

**QUATTORUOTE**


Il giornale dei professionisti dell'automobile

# auto

Settembre 2009

www.autopro.it

## ASSISTENZA FLOTTE UN BUSINESS CHE FA GOLA



**TUTTO QUELLO  
CHE LE OFFICINE  
DEVONO SAPERE  
(E GARANTIRE) PER  
LAVORARE CON LE AZIENDE  
DI NOLEGGIO A LUNGO TERMINE**

Editoriale Domus

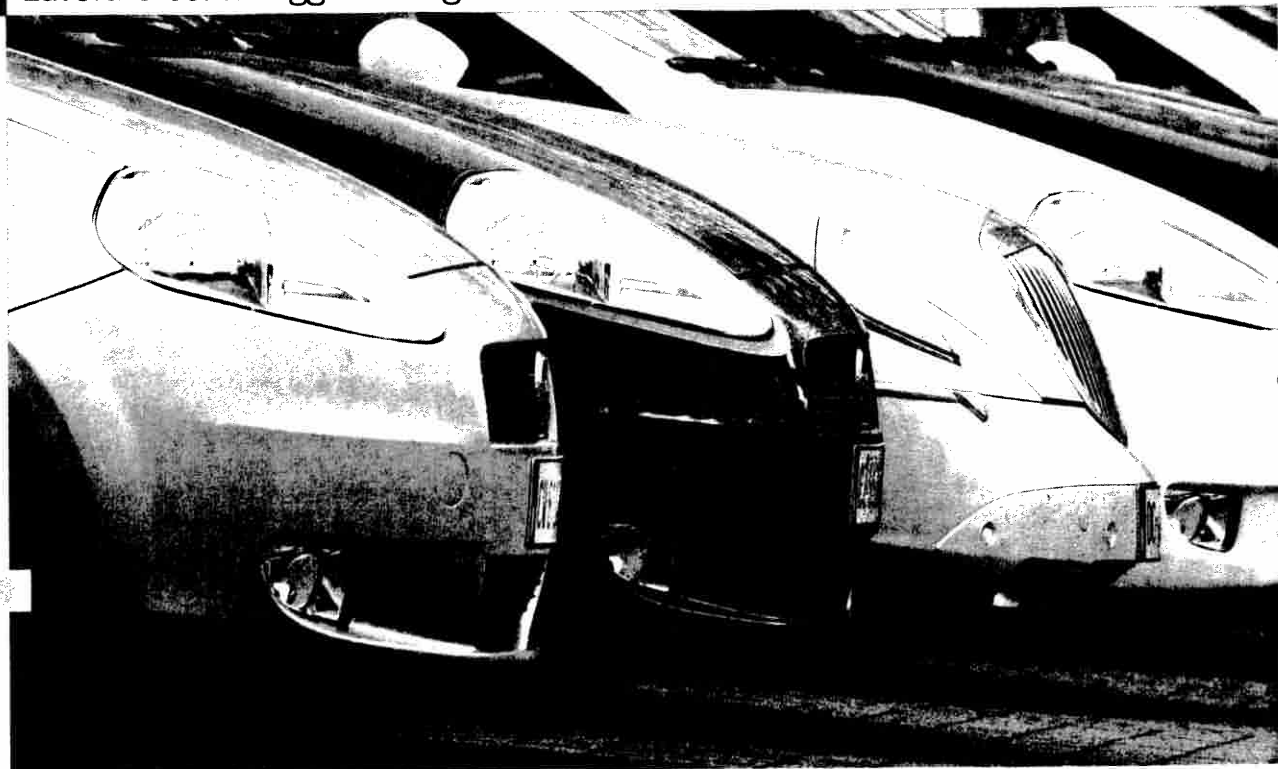
**EQUIP AUTO**  
A Parigi l'aftermarket  
cerca nuovi sbocchi.  
Anche nel low cost

**PRIMO ESAME**  
Fiat Qubo: la praticità  
nella riparazione  
è proprio il suo forte

**PISTONI**  
Il cuore del motore  
evolve con geometrie  
sempre più audaci

**MANOVRA D'ESTATE**  
Fisco, lavoro, agevolazioni  
sul fronte del debito con  
le banche: ce n'è per tutti

**FOCUS PROIETTORI & FANALI: ECCO COME CAMBIA IL MONDO DELL'ILLUMINAZIONE**



# Assistenza flotte W la meritoc

*Un business appetibile, che può imporre alle officine condizioni severissime ma poi ripaga con i volumi. E che ora, con la crisi, comincia a spostare di qualche grado il baricentro della manutenzione verso gli indipendenti*

**C**on oltre mezzo milione di auto circolanti e 600 milioni di euro spesi nel 2008 tra ricambi e manodopera per l'assistenza delle flotte, il settore del noleggio a lungo termine (nlt) è un cliente da trattare con i guanti per l'intero mondo dell'autoriparazione. Ma, come per tutti i clienti importanti, non è facile attrarlo in officina e, tantomeno, mantenerlo nel tempo. Attrezzature aggiornate, se non aggiornatissime, spazi e personale adeguati, sconti su manodopera e ricambi e, in molti casi, anche qualche certificazione di qualità, più una buona dimestichezza con internet e le nuove tecnologie e una cer-

