
La strategia di gestione del rapporto con l'Automobilista in ACI: un approccio omni-canale

// CRM di ACI

Roma, 28 Giugno 2017



Mauro Minenna
Direttore Generale
m.minenna@informatica.aci.it



DAL 1905 AL FIANCO DEGLI AUTOMOBILISTI

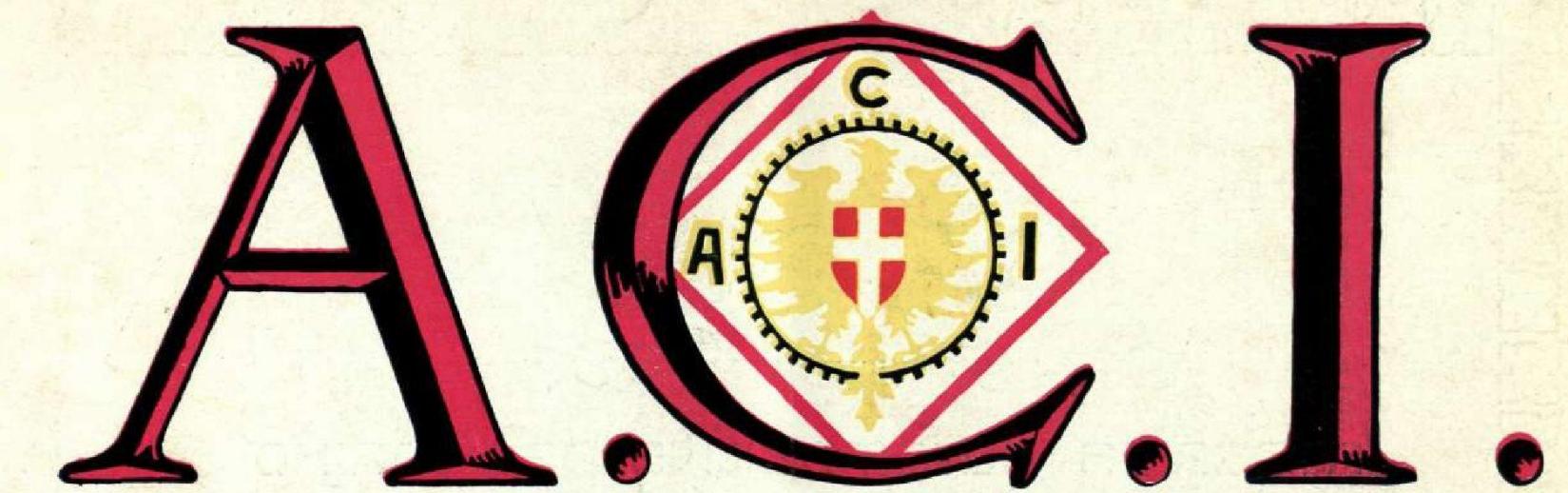
Mission:

« presidiare i molteplici versanti della mobilità e di diffondere una nuova cultura dell'automobile, rappresentando e tutelando gli interessi generali dell'automobilismo italiano, del quale promuove e favorisce lo sviluppo»

