interno della

piattaforma Dispatch, viaggiano attraverso la Rete.

I carristi vi hanno immediato accesso una volta ricevuta e accettata la call telematica sul palmare che sarà adottato progressivamente su tutto il territorio nazionale.

Dati come identità del Cliente, tipologia di guasto lamentato, posizione del veicolo per cui è stato richiesto il supporto rispetto a quella del mezzo (con addirittura la specifica del tempo necessario a colmare la distanza), rimangono a disposizione sullo schermo del device, posizionato in bella vista sulla plancia.

Il palmare diventa così un vero e proprio strumento di lavoro per i

conducenti dei carri, utile a fornire un servizio che mette ancor più il driver e le sue esigenze al centro dell'offerta.

Nel dettaglio, l'architettura tecnologica che sorregge Dispatch si compone di un sistema di geolocalizzazione dei mezzi di assistenza/soccorso, necessaria premessa all'assegnazione automatica della missione al partner più idoneo (sulla mappa sono infatti indicate tutte le unità presenti in una certa area, e il relativo stato).

Permette inoltre di monitorare, fase per fase, l'andamento dell'intervento.

I dati raccolti confluiscono nella produzione di statistiche sui tempi

e i percorsi di gestione delle pratiche.

## **Trasparenza e prossimità**

Non solo la Clientela privata, ma anche i conducenti di auto aziendali trarranno particolari benefici dal lancio del nuovo strumento, che eleva a livelli di eccellenza la componente tecnologica dei servizi erogati da ACI Global. I business driver potranno infatti monitorare in tempo reale i tempi di intervento e ricevere in anteprima il dato su quanto impiegherà il carro per raggiungerli nel punto di fermo segnalato.

Con la presentazione della sua nuova piattaforma, il ramo della

società che si occupa di assistenza e soccorso stradale mostra di aver ben compreso quanto sia importante il “primissimo contatto”, la sensazione che la realtà alla quale ci si è rivolti possieda gli strumenti per uscire da una condizione che può essere decisamente probante dal punto di vista psicologico, come il caso di un fermo tecnico. La capacità, da parte degli operatori del Contact Center, di instaurare un dialogo che faccia comprendere al Cliente la vicinanza (anche umana) al problema, unita a risposte chiare, rapide ed univoche, oggi possibili grazie alla tecnologia del Dispatch, rappresentano un autentico “plus” nel campo dell’assistenza ai veicoli a seguito di un guasto che li ha costretti allo stop.

### Le nuove sfide per l'immediato futuro

Per nulla paga dei traguardi raggiunti, ACI Global annuncia già due successivi step di sviluppo in chiave digitale: la dematerializzazione della documentazione normalmente



## Un confronto in famiglia

Ancor prima dell’avvento del Dispatch, il 2016 di ACI Global è stato caratterizzato dal “Cruscotto KPI”, uno strumento telematico attraverso cui la società persegue l’obiettivo strategico di contribuire alla crescita della Rete Delegata a cui fanno capo i centri di assistenza e soccorso “803.116”. Offre una piattaforma comune e condivisa per la misurazione delle prestazioni riguardanti i vari livelli di servizio erogati.

Ogni punto di assistenza/soccorso che compone il network ha a disposizione un’utenza dedicata e riservata all’interno del portale web di ACI Global. L’aggiornamento dei risultati avviene in tempo reale.

Attraverso il “Cruscotto KPI” è possibile confrontare l’andamento della propria attività, arrivando così a evidenziare rapidamente le aree sulle quali è opportuno intervenire e ragionare sulle opportunità di crescita offerte. Un compito al quale non si sottrae la stessa ACI Global che beneficia di una visione di insieme.

Il ricorso alla tecnologia adattativa si combina con un’interfaccia e con particolari indicatori grafici introdotti per rendere l’utilizzo della piattaforma il più intuitivo e semplice possibile. Il “Cruscotto KPI” può essere quindi gestito da chiunque.

I dati forniti dal sistema sono ampi e dettagliati. Possono essere posti alla base di analisi sull’andamento del giro d’affari legato alle varie tipologie di servizio.



rilasciata al driver a seguito di un intervento; e la possibilità del pagamento in modalità virtuale ricorrendo alla moneta elettronica. Il PoS sarà attivato direttamente sul Dispatch.

Il lancio della piattaforma Dispatch, attraverso cui ACI Global mira, appunto, a distinguersi rispetto alla concorrenza, si accompagna a una nuova generazione di mezzi di soccorso di cui tratteremo nelle pagine che seguono.