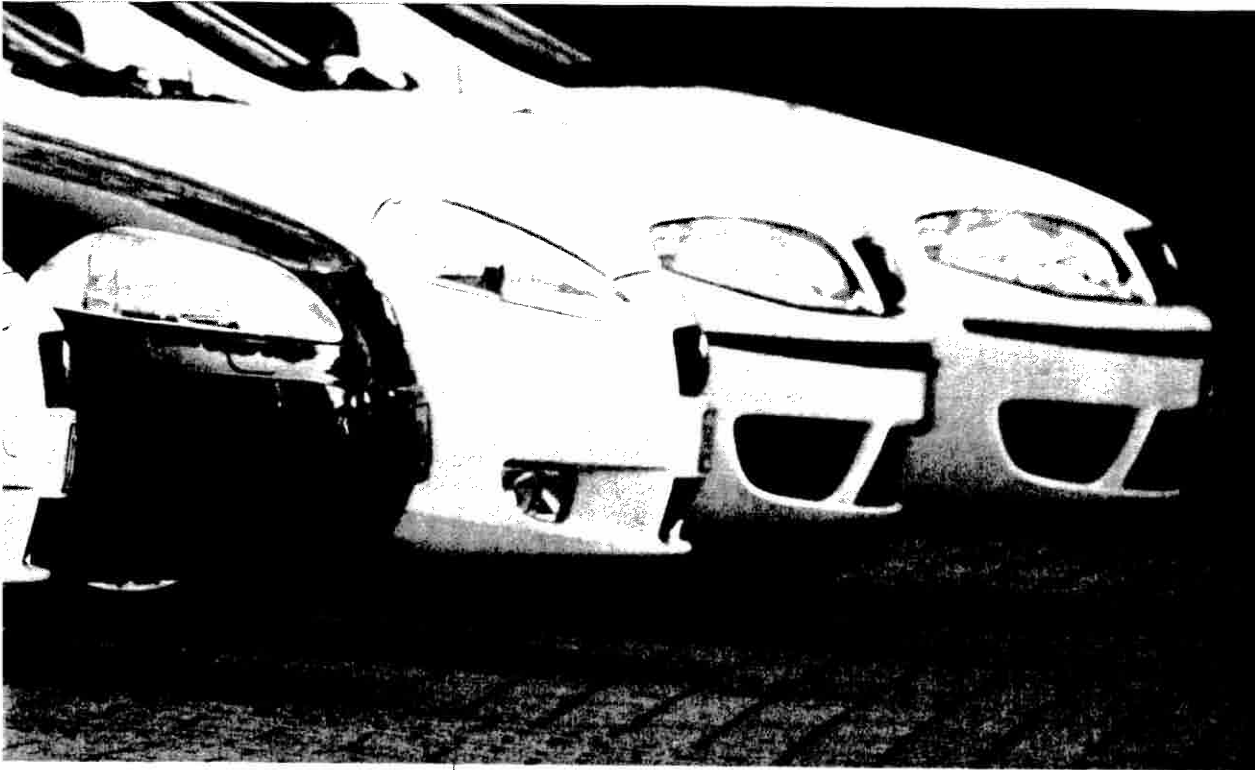
ta sensibilità ambientale: ecco gli "standard minimi" richiesti agli autoriparatori, indipendenti e non, che vogliono cimentarsi con l'assistenza delle flotte del noleggio. Per contro, a fronte della richiesta di un servizio così impegnativo, le compagnie proprietarie e i gestori delle flotte offrono in genere all'autoriparatore solo la promessa di inviare vetture in officina, senza assicurare nero su bianco un quantitativo prefissato. In questo modo i noleggiatori si assicurano il controllo sul campo degli standard di qualità richiesti. In pratica, chi ci sa fare e dimostra velocità e cortesia, evitando problemi al driver dell'auto (an-

zi, semmai risolvendoli anche quando arrivano imprevisti) potrà vedere in poco tempo crescere la fila delle auto provenienti dalle flotte. Chi "sgarra" e non tiene fede alle promesse sottoscritte al momento di entrare nel network sarà ben presto declassato e, pur se non espulso, perderà flussi di lavoro più o meno consistenti, senza poter pretendere alcunché.

"Il sistema è per forza di cose meritocratico, gli autoriparatori più bravi vengono premiati dalle case di noleggio, che inviano più auto presso di loro", conferma Pietro Teofilatto, direttore generale Aniasa, l'associazione che riunisce le aziende di noleggio



**Pietro Teofilatto**  
direttore generale  
dell'Aniasa,  
l'associazione  
delle aziende di  
noleggio.



# razia



**Pubbliche e private**  
A sinistra, una flotta  
aziendale in arrivo  
all'officina del  
Car World Center  
di Milano. Sotto,  
manutenzione di  
una Land Rover della  
Finanza presso un  
riparatore autorizzato.

a breve e lungo termine. È la soddisfazione del cliente finale - il singolo driver, prima ancora del gestore flotte - a determinare in definitiva chi è dentro e chi è fuori. Tutte le case di noleggio sono dotate di un call center per l'assistenza che, oltre a indirizzare l'automobilista in questa o quella officina, lo ricontatta a riparazione ultimata per assicurarsi direttamente della qualità del servizio offerto. Tutto bene? E allora l'officina viene premiata con un rating più alto che la fa salire in classifica e si assicura così una preferenza al momento di scegliere a chi indirizzare nuove autovetture. Se il driver si lamenta, invece, l'officina si becca una valutazione ne-

gativa e scende in classifica. E il call center inizia a mandare meno auto. L'importanza del servizio di autoriparazione è fondamentale per i noleggiatori. Anche perché il meccanico è una delle poche persone che ha contatti diretti con l'automobilista, in nome e per conto del gestore flotte, durante tutta la durata del contratto di noleggio. È lui quindi, nel bene e nel male, l'ambasciatore della qualità del servizio offerto. Deve essere flessibile, per far fronte a ogni evenienza e costante nel garantire qualità, perché le compagnie, ancor più in questi tempi di crisi, non possono proprio rischiare di perdere clienti, che siano imprese private o enti pubblici.



