

Nel settore automobilistico, la gestione dei pagamenti rappresenta uno dei principali punti di contatto tra efficienza interna ed esperienza cliente. Con la sua piattaforma, Afinity Group, la fintech leader nella gestione dei pagamenti digitali per il settore automobilistico, ha permesso ad Autoindustriale Mobility Group, uno dei principali dealer del Trentino-Alto Adige, di ripensare questo snodo strategico, ottenendo benefici misurabili in termini di tempi, controllo e processi.

Con **7 sedi, 340 collaboratori**, oltre **4.400 veicoli venduti all'anno** e **50.000 passaggi in officina**, Autoindustriale gestisce un ecosistema complesso che include vendite, after-sales e amministrazione. In questo contesto, la digitalizzazione dei pagamenti non rappresenta un semplice upgrade tecnologico, ma un abilitatore strategico di efficienza operativa e qualità dell'esperienza cliente.

Dal collo di bottiglia all'efficienza digitale

Prima dell'adozione della piattaforma, Autoindustriale si confrontava con code alle casse durante le fasce di maggiore affluenza, processi manuali complessi e una scarsa integrazione tra vendite, post-vendita e amministrazione. Un insieme di criticità comuni a molti dealer che rallentano il ciclo **ordine- incasso** generando frizioni operative e limitando la capacità di offrire un servizio fluido ai clienti. Con l'integrazione della piattaforma Afinity direttamente nei sistemi gestionali, l'azienda ha trasformato il processo **dei pagamenti in un flusso omnicanale completamente automatizzato e centralizzato**, capace di adattarsi a diverse modalità di pagamento - dai bonifici istantanei alle carte fino a PayPal - consentendo ai clienti di regolare le fatture prima di arrivare in concessionaria. In questo modo, la tecnologia diventa invisibile e al tempo stesso strategica, rendendo i **processi più rapidi e trasparenti**.



Risultati tangibili per clienti e organizzazione

I benefici della digitalizzazione si riflettono sia sull'esperienza del cliente sia sulle performance aziendali. L'adozione della piattaforma ha permesso di **ridurre drasticamente i tempi di riconciliazione dei pagamenti (fino al 70%), con un risparmio medio di venti minuti per ogni transazione**, ottimizzando il lavoro del front office e semplificando la gestione contabile. L'eliminazione delle attese alle casse e la possibilità di saldare in anticipo anche a distanza hanno migliorato la soddisfazione degli acquirenti, mentre l'amministrazione ha acquisito una visibilità completa e in tempo reale degli incassi, diventando uno specchio fedele dell'andamento dell'intera organizzazione. Parallelamente, la piattaforma ha contribuito a eliminare i compartimenti stagni tra i diversi reparti, garantendo una visione condivisa dei processi e supportando decisioni più rapide e consapevoli.

Cambiamenti nel Consiglio di Amministrazione del Gruppo Volvo e nel team dirigenziale di Mack Trucks | 3



*“Per noi, ogni implementazione non è solo un intervento tecnologico, ma una reale opportunità di trasformazione operativa per il settore, oltre che per il dealer”, spiega **Paolo Procacci, Regional Sales Manager Southern Europe di Afinity Group.** “Con Autoindustriale abbiamo dimostrato che i pagamenti digitali possono diventare un fattore di competitività: snelliscono i processi, migliorano la collaborazione interna e offrono al cliente un’esperienza senza frizioni, mentre lo staff può concentrarsi su attività a maggior valore aggiunto. La piattaforma diventa invisibile, ma l’impatto è concreto e misurabile.”*



“Il problema principale per noi era vedere, soprattutto la sera, lunghe file di clienti in attesa davanti alle casse, senza poter offrire un’alternativa efficace. Quando abbiamo scoperto Afinity, l’abbiamo riconosciuta subito come la soluzione perfetta per questa criticità.” ha commentato **Lukas Baumgartner, Managing Director di AutoIndustriale Mobility Group**, aggiungendo: *“Afinity per me è **semplicità, customer centricity e digitalizzazione**”*

Un cambio di paradigma per il retail automotive

Grazie alla collaborazione con Afinity, Autoindustriale Mobility Group ha compiuto un passo strategico verso maggiore efficienza, autonomia e trasparenza. La piattaforma non solo ha ottimizzato i flussi finanziari, ma ha anche contribuito a un cambio di paradigma per migliorare l’esperienza di clienti e dipendenti, eliminando le frizioni operative, come sottolineato da Peter Oberkofler, Group Director Finance & Administration e Lukas Baumgartner, Managing Director.

Con un network di oltre mille dealer in Europa e il supporto di investitori come PayPal Ventures, Afinity conferma la propria leadership nella digitalizzazione dei pagamenti nel settore automotive, aiutando i concessionari a restare competitivi in un mercato sempre più digitale e orientato al cliente.