# Noleggio

## “ruota di scorta” del mercato automotive

NELL’ULTIMO TRIENNIO IL PESO DELLE VETTURE IMMATRICOLATE DALLE SOCIETÀ DI CAR RENTAL HA CONTINUATO A CRESCERE CONTRIBUENDO ALLA RIPRESA IN CORSO NEL SETTORE DELL’AUTO, OGGI OLTRE QUOTA 1.500.000 UNITÀ

di Ottavia E. Molteni

I primi segnali di una svolta non troppo lontana si sono avuti nel 2014, dopo un sessennio in cui il mercato automotive ha patito le conseguenze della crisi economica globale.

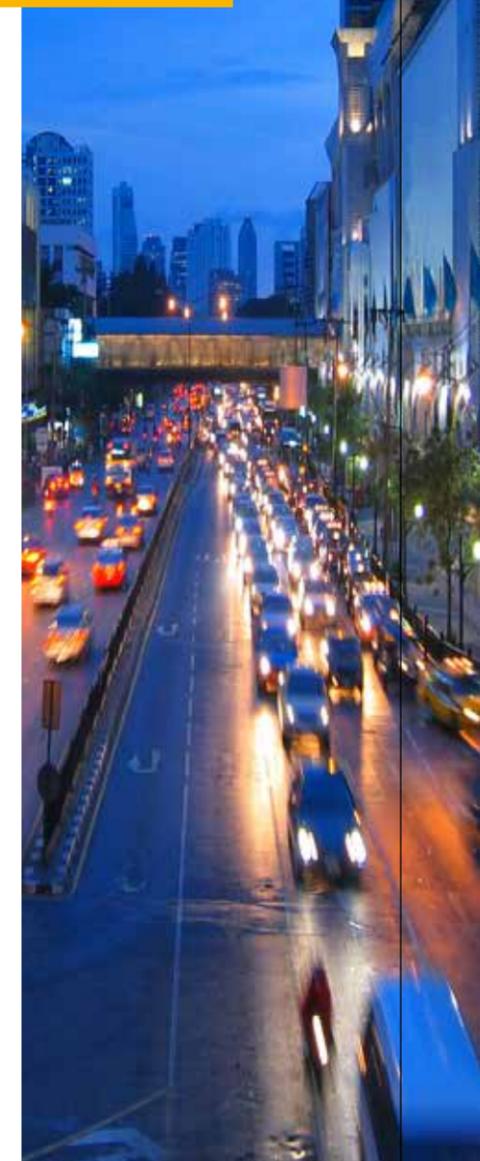
Solo dodici mesi prima, infatti, il dato sulle nuove immatricolazioni indicava 1.303.534 unità, con una contrazione del 7,1% rispetto al 2012. Non andava sostanzialmente meglio nel segmento dell’usato, anche se i volumi complessivi annotavano perlomeno numeri in linea con l’andamento dell’anno precedente.

Il mercato del noleggio, con un fatturato in crescita del 3,6%, mostrava di possedere gli strumenti adeguati per reggere il momento difficile. Le associazioni di categoria invocavano provvedimenti sulla deducibilità per risolvere il calo rilevante a livello di immatricolazioni.

### Si rimanda la spesa per l'auto

Nel 2014 i numeri del mercato auto riportavano 1.359.616 unità, con una crescita del 4,2%. Un dato drammaticamente inferiore di ben oltre il 45% rispetto ai livelli ante-crisi. La lancetta dell’orologio era tornata indietro sino al 1979.

Usato in salita del 2,6% con 4.248.229 trasferimenti di proprietà, mentre il settore del car rental confermava, con un contributo alle vendite complessive in aumento del 13,6%, che le famiglie italiane non erano ancora nelle condizioni di poter provvedere alla sostituzione della propria vettura, pur se già con una certa anzianità di servizio. Ormai un’auto su quattro figurava immatricolata da una società di noleggio, con una chiusura di fatturato a +0,8%.



### Il cammino è tracciato

Nel 2015 i volumi del mercato sono schizzati oltre quota 1.500.000, facendo segnare un +15,7%. La strada verso gli 1,8/1,9 milioni di immatricolazioni annuali, alla portata del mercato italiano, appare tuttavia ancora lontana.

I veicoli gestiti dalle società di noleggio hanno fruttato un fatturato in crescita del 5,7%, per una flotta cresciuta esponenzialmente, che al momento viaggia nell’ordine delle 700mila unità. Ancora bene anche l’usato, con 4.589.823 unità rivendute nel 2015 (+8%).