**LE RETI DEI BIG DELL'NLT**

**In migliaia per tenere in forma le flotte**

**Ald Automotive**

130 service point (centri selezionati)  
1.700 officine convenzionate  
350 carrozzerie  
3.000 gommisti

**Arval**

18.000 officine convenzionate

**Ge Capital Solutions**

100 welcome centers  
500 officine  
400 Bosch Car Service convenzionati  
100 carrozzerie Akzo Nobel  
300 gommisti Dunlop & Goodyear e Driver Pirelli  
+ accordo Carglass per la riparazione cristalli

**LeasePlan**

7.000 officine ufficiali  
1.050 carrozzerie  
6.100 gommisti

**Leasys**

170 Leasys point  
3.000 officine dei marchi Fga

**Manutenzione impeccabile per rivendere l'usato**

Tutti i contratti di noleggio comprendono, a fronte di un canone fisso, anche il servizio di manutenzione ordinaria, e spesso anche franchigie per quella straordinaria; al di sotto di un certo importo il danno non si paga e solo in caso di danni maggiori l'azienda si rivale sul guidatore; ma è sempre il noleggiatore a decidere, sia che l'intervento avvenga a spese sue perché compreso nel contratto, sia che invece lo debba pagare il cliente. Le compagnie di nlt rimangono proprietarie dell'auto e ne ritornano in possesso alla scadenza del contratto: hanno quindi il massimo interesse alla professionalità della riparazione e, soprattutto, a mantenere nel tempo il valore di mercato di ogni vettura.

Le flotte che rientrano in casa a fine contratto devono essere pronte a essere rivendute in breve o brevissimo tempo e a costi leggermente superiori alla media delle trattative tra privati, condizione indispensabile per far quadrare i conti dei noleggiatori. Da

questo punto di vista una buona manutenzione consente di assicurare una garanzia sull'usato anche di 24 mesi (la legge ne richiede solo 12). Le auto, prima di essere vendute, passano in officina per ritornare come nuove di zecca. Il check up a fine contratto è anche fondamentale per individuare eventuali responsabilità del guidatore nei casi di cattiva manutenzione. Scoprire un danno nascosto o non dichiarato evita figuracce al momento della vendita e consente di rivalersi sull'eventuale responsabile. Inoltre una manutenzione non tempestiva o una riparazione non eseguita a regola d'arte si ritorcerebbero proprio contro l'azienda di noleggio che, garantendo la macchina per due anni, sarebbe costretta, suo malgrado, a sostituirla senza potersi rivalere sull'officina. Tutti ottimi motivi per mantenere alta la guardia nella selezione dei riparatori della propria rete.

**La crisi economica allunga i contratti**

Con la crisi, l'assistenza si fa ancora più importante per il noleggio a lungo termine, che sta soffrendo per la prima volta da quando si è diffuso in Italia sostituendosi alle flotte di proprietà o prese a leasing. Finora sempre in crescita, il settore ha fatto registrare nel primo semestre 2009 un calo di nuove immatricolazioni di quasi il 40%. Non sono invece diminuiti i clienti che, anzi, si sono rivolti al nlt come rimedio anticrisi. Tuttavia, anziché rinnovare le flotte alla scadenza del contratto, molte aziende ed enti hanno deciso di risparmiare prolun-

gando i contratti stessi. "Si è passati da una durata media di 12 o 24 mesi a una di 48 mesi - spiega ancora Teofilatto - Gli operatori rinviando il rinnovo del parco a momenti più floridi e così la manutenzione è diventata ancora più strategica, anche perché, oltre che l'età delle flotte, è aumentato anche lo sfruttamento chilometrico, che ora si aggira su una media di 30 mila km l'anno per macchina".

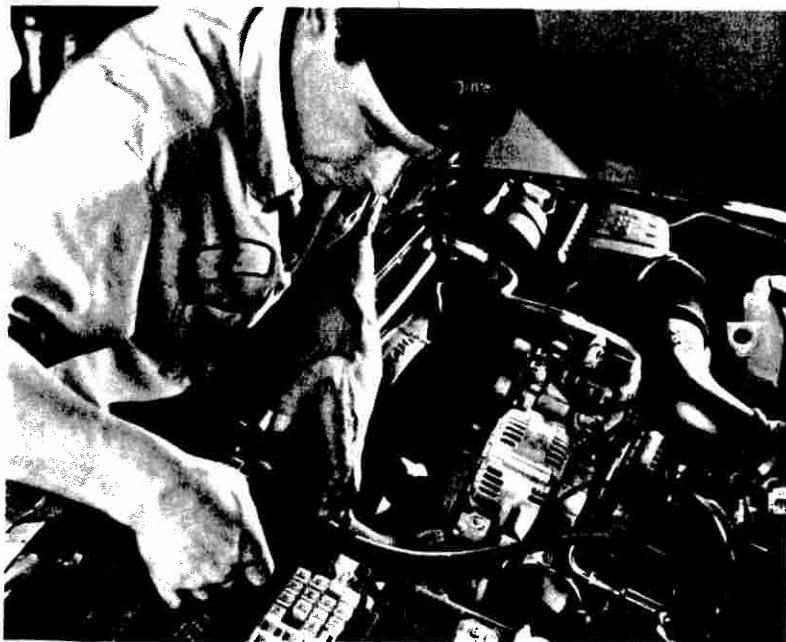
I clienti italiani del nlt sono attualmente circa 70 mila e nelle loro preferenze l'efficienza del servizio di assistenza sta diventando un fattore prioritario; del resto le vetture sono utilizzate per lavorare, qualsiasi ritardo o intoppo si traduce in una perdita economica. "Per questo - continua Teofilatto - tutti i noleggiatori hanno creato sistemi telematici di mappatura delle officine che consentono di verificare in tempo reale sia le capacità di fornire un servizio efficiente, sia elementi come la disponibilità immediata di un'auto sostitutiva".

