

Arval



aria nuova sul web

di Marco Castelli

Fornire una panoramica a 360° sul noleggio a lungo termine, con offerte e contenuti personalizzati per i diversi target aziendali.

La società di noleggio del gruppo Bnp Paribas ha inaugurato il suo nuovo portale: un spazio con sezioni ad hoc per ogni target, dalle Pmi agli Enti pubblici. L'obiettivo? Rendere sempre più immediata la relazione con i clienti

Con questo obiettivo Arval ha dato vita a un nuovo portale Internet, www.arval.it, che racchiude in sé tutti i precedenti siti dell'azienda (istituzionale, arval-direct, arval-press). L'iniziativa, partita nel mese di giugno, è importante non solo dal punto di vista dell'immagine, ma costituisce un punto di svolta fondamentale nella gestione dei rapporti tra Arval e i suoi clienti. "L'idea è nata dalla necessità di dare una coerenza ai diversi spazi web che la società aveva creato, il sito istituzionale, il sito dedicato allo small business, il sito dedicato alla stampa - esordisce **Carlo Basadonna**, Direttore Marketing & Communication di Arval -: attra-

verso questa iniziativa, vogliamo conferire uniformità alla vetrina dell'azienda per renderla maggiormente identificabile agli occhi di tutti i clienti, con un'immagine e una logica web coordinate all'intero gruppo internazionale Arval".

A ciascuno il suo spazio

Il portale italiano, infatti, è concepito sulla falsariga dei portali gestiti dalle varie filiali europee. "Un cambio di immagine importante - aggiunge Basadonna -, ma la novità principale riguarda i contenuti: le varie sezioni si rivolgono ai diversi segmenti di mercato che Arval è in grado di raggiungere con la sua offerta.

Non a caso, l'obiettivo iniziale del gruppo era quello di realizzare un portale che riuscisse a dialogare in maniera diretta, in termini di contenuti e offerte, con i differenti target di riferimento". Quindi all'interno del portale, costituito da ben 276 pagine di testo e 82 pagine interattive di offerte di noleggio, esistono spazi specificatamente dedicati alle piccole e alle medie imprese che contengono, per esempio, indicazioni precise sull'ubicazione geografica delle filiali Arval e sulla qualità del servizio offerto; altri, invece, sono rivolti alle grandi aziende, e comprendono sezioni di reporting, analisi e piani di saving per i clienti; altri ancora, infine, sono riservati agli Enti pubblici.

Lo spazio web comprende inoltre parti dedicate alle figure professionali che utilizzano la formula del noleggio a lungo termine, a cui è possibile accedere attraverso una semplice registrazione: si tratta delle sezioni Visio, Fleet Manager, Driver e Dealer Network. "Le prime due sono rivolte ai gestori di flotte - spiega ancora il Direttore Marketing & Communication -: Visio è uno strumento che viene messo a disposizione delle aziende per raccogliere informazioni sui loro parchi auto, mentre Fleet Manager permette di visualizzare on-line la documentazione necessaria per la gestione di tutte le operazioni di renting. Nella sezione Driver, invece, l'utilizzatore della vettura, in qualsiasi momento, può prenotare on-line interventi di manutenzione, sostituzione pneumatici e inoltrare denunce di sinistri. Dealer Network, infine, si rivolge ai concessionari nostri partner, che propongono alla loro clientela il prodotto di noleggio a lungo termine Arval".

L'auto ideale? Basta un clic

Sul sito, le varie tipologie di clienti possono trovare le offerte più adatte alle loro esigenze, oltre alle informazioni sulle iniziative promosse da Arval.

"Abbiamo inserito un simulatore che, attraverso l'indicazione del budget di spesa e del segmento della vettura che si desidera noleggiare, permette d'identificare i modelli ideali per il cliente - prosegue Basadonna -. Il sito, però, è anche ricco di segnalazioni importanti: per esempio, c'è un'ampia parte dedicata al tema della mobilità sostenibile, con approfondimenti sul nostro progetto Ecopolis. In generale, cerchiamo di puntare su un rapporto di comunicazione immediata con il cliente, che, con questo sistema, non è costretto a perdere tempo per cercare le informazioni sul portale".

Sempre aggiornato

Naturalmente, uno dei vantaggi principali dello strumento web è

la possibilità di aggiornare in tempo reale i contenuti; un aspetto che implica un impegno notevole da parte del personale di Arval. "La costruzione del sito ha richiesto un lavoro di diversi mesi - conferma il Direttore Marketing & Communication -, ma anche adesso l'investimento in termini di tempo ed energie è importante, in quanto i contenuti, in particolare le offerte, devono essere aggiornati continuamente. In questo senso, abbiamo una struttura molto efficiente: c'è una sola persona responsabile del sito, che però può contare sulle competenze dei diversi uffici all'interno dell'azienda".

Secondo Arval, proprio il connubio tra web e noleggio a lungo termine è la strada maestra da seguire per crescere sul mercato. "Per noi Internet rappresenta il futuro - conclude Basadonna -, soprattutto nella logica di un'apertura sempre più decisa verso nuovi mercati. In particolare quello dello small business".



CARLO BASADONNA