# Palla al centro: benvenuti nella assistenza del futuro!

**D**a una parte il soccorso stradale, dall'altra il servizio di riparazione. E' duplice l'attività che le officine ACI Global sono chiamate ogni giorno ad effettuare.

Il filo conduttore di queste due aree di business, però, è unico e deve rispondere alle necessità - imprescindibili nel mondo di oggi - di efficienza e tempestività.

Lo sanno bene gli stessi centri di assistenza convenzionati con l'azienda, che hanno abbracciato con entusiasmo il progetto della "Full Assistance" e ne hanno tratto vantaggi concreti.

## Cos'è la Full Assistance

Prima di entrare nel dettaglio dell'attività dei centri, è opportuno ricordare in cosa consiste la Full Assistance di ACI Global: si tratta di un innovativo protocollo di assistenza che parte dall'individuazione da remoto della tipologia di imprevisto occorso al driver che, laddove possibile, viene guidato in tempo

reale nella procedura di risoluzione (help on the phone), altrimenti riceve l'assistenza con interventi eseguiti direttamente sul posto (il cosiddetto "depannage") o con un servizio di

Fast Repair (entro 3 ore) in officine convenzionate attive 24/7 e sempre più organizzate per poter offrire, in caso di necessità, anche un'auto sostitutiva in loco.

Ora la parola va a **Car Collision, Damiani e Autostrade Nord**.

## Efficienza e fidelizzazione

Il progetto della Full Assistance, come detto, è stato accolto più che positivamente dai centri d'assistenza. In particolare, l'officina **Car Collision** si è attrezzata per offrire al meglio il "depannage" ai propri Clienti, allestendo

FAST REPAIR E DEPANNAGE SONO ORMAI PROCEDURE CONSOLIDATE PER I CENTRI DI ASSISTENZA DI ACI GLOBAL, CHE HANNO ABBRACCIATO PIENAMENTE IL PROGETTO DELLA FULL ASSISTANCE. LA TESTIMONIANZA ARRIVA DA TRE OFFICINE MILANESI...

di Marco Castelli



pick-up Isuzu con allestimento speciale ACI Global. **Milva Damiani**, titolare dell'azienda con il marito e la sorella, spiega con grande entusiasmo che "l'utilizzo di questo mezzo e la partecipazione ai corsi di formazione del personale sono indispensabili per poter eseguire un servizio riparativo

risolutivo sia sul luogo di fermo che in officina (entro 3 ore). Per essere così efficiente, il personale addetto deve avere competenze meccaniche e saper utilizzare gli allestimenti montati sui mezzi".

La formazione, dunque, diventa fondamentale, come testimonia anche **Fabio Lista**, titolare dell'officina Autostrade Nord che, dopo aver partecipato al Meeting ARC Europe di Bruxelles, ha deciso di investire per ottimizzare le performance del proprio veicolo, un Land Rover Depa - Special, ed evolverle



**Milva Damiani**

in chiave prettamente riparativa. Fondamentale, poi, è stata la partecipazione ad un recente corso di formazione ACI Global, organizzato a Milano, nel corso del quale ci dice Fabio "abbiamo potuto approfondire le peculiarità di alcuni interventi su batteria e arricchire significativamente il nostro bagaglio di conoscenza".

## Uno scooter per amico

ACI Global è l'unica organizzazione di soccorso stradale a fare uso anche dei motocicli per il depannage. In particolare, spicca lo scooter Honda Foresight 250 cc, completo di bauletto allestito con batteria, kit per la riparazione degli pneumatici e chiavi varie necessarie per risolvere i guasti.

**Nella foto grande, Autostrade Nord; sopra, nel riquadro, lo scooter Honda Foresight 250 cc; a destra, Car Collision**





Innovare il concetto di assistenza stradale, risolvendo i guasti direttamente su strada. È questa la mission che, negli ultimi anni, ha impegnato ACI Global insieme a partner importanti come Fiat Professional, Omars e Wuerth, che hanno curato rispettivamente telaio, piano di carico e dotazioni per depannage di un nuovo mezzo. Il suo nome è **Future Patrol** e rappresenta il punto di arrivo di questo percorso.