**Occhio alle mini flotte e alla vettura unica**

Che le auto del noleggio vadano riparate sempre bene e in fretta (e col sorriso sulle labbra) vale, a maggior ragione, quando si tratta di flotte piccole o addirittura di una sola vettura. Da qualche tempo non sono solo le grandi aziende a rivolgersi al noleggio a lungo termine; anche le piccole imprese e i professionisti con partita Iva mostrano di apprezzare il vantaggio di pagare un canone fisso annuale per assicurarsi veicolo, assistenza e manutenzione, senza doversi preoccupare

**Mani professionali**  
Interventi su una Jeep della flotta LeasePlan.

Le riparazioni sulle vetture dell'nlt devono essere perfette anche per garantire il valore dell'usato al momento della rivendita.



pare di costi imprevisi e aspetti gestionali. La libertà dalle grane della gestione è un aspetto chiave della motivazione al noleggio dei "piccoli", insieme all'assistenza compresa nel contratto: se i noleggiatori si occupano di tutto, l'alleggerimento del carico di lavoro è garantito. "Avere a che fare con un piccolo imprenditore che per lavorare ha solo una o due macchine - sottolinea Teofilatto - impone dunque di garantire al cliente vetture sostitutive sempre pronte e tempi brevi per la riconsegna del veicolo. Oltre a una buona dose di cortesia e attenzione: il rapporto umano qui è ancor più apprezzato".

### **AAAutoriparatori meridionali cercasi**

Il noleggio è stato fin qui prerogativa del Nord industriale, anche se le vetture poi girano per tutta l'Italia e sono immatricolate in gran parte a Roma, grazie alla tassa ridotta offerta dalla provincia. La diffusione dell'offerta alle piccole imprese e agli artigiani sta però ampliando il raggio d'azione dell'nlc ad aree geografiche finora considerate poco interessanti, come le regioni meridionali. Saturato o quasi il mercato delle flotte pubbliche romane e quello delle grandi aziende settentrionali, i noleggiatori cercano di

conquistare gli artigiani e le flotte delle amministrazioni locali da Napoli in giù, isole comprese. Questo vuol dire che anche la rete di assistenza dovrà essere riorganizzata sulla nuova diffusione geografica delle flotte. Si aprono quindi nuove opportunità per gli autoriparatori meridionali, indipendenti e non: "Il fenomeno delle partite Iva, che da qualche anno si stanno rivolgendo al noleggio, sta funzionando bene soprattutto al Sud - continua Teofilatto - e in questa direzione vanno le strategie di marketing delle aziende. Nessuna strategia di successo può comunque fare a meno di una rete di assistenza efficace e capillare, perché la manutenzione è parte integrante del servizio di noleggio". Per il direttore Aniasa il mercato è ormai maturo: "È tempo di lasciare da parte gelosie e strategie concorrenziali, per aprire un dialogo tra i due settori, quello dell'autoriparazione e quello del noleggio, in modo da tarare il servizio di entrambi sulla soddisfazione del cliente comune".

### **Ci vuole dialogo tra le categorie**

Un timido dialogo è stato già aperto con la Confartigianato, molto radicata nei territori che sono stati finora una roccaforte di questo mercato, a partire

da Lombardia e Triveneto. Ma con l'apertura a Sud anche il rapporto con la Cna Autoriparazione dovrà crescere. "La mia è una proposta che naturalmente deve essere poi appoggiata dalle aziende - precisa Teofilatto - ma credo che un approccio di sistema sia importante, per noi e per gli autoriparatori. L'Aniasa da questo punto di vista non è altro che un'ambasciatrice che interpreta le esigenze delle aziende", spiega il direttore.

In attesa di un dialogo più serrato tra associazioni di categoria, le aziende del nlc si muovono in maniera autonoma nel gestire la rete autoriparativa e mostrano qualche reticenza a svelare i propri piani alla concorrenza. L'obiettivo che le accomuna, naturalmente, è fornire un buon servizio a costi contenuti, anche perché la manutenzione influisce per oltre il 20% sul canone di noleggio e si ripercuote direttamente sul prezzo pagato dal cliente.

Costi controllati, una corsia preferenziale per le proprie vetture e massima disponibilità a sposare le politiche aziendali: ecco cosa chiedono tutte alle officine. E ognuna aggiunge poi una serie di condizioni particolari che gli arruolati devono soddisfare alla lettera. Vediamo come si muovono i principali protagonisti del nlc.



Jaromir Hájek  
amministratore  
delegato  
LeasePlan Italia.

## **La parola ai big del settore**

### **LEASEPLAN**

#### **Il grosso va agli ufficiali**

"I principali standard richiesti ai nostri partner sono un'organizzazione efficiente, la cortesia del personale, un'ideale struttura degli ambienti di lavoro e il rispetto delle norme di sicurezza, una strumentazione aggiornata e, ovviamente, trasparenza ed eticità nei rapporti e negli interventi". A riassumere così i requisiti indispensabili per lavorare con LeasePlan Italia è l'amministratore delegato, Jaromir Hájek. Ma non basta. "Ogni richiesta di far parte del nostro network - precisa - viene valutata anche in base alla zona di pertinenza, alla luce dei livelli di efficienza e soddisfazione che LeasePlan raggiunge con i for-

nitori convenzionati già presenti nell'area. Crediamo sia corretto tutelare con una partnership forte e garantita quelli che sono già nostri referenti di fiducia, perché meritevoli e collaborativi".