ANNO I. - N. I

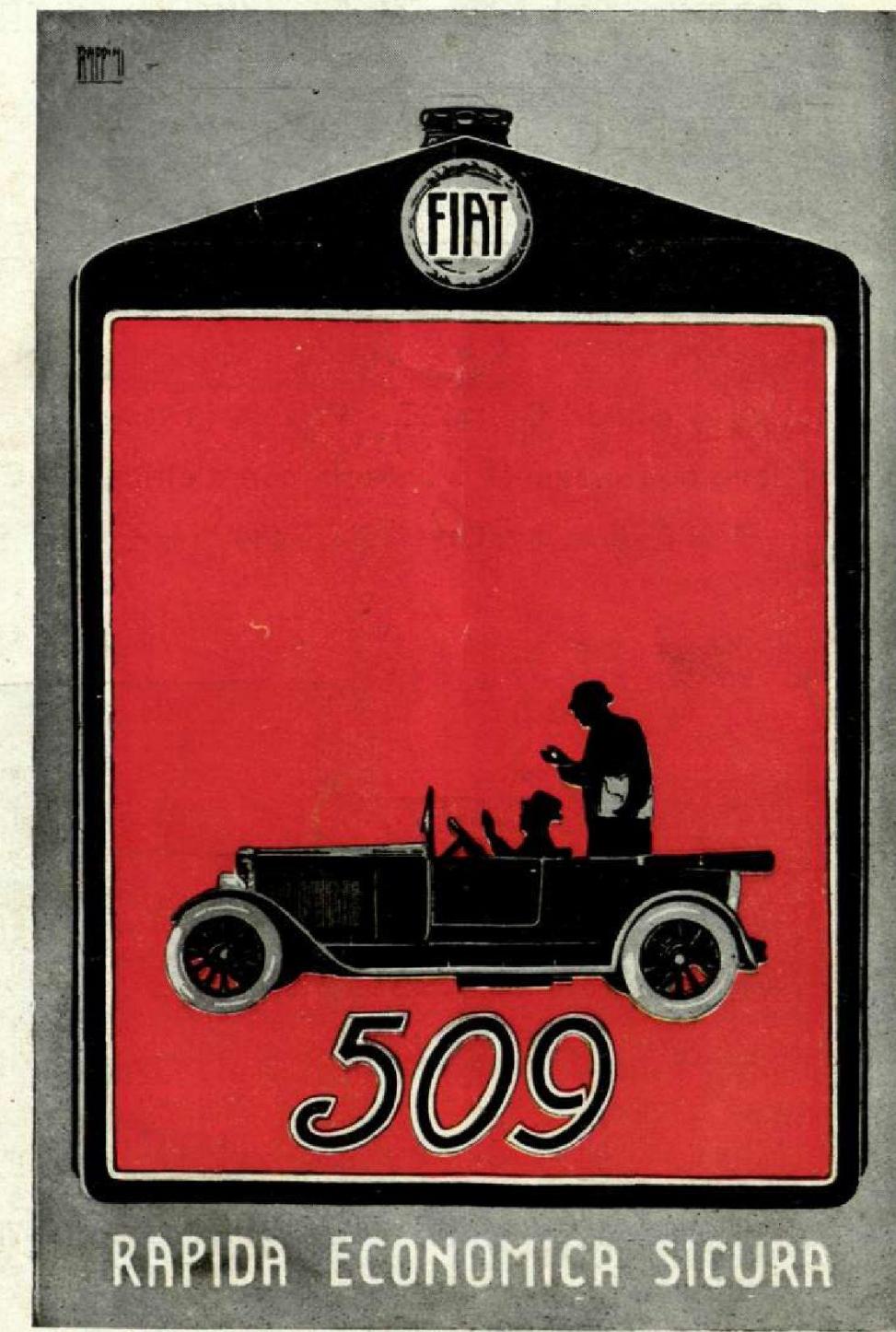
APRILE 1925

(C. C. CON LA POSTA)



ORGANO UFFICIALE DELL'AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA

RIVISTA MENSILE EDITA DALL'A. C. DI TORINO



Il modello Omni-canale di ACI: il cittadino al centro della erogazione dei servizi



Tutti i servizi per il cittadino: prima, durante e dopo

Tutti i servizi in dettaglio

PRIMA

- 
Sito nazionale e siti degli UUTT, riviste on line
- 
L'APP per prenotare il posto in coda in ufficio e controllare il tempo di attesa

DURANTE

- 
Collegamento free all wi fi presso l'UT con accesso ai servizi ACI, giochi e tutte le informazioni
- 
Tutta la pratica è gestita digitalmente: l'atto è sottoscritto digitalmente dall'utente che riceve un certificato di proprietà digitale conservato nei server ACI e accessibile in qualunque momento dall'utente stesso via Internet

