

# CI METTONO LA FACCIA

Il rapporto diretto con il cliente, **SPECIE NELLA GESTIONE DELLE CRITICITÀ**, è fra i punti di forza dell'azienda di noleggio. Che crede nell'innovazione e organizza regolari campus con i fleet manager

**N**el mondo della gestione delle flotte c'è un'azienda che da trent'anni non punta ai grandi numeri, ma a un rapporto personalizzato e diretto con il cliente. È la fiorentina Program, società del gruppo inglese Salford Van Hire, fondato nel 1965 nell'area di Manchester dall'artigiano toscano Raffaello Bacci. "Vogliamo affinare le relazioni e migliorare il servizio attraverso l'innovazione", spiega il ceo Patrizia Bacci, figlia di Raffaello, nel corso dell'ultimo Program Campus,

l'iniziativa che l'azienda organizza dal 2018 per migliorare la conoscenza con i fleet manager. "Utilizziamo i dati disponibili attraverso la porta Obd dei nostri veicoli per comprendere eventuali problemi del mezzo, capirne il ciclo di lavoro e impostare sia la manutenzione predittiva sia la configurazione del nuovo veicolo a fine noleggio, soprattutto nell'ottica di ridurre l'impatto ambientale", continua Bacci.

## AL TELEFONO O CON L'APP

La procedura è gestita con un partner informatico specializzato nei big data, ma dove possibile l'azienda preferisce interloquire direttamente con i clienti. I quali, in orario d'ufficio, interagiscono con il team di tecnici Program e non con un call center. Per operazioni come lo scarico dei documenti amministrativi e la denuncia di un furto, invece, hanno a disposizione un'app per iOS e Android.

Il parco gestito da Program è di 6 mila veicoli circa tra auto e mezzi commerciali leggeri, in noleggio a lungo termine o a medio-breve per la copertura di esigenze temporanee; l'azienda ha anche una piccola rete di rent-a-car in franchising tra Toscana e Umbria. L'assistenza è garantita da accordi con operatori come Bridgestone e Pirelli per i pneumatici, Viasat per la geolocalizzazione, LoJack per i sistemi antifurto, Rhiag e Saol per la meccanica, Auto 180 e BallSystem per la carrozzeria, Glassdrive per i cristalli, Car Service Management 360 per la gestione di guasti e usato, K4S per la calibrazione degli Adas. In tutto, si tratta di oltre 9 mila punti assistenza, derivanti anche dall'acquisizione di alcune flotte della pubblica amministrazione e dalla prosecuzione del rapporto con le officine di fiducia dei clienti. ||

