

TABELLA 2 - CHI GESTISCE LE FLOTTE IN PROPRIETÀ

• Principali funzioni responsabili della flotta	Fleet Manager (36,6%) Servizi generali (24,1%) Acquisti (11,6%)
• Gestione operativa dei mezzi	Interna (64,3%) Società di NLT (28,6%) Società di fleet management (3,6%) Accordi diretti con i network (3,6%)
• Identificazione e contrattualizzazione dei fornitori per la flotta	Servizi generali (47,1%) Acquisti (35,3%) Amministrazione (17,6%)

Fonte: ricerca GR advisory



risultata piuttosto elevata, superiore a quella delle flotte a NLT.

SERVIZI D'INTERESSE

Sulla base dei risultati dell'indagine, è possibile costruire una classificazione dei servizi di gestione in outsourcing per le flotte di proprietà: servizi tecnici, legati al veicolo, e servizi amministrativi per gestire i processi. Inoltre, l'introduzione della telematica a bordo dei mezzi ha portato un elemento di grande innovazione tecnologica che in futuro potrebbe

rivoluzionare i processi di gestione dei veicoli. Basti pensare alla diagnostica meccanica remota o alla rilevazione via collegamento telematico di alcune variabili per la previsione e il calcolo dei costi, quali, ad esempio, la percorrenza chilometrica e la codifica dei diversi autisti. In generale, i veicoli acquistati direttamente necessiterebbero di un'ampia varietà di servizi in outsourcing, dal fleet management operativo, alla *fleet administration* fino alla black box a bordo.

Nell'ambito dei servizi tecnici, costituiscono bisogni tipici e molto sentiti da questa tipologia di flotte l'assistenza all'acquisto dei veicoli, ma soprattutto quella alla vendita dell'usato; la convenzione con reti di officine, carrozzerie e pneumatici, per garantire tariffe negoziate e un accordo di servizio basato su parametri definiti; la gestione completa dei sinistri, a partire dal servizio di soccorso, per continuare con un solido processo di authority, consulenza peritale, verifica dei tempi di fermo e riconoscimento delle eventuali garanzie delle case costruttrici.

Possono completare la gamma dei servizi richiesti: la fornitura di vetture sostitutive e, in generale, la gestione del flottino di auto pool, il servizio di fuel card elettronica per prevenire abusi sui rifornimenti e controllare puntualmente i costi.

Tra i principali servizi amministrativi i più importanti riguardano il presidio del processo d'ordine del veicolo nuovo, il controllo di fatture, contravvenzioni, consumi e chilometraggi, la predisposizione dei dati contabili relativi alla flotta, il tutto con l'adeguato supporto di un software specifico e l'assistenza di un contact center o di un *single point of contact* in grado di rispondere alle molteplici esigenze dei driver e del fleet manager.

Infine, con riferimento ai nascenti servizi in outsourcing basati sulla black box, non ci sembra azzardato ipotizzare che l'introduzione massiccia della telematica darà un contributo rivoluzionario alla gestione tecnica e amministrativa dei veicoli aziendali.

SERVIZI TECNICI: LE PROPOSTE DEI PLAYER

Passione per l'assistenza ai clienti: questo il minimo comun denominatore delle aziende passate in rassegna nella nostra analisi. In più storie e servizi costruiti a partire da competenze *core* differenti, tutte accomunate da un unico obiettivo: la sicurezza e la tranquillità del driver



Un settore difficile quello dell'assistenza ai veicoli delle flotte di proprietà. Per questo i principali operatori presenti sul mercato sono società esperte, che hanno creato reti di assistenza e di gestione costantemente monitorate in grado di offrire ai clienti la qualità e la flessibilità richieste. Lavorano anche per i noleggiatori, con contratti di assistenza tecnica importanti e, in parte, anche tra di loro, laddove le competenze specifiche di uno sono utili anche agli altri.

