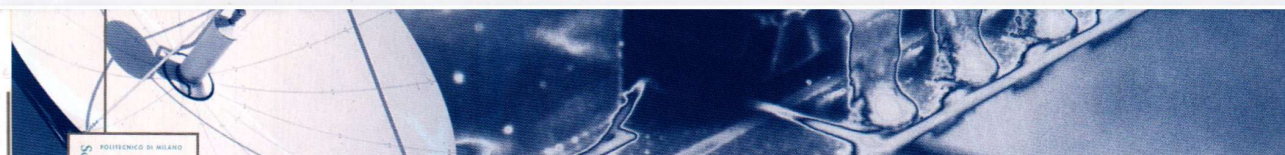


SOLUZIONI PER L'INNOVAZIONE DEL BUSINESS

# WIRELESS

## I N N O V A T I O N



### Business Case



## Fiat Group Automobiles

Un'applicazione Java per cellulare aiuta a gestire l'auto

**F**iat Group Automobiles (FGA) in concomitanza col lancio della nuova "500", in produzione da luglio, ha attivato il suo primo servizio di gestione della relazione con il cliente via Mobile in ottica multicanale, il LUM 500, attualmente in fase di test dal Motor Village e dal Fiat Center di Milano (Dealer di Proprietà FGA). Si tratta di una soluzione sviluppata in collaborazione con Dynamic Fun, società di ideazione e sviluppo di progetti wireless. Più in dettaglio, tutti i possessori del veicolo potranno richiedere un'applicazione che rappresenta un estratto del classico Manuale Uso e Manutenzione. L'applicazione Java, fruibile dal cliente sul suo cellulare, conterrà informazioni relative alla gestione della vettura e sarà navigabile secondo una struttura ad albero con una grafica semplice ed accattivante. Il servizio è inoltre integrato con i canali telefonici e web: tramite una funzione di collegamento, l'applicativo interagirà direttamente con il Customer Services Center di Arese che in automatico riconoscerà il cliente ed i suoi bisogni per fornirgli le informazioni richieste e supporto in caso di emergenza. Passo successivo sarà l'adozione del Mobile per servizi di marketing e gestione della relazione diretta con il cliente, attraverso lo sviluppo di un sistema di reminding multicanale.