Nonostante i criteri molto selettivi, la rete di assistenza LeasePlan è ben nutrita: 14.150 autoriparatori, di cui 7.000 officine meccaniche a garantire la manutenzione, 1.050 carrozzerie e 6.100 rivenditori di pneumatici, monitorati da un ufficio interno dedicato all'attività di convenzione, contrattualizzazione e controllo. Poco, però, lo spazio per gli autoriparatori indipendenti: "I nostri centri di assistenza fanno quasi sempre parte della rete dei costruttori - dice Hájek - e il 95%

della nostra flotta è seguita direttamente dalle officine del marchio del costruttore. Una scelta onerosa, che ci garantisce però l'opera di personale specifico altamente qualificato e la certezza di ricambi originali, che si traducono in maggiore sicurezza ed efficienza del veicolo. Ne deriva una qualità superiore per il nostro usato, sul quale offriamo una garanzia fino a 24 mesi. Solo nei rari casi in cui il dealer di zona del costruttore non soddisfa gli standard LeasePlan, ci appoggiamo alla rete di operatori indipendenti, ovviamente selezionati con cura". Entrare nella rete non è semplice, quindi, ma è molto facile uscirne: "I fornitori che non rispettano i nostri standard non solo ledono l'imma- ▶



**Sul posto di corsa**  
Tempestività degli interventi in loco e pronto arrivo di un'auto sostitutiva: ai clienti business l'assistenza flotte deve garantire anche questo servizio (foto di LeasePlan).

gine di LeasePlan, ma soprattutto possono mettere in crisi il rapporto con i clienti. I centri che, a seguito dei nostri controlli, vengono meno ai patti stipulati, sono estromessi in modo definitivo dalla rete di assistenza", dice senza mezzi termini l'amministratore delegato.

**LEASYS Ripara solo dal gruppo Fiat**

Un'altra tra le grandi aziende che ripara il proprio parco quasi esclusivamente in centri ufficiali è Leasys, e per ovvie ragioni, visto che è controllata interamente da Fga Capital, joint venture paritetica Fiat Group Automobiles e Crédit Agricole. "Abbiamo come primo referente la rete assistenziale Fiat, dal momento che l'85% delle vetture che diamo a noleggio è dei marchi Fga - dice Matteo Merlo, responsabile Network & insurance & claims management di Leasys - Per la manutenzione di altre marche ci avvaliamo delle stesse officine Fga oppure delle reti ufficiali delle case. Abbiamo solo un paio di officine indipendenti in luoghi in cui non c'è la copertura delle autorizzate. Per la carrozzeria ci affidiamo a un network già selezionato e approvato da Fiat, mentre per la manutenzione dei pneumatici abbiamo un accordo diretto con i principali produttori e ci appoggiamo alle loro reti".

Fiat, inoltre, è anche fornitore privilegiato di auto, ricambi e manodopera qualificata a prezzi scontati, "anche se - assicura Merlo - le condizioni economiche, in termini di manodopera e sconto ricambi, ven-

gono trattate direttamente con i singoli autoriparatori, cercando di premiare quelli che offrono i servizi più efficienti". La selezione esiste anche all'interno della rete ufficiale. Chi ha i requisiti per fregiarsi del marchio Fiat non per forza è idoneo a lavorare con Leasys, ma deve dimostrare sul campo di essere all'altezza. Solo i migliori, inoltre, diventano Leasys Point, il circuito d'eccellenza a cui è assicurata una preferenza nella canalizzazione delle auto e la gestione completa del veicolo, inclusi servizi propri del noleggio come la consegna del nuovo e il ritiro dell'usato. Altrimenti si fa parte del network di officine o carrozzerie e le macchine arrivano solo sulla base delle necessità geografiche e della valutazione dei clienti sul servizio svolto. "Abbiamo un sistema di verifica mensile della soddisfazione del cliente, che dà i voti all'officina e al servizio ricevuto - continua Merlo - Per i Leasys Point organizziamo corsi di formazione e premiamo i più bravi, sulla base di classifiche redatte tenendo in considerazione diversi parametri, tra i quali la qualità del servizio percepita dal cliente ha un ruolo fondamentale. I riparatori che si piazzano bene in classifica ricevono premi sotto forma di incentivi, ma chi rimane in fondo rischia il declasamento".

**ARVAL C'è Claag a tessere la rete**

L'appartenenza alla rete ufficiale non è una condizione indispensabile per tutte le compagnie di noleggio. Parecchie sono aperte alla

collaborazione con gli indipendenti, sia singoli che aderenti ai vari network, purché rispettino gli standard richiesti. Gli indipendenti, in genere più flessibili perché non vincolati ai protocolli delle case (e più disponibili a scontare la manodopera), assicurano un risparmio economico non indifferente al noleggiatore e molto spesso una maggiore diffusione sul territorio.