DOPO

- 
E' il servizio che avvisa per mail o sms ogni utente registrato se si verifica qualche novità sui suoi veicoli (fermo amministrativo, passaggio, ecc.)
- 
La nuova APP dell'ACI con tante funzionalità
 - Infotarga: per avere info su veicoli altrui
 - MyCar: per gestire il proprio veicolo
 - SOS: per richiedere soccorso
 - Club: per fruire di tutti i vantaggi per i Soci
 - Around Me: per cercare parcheggi, distributori di benzina, Uffici ACI e altro ancora

EASYCAR: ecosistema dei servizi digitali di ACI



Il numero delle servizi erogati cresce progressivamente arricchendo sempre più l'insieme
<http://www.aci.it/i-servizi/servizi-online/easycar-notizie-sulla-tua-auto.html>

EASYCAR: i 3 meta servizi personalizzati per il cittadino



Il contesto: le organizzazioni coinvolte

SOCIETÀ COLLEGATE



FCA
FIAT CHRYSLER AUTOMOBILES



FEDERAZIONI

PARTNER

Il CRM:

«strategia aziendale progettata per ottimizzare la redditività, le vendite e la soddisfazione dei clienti, basata su un'organizzazione focalizzata sul cliente» (Gartner Group).

MULTICANALITÀ



Microsoft Dynamics 365

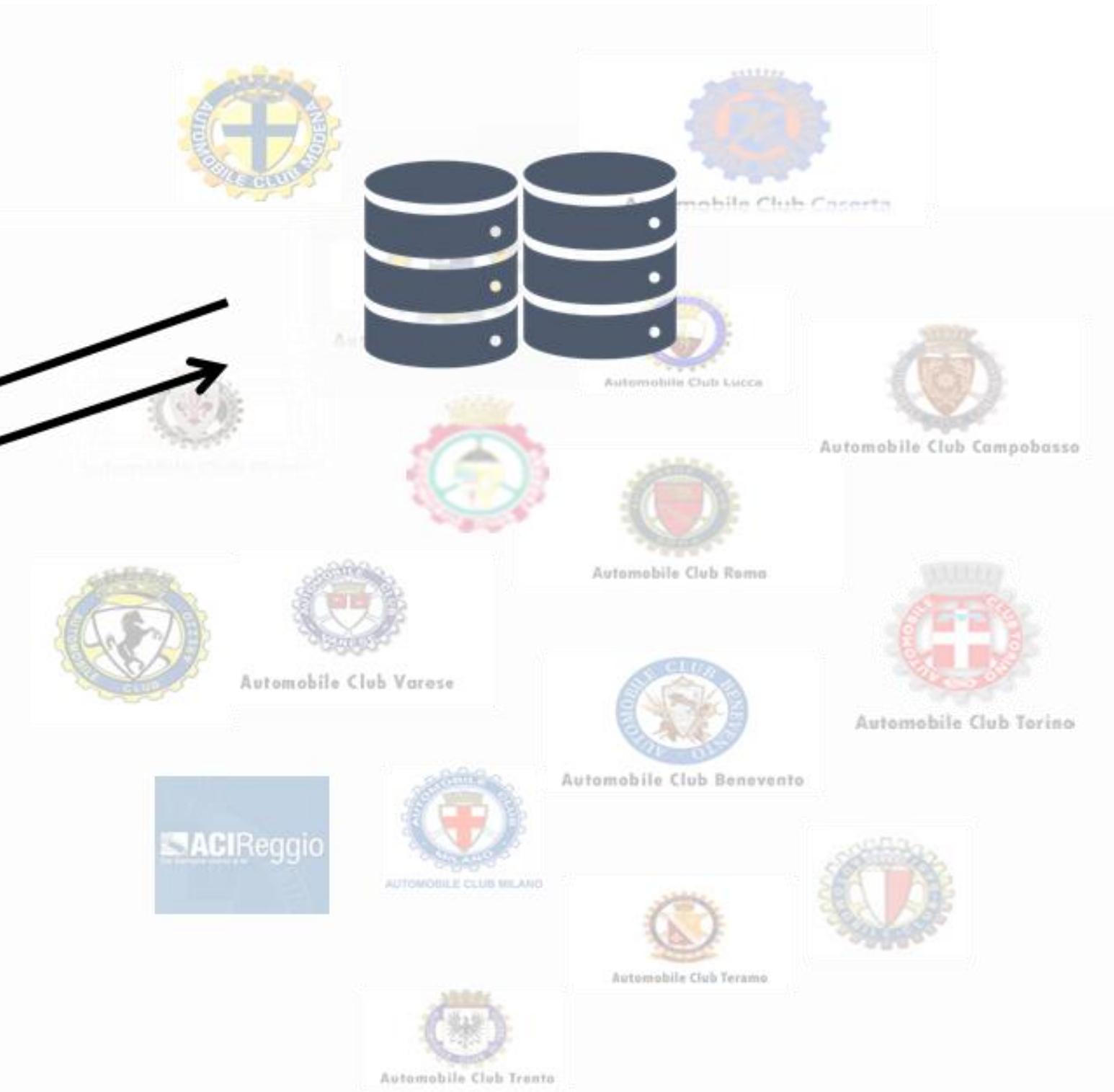
INTEGRAZIONE

TITOLARITÀ DEI DATI E
AUTORIZZAZIONE AL LORO
UTILIZZO

SOCIETÀ COLLEGATE



FEDERAZIONI

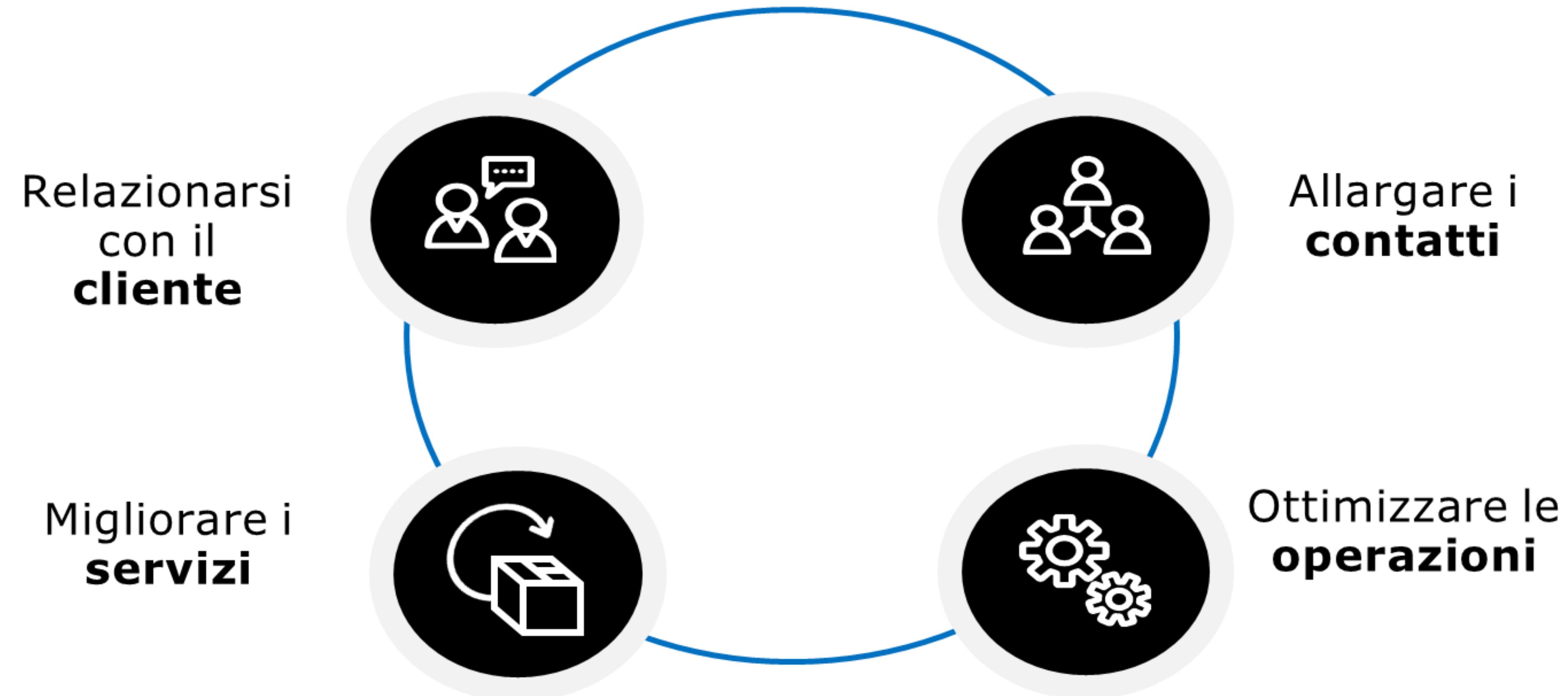


PARTNER



La trasformazione «digitale» della relazione con il cliente

Riuscire ad **intercettare tutti i cittadini che entrano in contatto con il mondo dei servizi ACI**, conoscerne i bisogni per mirare la nostra offerta verso di loro **rendendoli soddisfatti e offrendo loro nuove opportunità**.



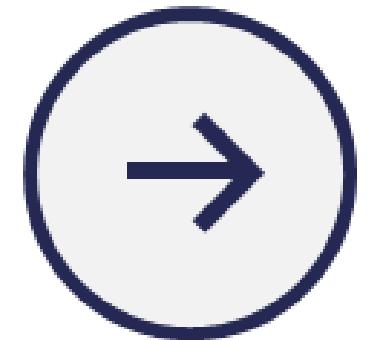
Relazionarsi con
il **cliente**



INTERFACCIA UTENTE

- Scheda anagrafica
- Arricchimento di informazioni
- Suggerimenti automatici

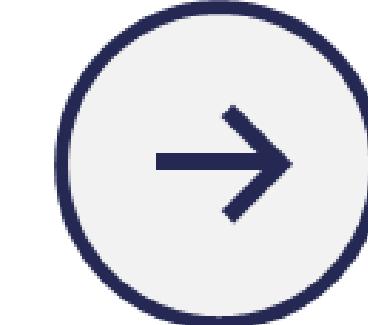
Allargare i
contatti



QUICK CAMPAIGN

- Profili
- Servizi
- Canali

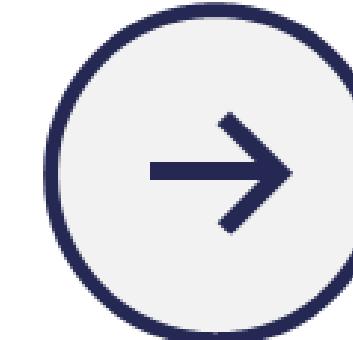
Ottimizzare le
operazioni



UNA CAMPAGNA SEMPLICE

- Segmentazione, lista
- Invio
- Analisi

Trasformare i
servizi



FLUSSO DI LAVORO

- Contatto
- Opportunità
- Servizio

La nuova *customer journey* con Dynamics 365



Office 365 | Azure IOT | Power BI | Cortana Intelligence

Application Platform (PowerApps, Power BI Embedded, Flow) and Common Data Model

AppSource

Il processo di *change management*

L'adozione del CRM impone un cambiamento culturale nelle organizzazioni: nelle relazioni e processi.

I collaboratori, non solo gli utenti, sono al centro dell'attenzione nel processo di trasformazione.



Piano di diffusione CRM ACI

Ultimata nel 2016 la predisposizione della piattaforma per il contesto ACI, il CRM è stato diffuso nel primo trimestre 2017 presso 5 Automobile Club:

- I 5 Automobile Club hanno anche partecipato allo sviluppo prototipale fornendo requisiti e testando le funzionalità di base: **Campobasso, Ferrara, Lucca, Teramo, Varese**

Il piano di diffusione è incrementale e prevede la diffusione completa su tutta la Federazione ACI entro Giugno 2018.

La diffusione presso la Federazione e le Società collegate consentirà l'evoluzione progressiva della piattaforma e la sua personalizzazione.



GRAZIE PER L'ATTENZIONE.

