



# Dalla governance all'attivazione dei piani di miglioramento

Virgilio Mineo CX Manager



# ALD Automotive Italia

Mobility Services Provider

ALD Automotive è la divisione del gruppo bancario francese Société Générale, specializzata nei **servizi di mobilità, noleggio a lungo termine e fleet management**.

Proponiamo un'offerta completa che va da formule globali per **gruppi multinazionali e aziende**, a prodotti modulari e flessibili per **piccole e medie imprese, liberi professionisti e privati**.

Un'offerta in continua evoluzione per un mondo che cambia.



**600 +**  
People

**67,000 +**  
customers



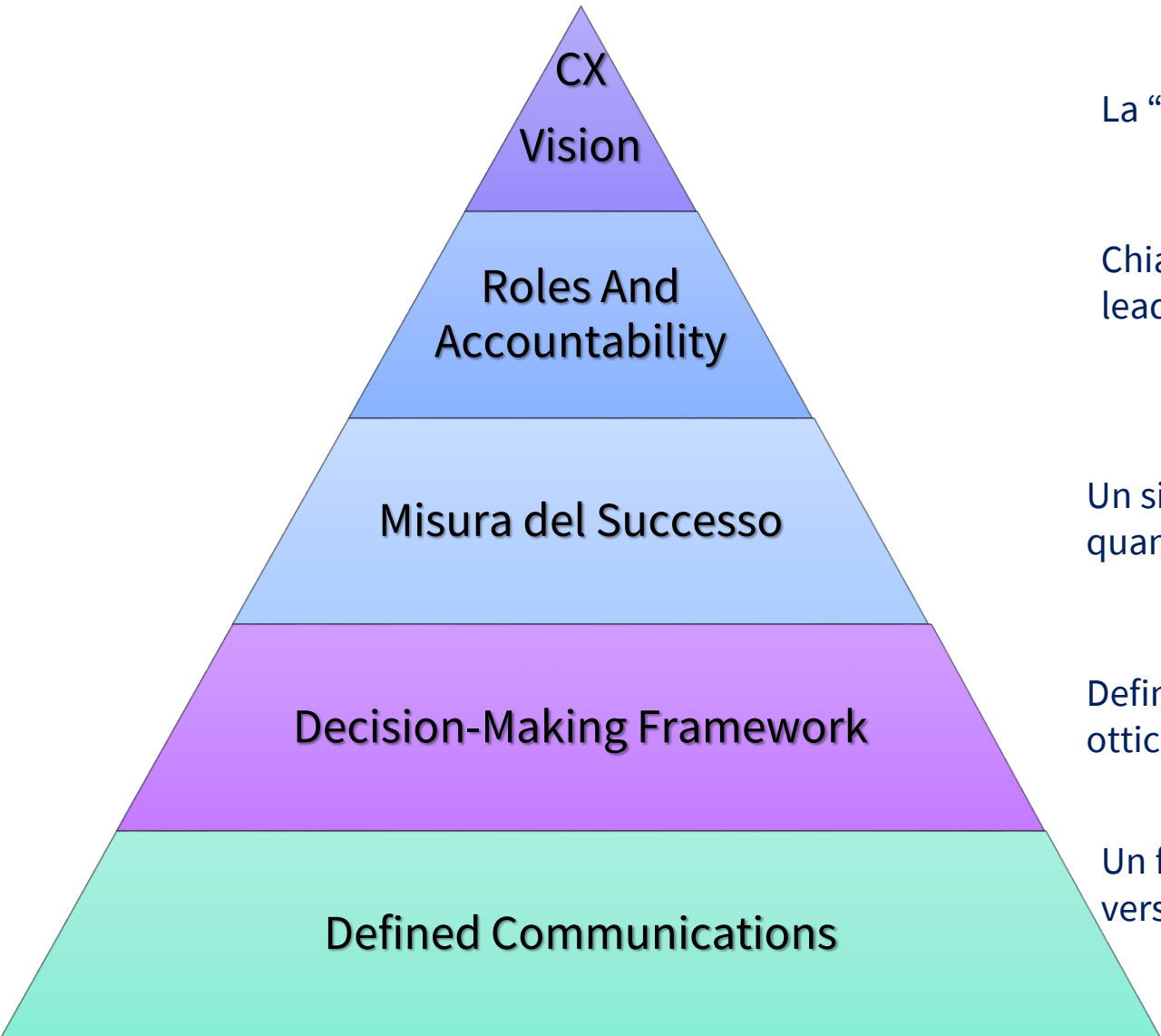
**2** Sedi **Roma**  
**Milano**

Managing over  
**178m vehicles**

**> €1 billion\***  
Revenues in 2019

Una rete di  
**Ca. 8.000**  
centri assistenza

# CX Governance



La “Customer Obsession” chiara indicazione nella visione

Chiara definizione di chi fa cosa con relativa assegnazione della leadership, poteri e responsabilità.