AL SERVIZIO DEGLI AUTOMOBILISTI

La sua mission e la sua filosofia sono quelle dell'**Automobile Club d'Italia** che la controlla al 100% e per il quale eroga tutti i servizi a favore di un milione di soci: soccorso, servizio di auto sostitutiva, assistenza tecnica,

assistenza sanitaria e domiciliare. Ma ACI Global non è solo il principale fornitore di servizi BtoC agli automobilisti italiani, sta diventando anche un player importante nel settore delle flotte e punto di riferimento per quelle in proprietà e leasing finanziario, oltre che rappresentare la principale società di servizi a favore di tutti i noleggiatori a lungo termine.

“Siamo ispirati dall'**obiettivo della sicurezza e della serenità di chi viaggia**” esordisce **Valerio Gridelli** (foto) direttore commerciale del Gruppo ACI Global, “concetto che si traduce in un'assistenza del nostro call center h24, 365 giorni all'anno e in un livello di specializzazione che ci consente di coprire tutti i servizi anche per le flotte di proprietà e in leasing, non solo quelli di manutenzione e documentazione come assicurazioni, pratiche automobilistiche, tasse di circolazione, etc., ma anche quelli particolari, come la richiesta dei permessi per le zone a traffico limitato, per i parcheggi o il controllo dei rifornimenti tramite fuel card elettronica”.

Attraverso **Targa Fleet Management**, società a sua volta controllata al 100% da ACI Global, con 100 dipendenti e una vasta rete territoriale di officine e carrozzerie, il gruppo ha potuto mettere a frutto l'esperienza maturata con la gestione di 20mila veicoli di una importante azienda italiana. “Si tratta di un contratto molto impegnativo, che prevede la possibilità di intervenire su strada in tutto il territorio nazionale” dice Gridelli “ma che ci ha permesso di realizzare un



di Mauro Serena





CLAUDIO OLEARI,
RESPONSABILE
GRANDI CLIENTI
CAR FULL
SERVICE

servizio altamente qualitativo, tanto è vero che la stessa società cliente, ora che è passata al noleggio, ha comunque richiesto al noleggiatore subentrato di continuare ad avvalersi di Targa Fleet Management per i servizi di assistenza al parco veicoli".

ACI Global, nel passato anche recente, ha diversificato le proprie attività, dedicandosi, tra le altre, anche al travel e al car sharing. "Ora ci stiamo consolidando sulle attività che appartengono al nostro dna, come i servizi di ripristino della mobilità per i quali, tra l'altro, abbiamo un contratto con quasi tutti i noleggiatori, in esclusiva o insieme ad un altro player. E stiamo andando sempre di più verso *fast repair* e *depannage* e servizi tecnico-ispettivi come perizie e authority" spiega Gridelli. Inoltre, ACI Global è in grado di intervenire anche sui veicoli pesanti e in autostrada, avendo l'autorizzazione di Aiscat.

ACI Global assiste 4 milioni di veicoli (di cui 1 milione di soci ACI) e opera, oltre che direttamente con le aziende e per conto dei noleggiatori, anche con le case automobilistiche, motociclistiche e di veicoli industriali. Il suo call center gestisce anche 200 numeri verdi di clienti.

MANUTENZIONE, LA SOLUZIONE

Nata da un management esperto nell'assistenza manutentiva, nel noleggio e nella *fleet administration*, **Car Full Service** è focalizzata sulla manutenzione meccanica e sulla carrozzeria e ha due anime: business (aziende ed enti pubblici) e consumer, vantando 10mila veicoli in assistenza attivi che i clienti hanno acquisito in

proprietà, leasing o attraverso un finanziamento.

Il prodotto offerto da Car Full Service è un pacchetto manutentivo estremamente personalizzabile, grazie ad un quotatore online a disposizione del venditore o dell'intermediario, che viene profilato per tener conto degli accordi contrattuali previsti con il cliente. "Questo sistema aiuta anche i concessionari" ci spiega **Claudio Oleari**, responsabile grandi clienti "che sono stimolati a vendere il nostro pacchetto insieme all'estensione di garanzia, potendo detrarre dal pacchetto i servizi già compresi nell'estensione. Per gli intermediari il nostro prodotto rappresenta una carta flessibile da giocare a favore del cliente, sia in termini di servizi che di marginalità".