### Il nuovo mezzo

Si tratta infatti di una vera e propria officina mobile, con tutto l'occorrente per realizzare qualsiasi tipo di intervento di depannage e in grado di evitare la doppia uscita, nel caso in cui proprio non si riesca a risolvere sul posto. Il telaio, fornito da Fiat Professional, garantisce costi di gestione ridotti con i consumi più contenuti della categoria. È resistente e stabile in situazioni di percorrenza extraurbana e manegge-

### Il feedback della rete

Un primo prototipo del mezzo era stato presentato lo scorso 22 luglio al Mirafiori Motor Village di Torino. Fondamentale, in quella e altre occasioni, il continuo confronto con la rete che ha potuto testare i prototipi fornendo continui riscontri in ottica di miglioramento.

## Vi presento Future Patrol

vole in mezzo al traffico cittadino. La base per il carro è una esclusiva versione XXL di Fiat Ducato 42,5 quintali, equipaggiata con il potente 2.3 Multijet da 150 Cv. Lungo 7,55 metri, Future Patrol ha trazione anteriore, un passo allungato a 4,3 metri e una carreggiata dell'asse posteriore di 19 cm più larga rispetto alla versione standard (1,980 mm invece che 1,790 mm).

### Una officina mobile

Da primato assoluto anche la capienza dei cassetti attrezzati nel sotto-pianale e nel retro-cabina, che alloggiavano ogni genere di attrezzatura. Qualche esempio? Dal compressore ad aria a un gruppo elettrogeno completo di inverter, dalla diagnostica elettronica a un piccolo banco di lavoro, il kit per la riparazione e sostituzione pneumatici e oltre 800 utensili meccanici a disposizione dei tecnici. Il pianale fisso in lega di alluminio ha due rampe di carico posteriori e l'allestimento prevede un verricello V12-Tiro da 3,5 kg.

# Formazione Premium



Customer care e training: ecco le linee guida del nuovo corso intrapreso dalla partnership tra Audi e ACI Global. Da un anno a questa parte, i servizi di mobilità offerti ai possessori di vetture del marchio premium sono oggetto di un'importante revisione. Obiettivo: offrire una assistenza di livello superiore rispetto a quella dei marchi generalisti.

### Le fasi di training

“Prima - spiega **Federico Ferraro**, direttore After Sales di Audi Italia - ACI Global forniva un servizio di qualità, ma uguale per tutti i Clienti”. Per questo motivo è stato messo a punto un piano di attività condivise. Tre le tappe principali. “In primo luogo - illustra Ferraro - abbiamo identificato del personale dedicato

ad Audi nella centrale operativa, per il quale abbiamo organizzato un iter formativo teso a trasferire non solo il know-how tecnico sui prodotti, ma anche le competenze che servono a gestire al meglio le peculiarità di un Cliente premium”. Il secondo step, ancora in fase di svolgimento, riguarda un corso di formazione tecnica in aula e officina, sviluppato dal nostro training center con la collaborazione ed il contributo diretto di un focus group di tecnici ACI Global, che ha già visto la



Federico Ferraro

partecipazione di circa 80 addetti dei Centri Delegati appartenenti alla Rete Soccorso 803116.

### Cambiano le regole

Completa il quadro una revisione abbastanza profonda delle regole di ingaggio, ossia di come i Centri Delegati possono gestire le vetture Audi. “L'obiettivo - conclude il direttore After Sales di Audi Italia - è quello di non lavorare più esclusivamente sul guasto della vettura, ma sulle esigenze del Cliente e sulla sua mobilità. Se fino a ieri, ad esempio, le regole di ingaggio obbligavano a trainare l'auto con la ruota forata presso un Service Partner Audi, per il futuro, qualora ne esistano i presupposti tecnici, potrà essere riparata direttamente sul posto... e le novità non finiscono qui!”.

### Formazione permanente

Aviata nel febbraio 2016, il training dei Centri Delegati concluderà la prima fase alla vigilia dei grandi esodi estivi. “La nostra intenzione - assicura Ferraro - è quella di ripetere la formazione anche in futuro con degli aggiornamenti costanti sui nostri nuovi prodotti ed ampliando il numero di tecnici coinvolti”.

**A**CI Global è socio fondatore e partner in Italia di ARC Europe per i servizi di mobilità nel mercato B2B. Abbiamo intervistato Alexander Zerzaihi, Operations and Network Director dell'associazione che riunisce i principali Automobile Club del Vecchio Continente.

**Quali sono le caratteristiche che meglio descrivono la struttura organizzativa e i servizi di ACI Global?**

“ACI Global mantiene la tradizione dell'assistenza stradale, sostenendo da sempre la filosofia 'GO not TOW' (RIPARTIRE, non TRAINARE) di ARC Europe Group. Ormai, da diversi anni ha accettato di mettersi alla prova nel fornire servizi di elevata qualità a Clienti sempre più esigenti su veicoli via via più avanzati dal punto di vista tecnologico”.