È il caso di Arval, che ha affidato la creazione della propria rete a un fornitore di servizi alle officine, Claag Service. "L'idea, se vogliamo, è banale ma efficace - spiega Simone Bellocci, direttore procurement di Arval - e sta sicuramente portando risultati: noi abbiamo bisogno di una rete di autoriparatori diffusa ed efficiente, e dobbiamo trovare le eccellenze lì dove circolano le nostre auto. Così abbiamo creato una partnership con Claag Service, che alle officine fornisce auto sostitutive e certificazioni di qualità Iso 9000 e Iso 14000, due dei requisiti minimi che richiediamo al momento di diventare nostri fornitori. Lo staff di Claag, che gira per tutta Italia visitando le officine e certificandone la qualità, ci indica i potenziali fornitori, noi li contattiamo e, se sposano la nostra filosofia di partnership improntata al rispetto ambientale e alla qualità del servizio, diventano parte del nostro network". In questo modo Claag, che ha sede a Firenze, ha messo in piedi una rete di 18.300 officine consorziate e già certificate, indipendenti e anche autorizzate, tutte controllate da una mappa telematica aggiornata in



**Matteo Merlo** responsabile Network & insurance & claims management di Leasys, società di nlt nell'orbita del gruppo Fiat.



## LAVORARE CON CLAAG E ARVAL

### Il carrozziere: "L'aggancio con le flotte fa aumentare anche i clienti privati"

**E**ntrare nell'orbita di Claag Services, che oggi conta 2.000 officine e punta a 3.000 per la fine dell'anno, può essere una buona opportunità di lavorare parecchio col noleggio e, in particolare, con Arval, a cui Claag segnala i potenziali fornitori, per poi formare quelli prescelti. Lo conferma ad esempio **Fabio Ribani** (nella foto), titolare dell'omonima carrozzeria di San Lazzaro, (Bologna), fondata 50 anni fa dal padre e diventata un gioiello di ecosostenibilità e rispetto ambientale (è indipendente sotto il profilo energetico grazie ai pannelli fotovoltaici montati sui suoi 3800 mq di capannone, dove lavorano 28 dipendenti). Ribani è tra quelli che hanno sposato i programmi e le filosofie ambientaliste di Arval, entrando nel suo circuito ristretto di officine Ecopolis, che vuol dire anche una maggiore canalizzazione di veicoli. "Gli sforzi fatti per adeguarci alle richieste Arval - assicura Ribani - sono ripagati dalla soddisfazione dei nostri clienti, non solo di quelli del noleggio. Con Arval ci siamo trovati bene fin dall'inizio, anche perché chiedono uno sconto non eccessivo, circa il 15% sulla manodopera, e pensano loro a fornirci in tempi ridotti i ricambi di cui c'è bisogno". Oggi la Ribani riceve una ventina di vetture al mese da Arval, ma il beneficio non sta solo nel numero: "Importantissima è stata l'opportunità di farci conoscere da altri clienti - dice il titolare - Faccio un esempio. Il driver della macchina aziendale viene da noi e subito trova l'auto sostitutiva, nell'attesa che, massimo in un paio di giorni, gli venga riconsegnata la sua. Se è contento viene a portarci la propria macchina personale e ci manda anche parenti e amici. Alla fine si può rimanere indipendenti se si lavora seriamente, con i partner giusti".



tempo reale. L'operatore del call center Arval che cerca un'officina a cui inviare un cliente in panne, prima di scegliere controlla sul monitor la disponibilità di auto sostitutive, il carico di lavoro e la valutazione dei clienti precedenti. La partnership si fa più solida se poi l'autoriparatore decide di entrare a far parte del progetto Ecopolis sposando la filosofia "zero emissioni" di Arval; in questo caso si impegna anche a non superare i 28 euro di manodopera oraria e a garantire una corsia preferenziale al-

l'auto che arriva in officina. Per chi non rispetta i patti, c'è il declassamento nella classifica tenuta sempre aggiornata dal call center, che richiama i clienti alla fine di ogni riparazione.

I ricambi li fornisce Arval, che nella maggior parte dei casi stipula contratti per una quantità determinata di pezzi l'anno direttamente coi produttori.

Anche nella stipula dei contratti con reti di autoriparatori molto diffuse, come A posto di Rhiag, Point Service di Idia o Bosch Car Service,



è sempre Arval ad avere l'ultima parola, selezionando ulteriormente le officine più meritevoli tra quelle indicate da Claag. Il sistema della selezione su segnalazione può sembrare macchinoso ma sembra funzionare bene a vari livelli. "Noi segnaliamo ad Arval i nostri migliori clienti - dice Leonardo Capitani, amministratore delegato di Claag Services - quelli cioè che già dispongono di auto sostitutive di alto livello e di certificazione di qualità. Poi li formiamo e li coinvolgiamo nei programmi di ecosostenibilità e tutela ambientale, in modo da prolungare fino alla riparazione la catena del valore perseguita da Arval nella fornitura di macchine a noleggio, estendendo così al cliente la percezione di qualità del servizio".

### ALD AUTOMOTIVE Mandateci un'email!

Indipendenti e di provata professionalità anche i candidati che possono aspirare ad entrare nel circuito di Ald Automotive, che ogni anno "cura" la gestione delle proprie auto attraverso una rete composta da circa 130 service point selezionati: un gruppo d'eccellenza all'interno della rete Ald a cui affidare la gestione dell'auto in tutte le sue fasi, dalla consegna alla manutenzione periodica (con i richiami per tagliandi e revisioni) al ritiro del veicolo allo scadere del contratto, fino al check up finale per verificarne le condizioni.

Ai service point si aggiungono 1700 officine convenzionate, 350 carrozzerie e oltre 3000 gommisti, che invece si occupano prevalentemente della manutenzione ordinaria e

**I partner giusti**  
Una delle numerose Fiat Panda del parco Arval noleggiate alla Regione Piemonte. A centro pagina, manutenzione alla Buferauto di Sovicille (Si), carrozzeria della rete Ecopolis, creata dall'azienda di nlt.