Il pacchetto di Car Full Service spesso viene venduto come servizio manutentivo ufficiale della casa o del concessionario, che nel caso di vetture in leasing, con ricambi originali e rete della casa, ha il pregio di garantirne il valore residuo.

"I nostri clienti sono aziende che puntano alla qualità, i loro assegnatari vengono ricevuti in officina con il calore e la gentilezza che si riserva di solito al privato: il processo di autorizzazione è molto veloce" evidenzia Oleari. "Assistiamo anche veicoli allestiti per i quali il noleggio non è tipicamente la soluzione ottimale".

"Il nostro obiettivo" prosegue Oleari "è offrire al driver e all'azienda tutta la tranquillità dell'assistenza a costi certi e dilazionati nel tempo, ma non solo: siamo in grado di gestire, per le aziende medie e grandi, servizi costruiti su un capitolato, a evento e a canone, come il

pagamento delle tasse di possesso, le fuel card, i sinistri, l'auto sostitutiva e quella pool". Molta flessibilità viene assicurata anche sulla forma contrattuale, che può essere a libro aperto o chiuso e con pagamento diretto del cliente o intermediato da Car Full Service, che riaddebita esattamente l'importo della fattura passiva e viene remunerata dal cliente con una fee di gestione. Nell'authority sulle riparazioni di danni di carrozzeria è possibile prevedere, in alternativa, il pagamento diretto da parte del cliente, con Car Full Service come puro gestore.

SPECIALISTI AD AMPIO SPETTRO

Una profonda conoscenza del settore flotte, sia di proprietà che a noleggio: è questa la caratteristica saliente di **Fleet Support**, società che offre una vasta scelta di servizi. "Il noleggiatore spesso è una banca che per sua natura vende

denaro, ma è importante per le aziende clienti che il suo *outsourcer* conosca in maniera approfondita i servizi e che sappia come si creano e configurano" commenta l'ad **Simone Costantini**. "Talvolta anche le aziende che possiedono una flotta di proprietà difficilmente hanno le competenze per gestirla, basti pensare, ad esempio, all'attività peritale; spesso le auto di queste flotte non sono gestite in maniera efficiente ma, bensì, su processi specifici, con ampie aree di miglioramento".

La società, con sede a **Roma**, presidia per alcuni noleggiatori quasi tutti i processi di gestione operativa ed amministrativa, dalla scelta del veicolo attraverso il configuratore fino alla consegna all'azienda e al driver e a tutta l'assistenza, effettuata attraverso una rete indiretta di circa 13mila officine e carrozzerie. Le flotte di proprietà possono essere servite con una rete diretta, la cui

contrattualizzazione viene assistita selezionando le migliori officine disponibili per area geografica. Circa l'80% del fatturato è generato dai contratti con gli operatori del settore, ma i servizi erogati direttamente alle flotte in proprietà sono in costante sviluppo. Inoltre, l'azienda preferisce non intermediare i pagamenti tra cliente e officine: è più trasparente che l'azienda paghi direttamente l'officina, corrispondendo a Fleet Support una fee fissa per il servizio erogato oppure una *success fee* legata ai risparmi prodotti, ad esempio sui preventivi di riparazione analizzati dal servizio di authority. "Il nostro contratto in genere non richiede una durata minima, il cliente è libero di valutarci e di vivere serenamente il contratto". I numeri di Fleet Support parlano di 5 mila veicoli con contratto diretto di gestione, escludendo i veicoli dei noleggiatori serviti; gestiti su

sistemi proprietari ci sono in ballo circa 450mila interventi di riparazione all'anno, 600mila preventivi e quasi 40 milioni di euro di ricambi, il cui ordine è centralizzato e prevede la tracciatura di tutte le sostituzioni tramite la targa del veicolo: 120 parti dell'auto sono sotto osservazione. Questa funzionalità consente l'authority automatizzata per alcuni clienti, con risparmio di tempo in fase di richiesta del servizio: il sistema identifica, per esempio, quale tipo di pneumatici monta l'auto e autorizza la sostituzione se il preventivo è in linea o al di sotto di quanto previsto a contratto.