**Pensando ai progetti e agli sviluppi recenti in ACI Global, quali sono i più apprezzati?**

“Negli ultimi due anni, ACI Global si è dimostrata particolarmente attiva nell'affinare le proprie capacità di far fronte alle richieste in costante



Alexander Zerzaihi

# Connessione europea

**UN'ASSISTENZA STRADALE D'EMERGENZA DI QUALITÀ CHE EVOLVE CON IL MERCATO E SI PONE NUOVE SFIDE: LA RETE ACI GLOBAL VISTA DA ARC EUROPE GROUP**

aumento da parte dei Clienti OEM (Daimler, Volkswagen e molti altri). La linea assunta - riorganizzare la rete delegata e investire sugli standard di qualificazione e sulla formazione tecnica - si sta rivelando quella giusta. Nel mentre, più di 700 tecnici in tutta Italia hanno già frequentato corsi certificati”.

**In relazione alla rete di assistenza, quali sono le sfide principali che ARC e i suoi partner si troveranno ad affrontare in un prossimo futuro?**

“Una di queste consisterà nella capacità di raccogliere e far arrivare ai Clienti sempre più informazioni in tempo reale ed ACI Global sta dimostrando di saper reagire al cambiamento con progetti concreti che hanno visto la luce in questo 2016 come il Cruscotto KPI, l'ottima piattaforma di monitoraggio della qualità e dei livelli di servizio e, ancor più, il Dispatching che segna l'ingresso di ACI Global



nell'assistenza del futuro. Inoltre, sarà sempre più importante poter garantire degli standard minimi sulla rete di assistenza e con il progetto “Future

Patrol” ACI Global sta anticipando il lavoro che ARC finalizzerà nel nuovo Accordo di partnership a livello europeo”.

**Cosa avete avuto modo di apprezzare nell'approccio di ACI Global alla Clientela B2B e come valutate il posizionamento della società rispetto alle sfide future?**

“ACI Global ha compreso che il core business della 'assistenza stradale' sta evolvendo e cambierà ancora più velocemente nei prossimi anni con l'avvento delle auto connesse e dei relativi servizi. Oggigiorno la parola d'ordine è mobilità e più che mai l'assistenza sta diventando globale, come lo è il nostro Cliente. ACI Global si è mostrata proattiva, sostenendo ARC Europe nel rispondere e anticipare le richieste del Mercato”.



www.omarsspa.it



Ampia gamma di allestimenti per soccorso stradale, leggero e pesante, nuovi e usati. Allestiamo dal patente B ai 4 assi.

OMArS S.p.a - Via Genova, 61 12100 Cuneo - Tel. 0171 402191 - Fax 0171 402813 - omarsspa@omarsspa.it

**COSTRUZIONI VEICOLI SPECIALI**

# — FULLBACK —

## COSTRUITO PER TE E PER IL TUO LAVORO



### IL PICK-UP 4X4 DI FIAT PROFESSIONAL.

**OGGI FULLBACK 2.4 TURBODIESEL DOPPIA CABINA LX CON CAMBIO MANUALE, 180 CV EURO 5, È TUO CON LEASING FACILE, A 230€ AL MESE CON ESTENSIONE DELLA GARANZIA A 5 ANNI. E DOPO 5 ANNI PUOI RISCATTARLO O RESTITUIRLO SENZA COSTI. OFFERTA VALIDA FINO AL 30 GIUGNO. TAN 2,95%, ANTICIPO 25%.**

FULLBACK 2.4 DOPPIA CABINA LX CAMBIO MANUALE 180CV. Esempio Leasing: Valore fornitura € 25.327,05 (al netto di Iva, messa in strada, IPT e contributo PFU), Anticipo € 6.332, 60 mesi, 59 canoni mensili di € 230 (comprensivi di Marchiatura SavaDna € 200, garanzia estesa Maximum Care 2 anni/150.000 km facoltativa € 1.225), Valore Residuo € 9.280. Spese gestione pratica € 300 + bolli € 16. Tan 2,95%, Tasso Leasing 3,01%. Km previsti 30.000/anno, costo supero chilometrico 0,05€/km. Salvo approvazione  FCA BANK. Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Documentazione precontrattuale in Concessionaria. Tutti gli importi sono al netto di Iva. Offerta valida fino al 30 Giugno.



**PROFESSIONISTI COME TE**