Un sistema di misurazione che definisca l’obiettivo in termini quantitativi e relative KPIs che ne misurino la performance

Definizione dei criteri di valutazione delle iniziative promosse in ottica CX ed il tipo contributo viene fornito.

Un flusso continuo di informazioni, performance report e training verso ogni livello della struttura organizzativa

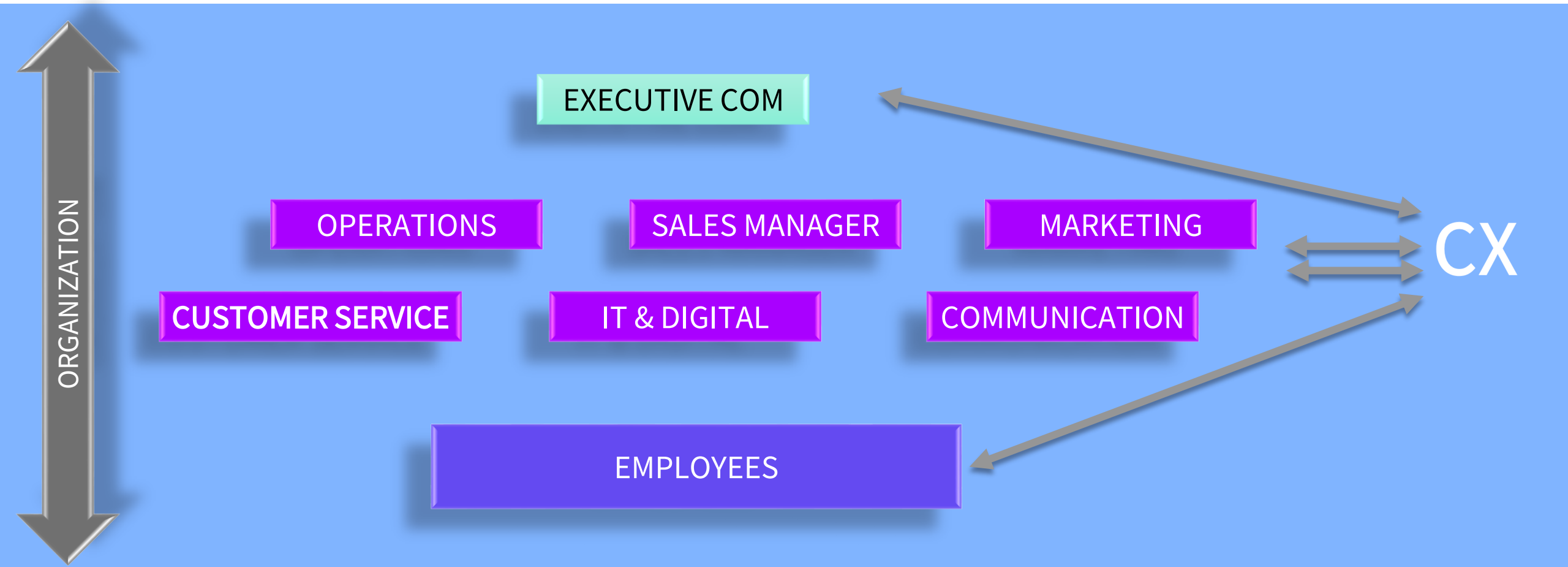
# Move per i clienti

Il nostro obiettivo è essere riconosciuti come il provider più innovativo di prodotti e servizi per la mobilità attraverso la digitalizzazione, la personalizzazione, la flessibilità, **l'eccellente esperienza cliente** e un marchio di mobilità unico nel suo genere.



# CX Stakeholders

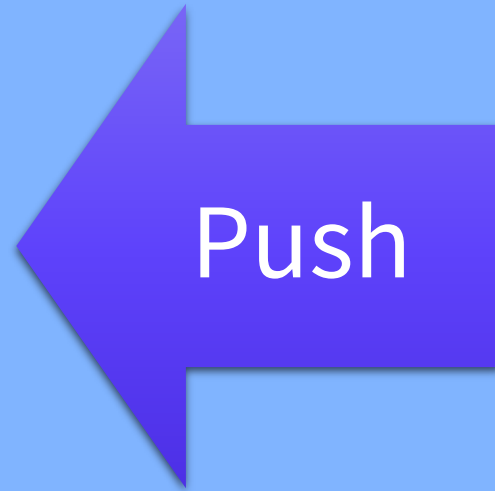
CX Framework - Who are involved?



# CX Engagement

How to start the continuous improvement

Action plan based on surveys feedbacks



Action plan based on Business needs

For each action plan an evaluation and validation from a sponsor (from EXCO) is required.

# CX Culture sharing

The path we are following to spread Customer Centricity

