



Un'app rinnovata grazie a crowd-testing, design thinking, metodologia Lean e co-creation

ACI Space 2.0, tutti i servizi dell'Automobile Club d'Italia a portata di smartphone

Francesca Zampa, Digital Innovation Manager ACI: "Abbiamo smontato e riassembleto un'applicazione che era già innovativa per rendere i nostri servizi mobile ancora più efficienti, di facile accesso e utilizzo. Da sempre innovazione e digitale sono nel Dna di ACI".

L'ente

L'Automobile Club d'Italia (ACI) è un ente pubblico non economico a base associativa e a natura federativa, con 99 club provinciali e locali. Fondato nel 1905, promuove e favorisce lo sviluppo del settore automobilistico italiano erogando servizi ad automobilisti, soci e Pubbliche Amministrazioni. Presidia tre principali ambiti di intervento: istituzionale, associativo e dei servizi pubblici. Nel primo rientrano attività di interesse per la collettività: formazione, informazione e sensibilizzazione sui temi della mobilità e della sicurezza stradale, attività di studio e ricerca, sviluppo del turismo e promozione dello sport automobilistico (per il quale ACI ricopre il ruolo di Federazione sportiva nazionale). Il secondo ambito riguarda i servizi dedicati ai soci, non solo come fruitori della mobilità: oltre al tradizionale soccorso stradale, ACI offre anche assistenza sanitaria, tutela legale e molto altro. Infine ci sono i servizi che l'ente eroga nella sua veste di Pubblica Amministrazione, come la riscossione del bollo per conto delle Regioni e la gestione del Pubblico Registro Automobilistico (PRA). L'Automobile Club d'Italia conta oggi 2450 dipendenti.

L'idea in breve

Per adempiere alla sua mission, ACI punta anche su innovazione e digitalizzazione. Nel 2017 ha lanciato un'app mobile dedicata ad automobilisti, soci e cittadini. Nonostante il successo dell'applicazione, che ha raggiunto in breve due milioni di download e una media di 400 mila sessioni al mese, ACI ha deciso di riprogettarla e sviluppare una soluzione ancora più avanzata ed efficiente. Nasce così la nuova ACI Space 2.0, rilasciata a luglio 2022.



Un nuovo approccio: dal design thinking alla co-creation

La nuova app nasce dalle esigenze di migliorare la user experience, rappresentare meglio i tre ambiti di attività di ACI (pubblico, istituzionale, associativo), rendere più facile l'accesso ai servizi e scongiurare l'obsolescenza tecnologica dell'infrastruttura. In ambito digital tutto evolve con grande rapidità e ACI da sempre agisce nella convinzione che fare innovazione significhi anticipare, e non seguire, i cambiamenti. Tre i principi adottati dall'Ufficio per la Transizione e l'Innovazione digitale di ACI: muoversi subito, sbagliare presto, per poter correggere subito il tiro, e ascoltare bene, ovvero confrontarsi con l'esterno. Per ridisegnare l'app, ACI ha adottato metodologie Lean, realizzando diversi MVP con l'obiettivo di validare i vari sviluppi intermedi, si è avvalsa di strumenti di design thinking, ha collaborato con una società di crowd-testing, che nelle fasi iniziali ha raccolto le opinioni di oltre 200 utenti esterni sull'app, ha svolto un'attività di co-creation, coinvolgendo family e friends, risorse interne e partner esterni. Per la fase di sviluppo è stato utilizzato il framework SCRUM. Il processo è iniziato a ottobre 2021. È stato un lavoro interdisciplinare, condotto con ACI Informatica, la società in-house che si occupa dei prodotti tecnologici di ACI, team interni ed esterni, che insieme hanno "smontato e riassembleto" l'app, riprogettandola secondo logiche diverse.

Come funziona ACI Space 2.0

L'intervento ha riguardato ogni aspetto dell'app: infrastruttura, grafica, testi, colori, accessibilità tecnica. Il cambiamento è evidente già dall'home page: ACI Space aveva 10 tiles, in ACI Space 2.0 tutti i servizi sono stati riorganizzati in tre mood, che riguardano i servizi pubblici ("I miei veicoli"), l'assistenza agli automobilisti ("Alla guida") e quelli dedicati ai soci e agli eventi sportivi ("Con il Club"). Grazie alla mappa, gli utenti possono trovare parcheggi, distributori di carburanti con i prezzi aggiornati e gli uffici ACI più vicini. Dalla sezione "I miei veicoli" hanno accesso a tutte le informazioni sulla propria auto, dal bollo all'attestazione di proprietà digitale. "Con il Club" permette di richiedere servizi e soccorso stradale in modo facilitato, scoprire i vantaggi offerti da ACI e le diverse formule associative, conoscere il calendario delle gare organizzate dall'ente sul territorio nazionale, per gli appassionati di sport e i piloti che vogliono scendere in pista.

Benefici

ACI fa parte della Community dell'Osservatorio Startup Intelligence del Politecnico di Milano, ha partecipato a tutte le edizioni del progetto rivolto a chi fa innovazione digitale in azienda: anche questo ha contribuito a rafforzare la sua mentalità di open innovation e a stimolare un nuovo modo di lavorare, basato su sviluppi veloci e design thinking. Il rinnovamento di ACI Space 2.0, che ha comportato il coinvolgimento dei responsabili dei vari servizi ACI e mesi di lavoro in team, è stato un processo impegnativo ma di grande soddisfazione. L'ente ha consolidato un diverso modo di lavorare, con benefici interni sotto il profilo culturale-organizzativo. Ha reso i suoi servizi mobile più efficienti, di facile accesso e utilizzo per automobilisti e soci. In più è riuscito a rappresentare in



Milano, 11 – 12 ottobre 2022



un'unica app tutte le sue anime – istituzionale, pubblica e associativa –, condensando i suoi servizi in tre mood, con vantaggi per gli utenti e in termini di immagine.

Nome ente: ACI Automobile Club d'Italia
Settore: Pubblica Amministrazione, Mobilità e Trasporti
Sito web: www.aci.it