**Simone Bellocchi**  
direttore  
procurement  
di Arval.



**Leonardo Capitani**  
amministratore  
delegato  
Claag Services.



**Christophe Cirier**  
direttore Servizi  
di Ald Automotive,  
azienda  
del Gruppo Société  
Générale.

straordinaria prevista da contratto o su richiesta del cliente.

Chi entra nel circuito Ald dopo un'attenta selezione ci entra da partner, tiene a precisare l'azienda, e non da semplice fornitore. "I criteri sono essenzialmente quattro - spiega Christophe Cirier, direttore Servizi di Ald Automotive - Innanzitutto, valutiamo la struttura per dimensioni, collocazione, livello di accoglienza, ampiezza del magazzino. A questi seguono le certificazioni di qualità e il rispetto delle norme di sicurezza. Teniamo poi conto delle dotazioni (e qui richiediamo completezza e disponibilità di attrezzature elettroniche) e della qualificazione del personale. Infine, un elemento imprescindibile per integrarsi appieno nella nostra rete è la capacità dei centri di uniformarsi ai nostri standard attraverso l'utilizzo di sistemi informatici condivisi".

La dimestichezza con internet è essenziale perché, proprio via web, Ald Automotive verifica e migliora costantemente l'efficienza dei processi operativi dei partner, con l'obiettivo di garantire qualità e velocità della riparazione. "Tutte le operazioni - continua Cirier - vengono quindi controllate da un sistema on-line di autorizzazione delle riparazioni che consente di monitorare e seguire in modo trasparente le fasi di ciascun intervento di manutenzione, sempre puntando a ottimizzare le condizioni di acquisto. In questo modo, oltre a garantire maggiore velocità delle riparazioni, riusciamo a costruire un rapporto di partnership con i

Il parco aziendale  
va sul piazzale  
Il centro usato  
di Ald Automotive a  
Roma Casilina, dove  
rientrano le vetture  
a fine contratto.



**C'E CHI DICE NO**

## Marelli: "Accordi di rete solo se valgono per tutti"

**S**e tutte, o quasi tutte, le reti di assistenza, ufficiali e indipendenti, fanno la fila per ottenere un contratto con le case di noleggio, c'è chi invece la pensa diversamente. Ad esempio Magneti Marelli. "Lasciamo le nostre officine Checkstar a siglare i singoli accordi, così come i nostri 130 distributori di ricambi su tutto il territorio si organizzano per conto proprio nei rapporti con i noleggiatori. Noi, almeno per ora, ci limitiamo a fornire tutta l'assistenza e i dati tecnici di cui hanno bisogno per fare un ottimo lavoro anche con le flotte a noleggio". La voce fuori dal coro è di **Giorgio Gamberini** (nella foto), direttore mercato Europa di Magneti Marelli Aftermarket Parts & Services. "Siamo impegnati in un percorso serio di riqualificazione e omologazione della nostra rete che dura già da qualche anno. Nel 2004 avevamo 3200 officine - continua - oggi ne abbiamo 2000. Il numero ci soddisfa, ma tutte devono rispondere ai nostri standard qualitativi. A differenza di altre reti concorrenti, non accettiamo che le case di noleggio facciano un'ulteriore selezione delle officine, declassando i nostri autoriparatori in serie A e serie B. Si sa che i riparatori di una stessa rete non offrono tutti lo stesso servizio. Ma è proprio per questo che noi stiamo lavorando per avere una rete omogenea, affidabile e tutta di qualità, dal Nord al Sud. Quando ci riusciremo, e sarà a breve, allora sì che faremo i contratti con le case di noleggio, ma per tutti i nostri associati". Parole franche, come quelle di un'officina romana, anch'essa, per coincidenza, associata Checkstar: "Abbiamo iniziato a lavorare da poco col noleggio - dice il titolare, che preferisce restare anonimo - e inizio a vedere arrivare le auto. Ma la corsia preferenziale la riservo di sicuro ai miei clienti. Loro non mi abbandoneranno da un giorno all'altro".



fornitori più affidabili, selezionando i migliori".

In questo sistema meritocratico le pari opportunità per gli autoriparatori, autorizzati o indipendenti che siano, sono legge, assicura ancora il direttore Ald: "La scelta del centro di assistenza - afferma - non è per forza vincolata in automatico al marchio del veicolo; la distribuzione capillare sul territorio delle officine che lavorano con noi consente di mettere a disposizione dei nostri clienti l'intera rete convenzionata, che deve garantire sempre la qualità della riparazione, indipendentemente dal marchio e dalla collocazione geografica".

Chi fosse interessato a far parte della rete Ald Automotive può farlo inviando una e-mail all'indirizzo [network.it@aldautomotive.com](mailto:network.it@aldautomotive.com). Dopodiché entrerà in azione il Team di rete dell'azienda preposto alla selezione e alla verifica degli standard qualitativi.

### GE CAPITAL Sì ai network indipendenti

L'assistenza delle flotte di Ge Capital Solutions, altro colosso multinazionale del nlt, si appoggia agli autoriparatori indipendenti che aderiscono ai network di officine con cui sono stati siglati accordi a monte. "Le officine che lavorano con noi - precisa Carla Acitelli, operations and sourcing director di Ge Capital Solutions Italia - sono suddivise in due gruppi. Il network primario sono i 100 Welcome center, particolarmente qualificati, che offrono tutte le attività di manutenzione programmata e straordinaria, oltre a una serie di servizi aggiuntivi. Poi abbiamo 500 officine convenzionate, di cui 400 Bosch Car Service e 100 del network di carrozzerie autorizzate Akzo Nobel. Per il cambio pneumatici siamo convenzionati con circa 3.000 gommisti tra Dunlop & Goodyear e Driver Pirelli, mentre per la riparazione dei cristalli ci affidiamo a Carglass".



