Un progetto sviluppato dalla cooperativa bolognese con il partner strategico TIM

Cotabo, con la centrale radiotaxi in cloud la tecnologia diventa alla portata di tutti

Il Presidente Carboni: "Abbiamo collaborato allo sviluppo di una nuova app per richiedere il servizio". Oggi una prenotazione su 4 arriva attraverso canali diversi rispetto alla classica telefonata.

L'idea in breve

Con la nuova centrale radiotaxi in modalità cloud e la nuova app Taxy click easy, realizzate in collaborazione con TIM, Cotabo è in grado di offrire al cliente un servizio ancor più efficiente, diversificando le modalità di accesso al servizio, garantendo nel contempo semplicità e possibilità di ridurre i tempi di attesa.

Il progetto

Fin dalla sua nascita COTABO si è caratterizzata come una realtà capace di innovare e di anticipare il mercato, mostrandosi attenta a cogliere le opportunità che possono derivare dallo sviluppo tecnologico. Dal 2001 la centrale radiotaxi della cooperativa è certificata ISO 9001, un riconoscimento che premia la qualità del servizio offerto. "Nel 2009 – spiega il Presidente Riccardo Carboni - abbiamo attivato una partnership tecnologica con TIM: una collaborazione che continua e che ha accompagnato la nostra cooperativa nella ricerca e nello sviluppo di nuove soluzioni tecnologiche". L'ultima novità è rappresentata dalla centrale radiotaxi realizzata interamente in modalità cloud e inaugurata pochi mesi fa. Il progetto si sostanzia in un motore basato sull'intelligenza artificiale che acquisisce le chiamate in modalità multicanale e mediante un algoritmo di ricerca operativa assegna la chiamata alle condizioni ottimali, individuando automaticamente il taxista libero disponibile più vicino. Un passaggio che riduce notevolmente i tempi di attesa al centralino. Fondamentale il ruolo di TIM, partner strategico coinvolto nella fase di design del progetto complessivo e come fornitore di tutta la tecnologia "intelligente" e di tutta l'infrastruttura in modalità cloud e con alta affidabilità.

L'app Taxi Click Easy

Non solo: sempre affidandosi a TIM e in collaborazione con una software-house italiana

specializzata nello sviluppo di applicazioni innovative "TRISOLUTIONS", Cotabo ha implementato un'app per accedere al servizio taxi: uno strumento progettato con un'interfaccia estremamente semplice e usabile, "a partire dalla considerazione che una quota rilevante della clientela è composta da anziani, che non sempre hanno dimestichezza con l'utilizzo delle nuove tecnologie", spiega Carboni. Alla possibilità di richiedere un taxi con un semplice click – ricevendo in automatico una risposta con l'indicazione precisa del tempo di attesa – si affianca la possibilità di localizzare i mezzi attraverso una mappa georeferenziata, di richiedere un preventivo, di consultare lo storico dei servizi richiesti, di esprimere il proprio livello di soddisfazione.

I benefici

La centrale cloud e la app, entrate in funzione con l'inizio del 2018, hanno già portato a un'ottimizzazione della produttività e a una riduzione dei costi, cui si affianca un tangibile miglioramento del servizio offerto al cliente, perché hanno reso molto più semplice ed efficace la gestione e la presa in carico delle circa 130mila domande mensili che arrivano alla cooperativa. Già nel 2017 il 25% delle richieste non è arrivato tramite telefono, ma tramite canali alternativi, un dato già elevato, "ma il nostro obiettivo è quello di portalo al 40% in tempi brevi" grazie alle nuove implementazioni: oltre alla nuova app, al web e alla chatbot Telegram, anche applicazioni dedicate alle aziende e agli hotel. "Questo progetto – spiega poi Carboni – ci ha dato modo di confermare la nostra vocazione sociale: la centrale in cloud è in grado di offrire il servizio ad altre realtà in tutto il territorio nazionale. Penso ad esempio a piccole cooperative e società che non hanno la possibilità di sostenere l'investimento per realizzare una centrale radiotaxi autonoma. Abbiamo già attivato alcune partnership in questo senso".

L'azienda

Fondata nel 1967, la cooperativa COTABO ha attivato quarant'anni fa il primo servizio radiotaxi a Bologna. Oggi è una realtà che coinvolge 530 soci tassisti e 32 dipendenti, per un fatturato di 5,5 milioni l'anno.