

CI PENSA CAROLINA – L'ASSISTENTE VIRTUALE DEI PROFESSIONISTI

La rivoluzione digitale introduce un'innovazione destinata a ridefinire il concetto di efficienza nell'ambito delle attività dell'Aftermarket: **Carolina, l'Assistente Virtuale dei Professionisti**. Questa piattaforma, sviluppata dal **Consorzio Assoricambi**, rappresenta l'avanguardia nella comunicazione tra officine e ricambisti, con l'obiettivo di efficientare le richieste di preventivo e la gestione degli ordini. Dopo mesi di ricerca sul campo e un dialogo costante con gli operatori del settore si è arrivati alla creazione di questa piattaforma conversazionale, un sistema che si avvale di un apprendimento continuo, capace di evolversi autonomamente sulla base delle interazioni quotidiane e migliorarsi continuamente.

In un'era in cui la maggioranza degli autoriparatori interagisce con i ricambisti tramite messaggistica istantanea, **Carolina** si distingue per la sua interfaccia intuitiva e per la capacità di integrarsi facilmente con gli strumenti di comunicazione già in uso, garantendo risposte immediate e precise. Il cuore di Carolina è la sua interfaccia intelligente, che non solo comprende ed elabora le richieste, ma interagisce in modo proattivo con gli autoriparatori, ponendo domande e guidando verso la soluzione ottimale. Il risultato è un processo di preventivazione rapido, supportato da **ANYcat e-Pro**, la piattaforma utilizzata dagli Associati per l'identificazione dei ricambi e l'approvvigionamento presso i loro fornitori.

Perché utilizzare Carolina:

- L'interfaccia conversazionale e **l'accesso omnicanale** rendono la comunicazione più efficiente, liberando tempo prezioso affinché gli autoriparatori possano dedicarsi con maggiore attenzione alle riparazioni;
- Con una **disponibilità continua 24/7**, consente agli autoriparatori di richiedere preventivi in ogni momento, eliminando l'attesa e ottimizzando le operazioni fuori dall'orario lavorativo standard;
- Carolina **apprende le preferenze** dei suoi utenti, riconoscendo automaticamente gli autoriparatori e personalizzando l'esperienza, in maniera tale da ridurre la necessità di inserire ripetutamente informazioni di base;

- La piattaforma accelera **l'elaborazione dei preventivi**, agevolando decisioni rapide e diminuendo la probabilità di errori nella scelta dei ricambi;
- Carolina è offerta come **servizio gratuito** per le officine, e non richiede nessun costo né di attivazione, che di utilizzo.

Carolina, già operativa in fase sperimentale, ha elaborato migliaia di richieste e il suo modello di apprendimento si arricchisce con l'utilizzo, adattandosi alle esigenze degli utilizzatori e migliorando nel tempo. Attualmente, la piattaforma ha dimostrato nel riconoscimento automatico dei ricambi un **tasso di successo di oltre l'85%**, con oltre 4.500 targhe univoche processate, quasi 12.000 richieste di ricambi e 10.400 codici OE restituiti.

Ignazio Romeo, Responsabile ICT del Consorzio, sottolinea l'importanza di Carolina nel panorama attuale: *"Questa piattaforma è il frutto di mesi di ricerca per automatizzare e semplificare le operazioni quotidiane, con l'obiettivo di liberare risorse e incrementare l'efficienza lavorativa"*. Giampiero Pizza, Direttore Generale del Consorzio, aggiunge: *"Carolina rappresenta un passo significativo nel percorso di miglioramento continuo che da sempre ci impegniamo ad offrire ai nostri Associati ed alle loro officine clienti, un salto in avanti verso un futuro di innovazione consapevole"*.

Carolina non è solo una risposta alle esigenze attuali, ma un trampolino di lancio per un domani in cui l'efficienza e la tecnologia andranno di pari passo con la crescita ed il successo di tutto il settore Aftermarket.