## Inchiesta Lavorare col noleggio a lungo termine



**Carla Acitelli**  
operations & sourcing director di Ge Capital Solutions Italia. A fondo pagina, il servizio web di ricerca dei centri di assistenza convenzionati.

Presso i centri Bosch, in particolare, gli utilizzatori di vetture Ge Capital possono effettuare la manutenzione ordinaria e straordinaria e avere il servizio di vettura sostitutiva.

Il controllo della qualità del servizio offerto e il rilascio delle autorizzazioni per le riparazioni viaggia sul web. L'applicazione The net2 gestisce tutte le operazioni sulle vetture in flotta e consente alla centrale operativa Ge di visualizzare la foto della vettura danneggiata, ricevere dettagli del preventivo, fornire le autorizzazioni ai lavori. Su [www.cliccalassistenza.it](http://www.cliccalassistenza.it) la clientela trova l'aggiornamento in tempo reale sulle officine e i centri di assistenza più vicini.

La scontistica non è fondamentale nella scelta dei riparatori. "Non esistono particolari vincoli per i partner che operano con noi - dice Acitelli - né è prevista una scontistica da garantirci; i nostri partner nella manutenzione devono assicurarci la qualità della riparazione e la velocità del servizio prestato. Da parte nostra, ci impegniamo a garantire volumi di lavoro notevoli, anche se non quantificati a contratto".

Partner privilegiato della società americana è la rete dei Bosch Car Services, entrata in questo mercato attraverso un provider che offre alle società di nlt il servizio di manutenzione e la gestione amministrativa delle pratiche con le officine. "Quello della manutenzione delle flotte di nlt è un mercato importante, in termini di volumi e di numero di contatti - dice Pietro Paolo Patat, direttore commerciale Sud Europa automotive aftermarket di Bosch - Ci siamo



entrati con la nostra rete per collaborare con Ge e la partnership è fondamentale per entrambi". Proprio per questo motivo anche alla Bosch tocca fare sconti: "La massa di auto che le società di nlt canalizzano nelle officine consente loro di ottenere condizioni vantaggiose in termini di scon-

ti sui ricambi - ammette Patat - mentre, per quanto riguarda la manodopera, sono state concordate tre fasce di tariffe, diverse per nord, centro e sud". Il gioco evidentemente vale la candela, perché Bosch dichiara di voler sviluppare rapporti di collaborazione con altre flotte di nlt.



**Pietro Paolo Patat**  
direttore commerciale Sud Europa Automotive Aftermarket Bosch. In alto a destra, formazione del personale dei Bosch Car Service.

## NOLEGGIO A BREVE TERMINE

### La crisi rallenta il rinnovo del parco, guadagnano spazi gli indipendenti

**A**nche il noleggio a breve termine può essere una fonte di lavoro per l'autoriparazione indipendente, anche se fino ad oggi sono le reti autorizzate a fare il grosso del lavoro. Il persistere della crisi, però, sta cambiando le abitudini anche in questo settore. "Finora le aziende del noleggio breve termine tenevano le vetture nel proprio parco meno di due anni - afferma Stefano Benincasa di Aniasa, l'associazione dei noleggiatori - per cederle prima che scadesse la garanzia; per questo si rivolgevano quasi esclusivamente alle reti ufficiali delle case. Ora che la crisi porta a mantenere lo stesso parco macchine ben oltre i due anni, si inizia a guardare con interesse al risparmio offerto dagli autoriparatori indipendenti".

**Europcar guarda anche ai ricambi.** Per Europcar, uno dei big del settore, in parte già funziona così: "Oggi la nostra rete comprende 148 centri Doctor Glass, 852 centri Tyre Team per i pneumatici e 802 centri, tra meccanici e carrozzieri - spiega Antonino Conduro, direttore Flotta e remarketing - . Per il grosso delle operazioni ci affidiamo a riparatori appartenenti alle reti dei costruttori, mentre per gli interventi di carrozzeria ci avvaliamo anche di partnership con le società produttrici di vernici. Non abbiamo ad oggi accordi che prevedano l'acquisizione centralizzata dei ricambi, ma non escludiamo nel prossimo futuro di realizzarne, qualora ci fossero interlocutori a livello nazionale in grado di integrarsi con noi".

**Avis, regime misto per essere dovunque.** La multinazionale del settore sigla invece contratti direttamente coi distributori per la fornitura di ricambi a livello nazionale e conta su una rete di 350 autoriparatori: "Per l'assistenza alla nostra flotta ci rivolgiamo alle case costruttrici e agli autoriparatori indipendenti, così da assicurare una capillarità di intervento su tutto il territorio. Per la ricerca dei fornitori ci avvaliamo di aziende esterne specializzate, ma accettiamo anche offerte dirette, ferme restando le modalità di controllo".

Entrambi gli operatori del breve lasciano quindi una porta aperta a nuovi ingressi: tutte le officine possono autocandidarsi, pur senza appartenere a una rete. Dovranno naturalmente superare una visita ispettiva degli incaricati delle aziende e dimostrarsi all'altezza degli standard richiesti.

## L'Assistenza a portata di mouse

1. Previdenze
2. Scegliete il centro in cui avete bisogno di Assistenza
3. Elenco Parti
4. Dettagli
5. Mappa