NUOVE PROPOSTE PER LE FLOTTE

Una solida **tradizione familiare**, iniziata da un'officina che nel corso degli anni ha dato vita ad una ben strutturata organizzazione al servizio delle flotte, malgrado il passaggio generazionale. La lunga partnership come fornitore di un'ampia gamma di servizi al noleggio a lungo termine, che gli consente di vantare un'esperienza pluriennale nella gestione complessiva di oltre 100mila veicoli, diventa abilitante per gestire con successo le flotte di proprietà. Base a Napoli e ampia struttura nazionale, **Gestioncar** è guidata da una donna, **Clorinda Gargano**, amministratore delegato: "la nostra società, forte della partnership sviluppata per molti anni con un noleggiatore leader, punta ora decisamente al mercato della flotte di proprietà con una proposta basata sulla qualità del servizio e sulla cura del cliente, che ci contraddistinguono da sempre, grazie anche a una struttura



CLORINDA GARGANO,
AD GESTIONCAR



SIMONE COSTANTINI AD
FLEET SUPPORT



LUCIO BARTIROMO,
SAOL





MARCO CANESI,
VODAFONE
AUTOMOTIVE

organizzativa ampia e di grande esperienza. L'assistenza telefonica al cliente, l'authority, il servizio di soccorso e quello di auto sostitutiva sono tra le nostre specialità, oltre alla rete di assistenza. Inoltre, va sottolineato che tutti i servizi sono forniti direttamente da nostro personale e non da appaltatori e anche i software di gestione sono stati sviluppati da noi, perché siamo convinti che fornire prodotti di qualità sia il compito principale e più importante per raggiungere la quota di mercato prevista; l'innovazione ed il servizio sono i veri aspetti della qualità". Con un piano di espansione ambizioso, l'azienda sta investendo in tutte le funzioni, comprese quelle di vendita e account management per essere ancora più vicina al cliente diretto.

A LIBRO APERTO E ONLINE

Tra i più noti nel mercato di riferimento, il **gruppo formato da Servizi Auto On Line (Saol) e Tyre Team** opera da oltre 10 anni e fornisce servizi modulari sulla base delle specifiche esperienze di ciascun cliente, sia esso una flotta privata o un operatore del mercato. Tyre Team rappresenta il circuito dei 1.500 punti di assistenza pneumatici raggruppati sotto il brand **TT Point**. Inoltre, il network è composto da 4mila officine e oltre 700 carrozzerie. Un ruolo fondamentale per gestire la flessibilità dei servizi, mantenendo il pieno controllo dei processi, è dato dall'impiego di tecnologie IT web specifiche per il settore *automotive* e interamente sviluppate dalla divisione ICT interna. Un modello che consente di gestire

oltre 5mila veicoli di clienti aziende con flotte importanti, anche se sono soprattutto gli operatori di mercato a fare la parte del leone coprendo quasi il 90% dei veicoli assistiti: noleggiatori a lungo termine, ma non solo. Anche compagnie assicurative e società di telematica applicata ai veicoli si avvalgono dei servizi forniti dalla società di Ostia.

"Facciamo solo fleet management a libro aperto" sottolinea il presidente **Lucio Bartiromo** "perché tra i nostri servizi c'è la manutenzione straordinaria che, come dice la parola stessa, contiene un'alea. Se proponessimo un canone fisso il nostro modello diventerebbe quello di un'assicurazione, ma noi siamo una società operativa, non assicurativa, e non vendiamo prodotti alla rete, perché vogliamo restare indipendenti. Quindi fatturiamo mensilmente a consuntivo, sulla base degli interventi richiesti, il cliente ci paga e noi paghiamo la rete di fornitori, il tutto dopo aver controllato tutte le singole fatture".

Le flotte clienti di Saol sono principalmente composte da **veicoli commerciali di proprietà**. "Non perché lo abbiamo deciso noi" precisa Bartiromo "ma perché le società di noleggio a lungo termine hanno seguito meno questo segmento. La dimensione minima del nostro cliente deve essere almeno di 50 veicoli e presente in più regioni".

LA TELEMATICA SPOSA IL FLEET MANAGEMENT

Quando alla tecnologia viene affiancata la tradizione del fleet management può nascere un

connubio come quello di **Vodafone Automotive**. Manufacturing, telematica e gestione in outsourcing, grazie all'acquisizione di **Cobra** (che a sua volta aveva inglobato **Drive Service**, storica società di gestione flotte). Un team di professionisti che si prende carico di attività quali manutenzione, riparazione, fornitura di veicolo di cortesia, oltre all'authority per conto di alcune importanti compagnie assicurative. "Investiamo in queste attività perché nel futuro vediamo una sinergia tra telematica e parte gestionale" spiega **Marco Canesi**, Head of Product Management. "Il nostro sogno? Che tutte le auto siano equipaggiate con la black box per misurare la tipologia d'uso e le necessità di manutenzione, con il supporto della nostra diagnostica sicura e non *hackerabile*".

Grazie alla convenzione con quasi 10mila officine, oltre ai produttori di ricambi e di pneumatici, **Vodafone Automotive** offre un servizio di fleet management con fatturazione centralizzata, a libro aperto o chiuso, con una *value proposition* la cui unicità è rappresentata, secondo l'azienda di telecomunicazioni, dall'esperienza maturata per molto tempo nell'erogazione di servizi per clienti molto esigenti, con livelli di servizio molto importanti e una perfetta conoscenza della parte assicurativa.

Con contratti che coprono circa 500mila veicoli, Vodafone Automotive propone ai suoi clienti contratti di gestione completa in *outsourcing*, dove la telematica viene inserita per aumentare la sicurezza degli assegnatari.

CENT'ANNI DI MASERATI

DALLA CLASSICA QUATTROPORTE ALL'INNOVATIVA LEVANTE

Con questa nuova rubrica, che abbiamo chiamato Director's cut, vogliamo raccontare la storia di un brand attraverso la prova di una sua auto. E scoprire cosa ci riserva per il futuro



Rivoluzione Maserati. Festeggiati i suoi primi cent'anni di vita, il primo gennaio 2014, la Casa del Tridente rilancia il suo storico brand entrando nell'agguerrito segmento dei Suv di alto livello con il **Levante**. Con l'obiettivo di "raggiungere le 70 mila vendite annue entro il 2018, di cui il 50% saranno proprio Levante" come sottolineato da **Giulio Pastore** (foto), General Manager di Maserati Europe. Un prodotto il Levante che, oltre ad andare



incontro alle richieste del mercato, con il segmento dei Suv quello a crescere di più, è anche un cambio di paradigma per la

casa di Modena. Che deve sempre di più "svecchiare" il brand, oltre a proporre prodotti innovativi al giusto prezzo richiesti da mercato. "Dopo la crisi del 2009, quando le vendite di nostre auto scesero da 8300 a circa 4000, ci siamo risollepati introducendo auto da 70 mila euro, mentre fino a quel momento vendevamo sogni da 140 mila euro. Che abbiamo dovuto comunicare anche al mercato, cosa che ci è riuscito piuttosto bene in Cina", dove Maserati è presente sin dal 2002, e che ha visto le vendite passare dalle 100 del primo anno a diventare il primo mercato per il brand modenese,



di Alberto Vita