

Statistiche

I numeri della mobilità pay-per-use in Italia

Battuta d'arresto nel 2020 per l'intero comparto del renting. Solo il lungo termine ha retto il colpo inferto dalla pandemia, forte della stabilità basata su contratti pluriennali. Pesantissime perdite, invece, per breve termine e il car sharing. I dati di mercato dall'associazione di riferimento, l'Aniasa.

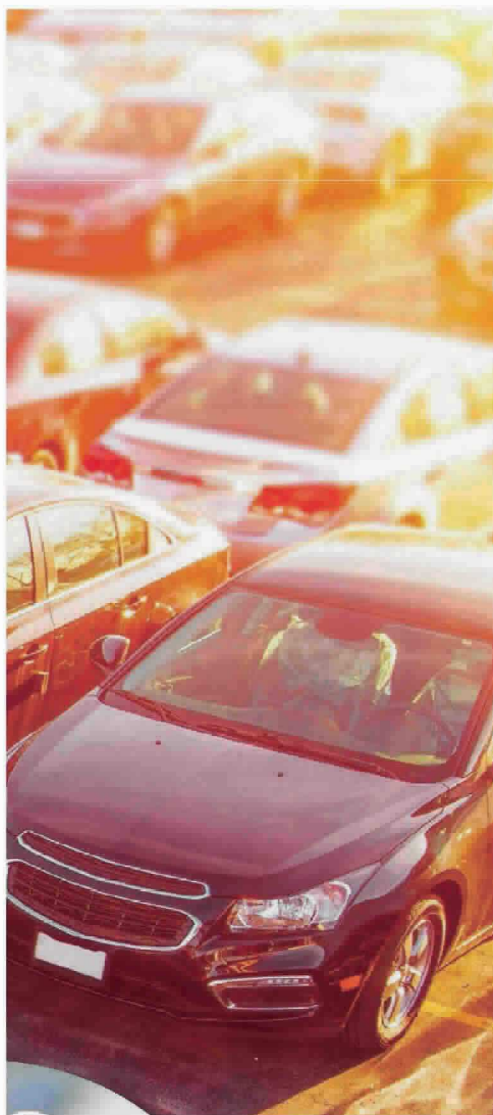
NOLEGGIO A DUE FACCE

■ di Emanuela Stifano

Turismo azzerato, smart working e incertezza dovuti all'emergenza sanitaria hanno generato un pesante arresto della mobilità "pay-per-use" dopo sette anni di continui record nelle immatricolazioni e nel fatturato, arrivato a rappresentare il 25% del mercato. In particolare sono stati colpiti duramente il noleggio a breve termine (NBT) - una conseguenza diretta del crollo dei viaggi - e il car-sharing, per il quale il principale imputato è il lavoro da remoto (dimezzati i noleggi di tutti gli operatori - da 13 a 6 milioni -53% -

con una conseguente riduzione della flotta veicoli a disposizione del 27%). Va meglio per il noleggio a lungo termine (NLT), che ha però solo retto il colpo generato dalla pandemia: sono poche le auto di nuova immatricolazione, più che altro si registra un prolungamento dei contratti già in essere. E' quanto emerge, in estrema sintesi, dalla 20esima edizione del rapporto di Aniasa (Associazione Nazionale Industria dell'Autonoleggio, della Sharing mobility e dell'Automotive digital) il quale evidenzia un dato che riassume senza equivoci la situazione di immobilità che si è verificata nell'anno dell'arrivo del Covid-19 per il set-

tore automotive: nel 2020 sono 535 mila le immatricolazioni di autovetture che mancano all'appello rispetto al 2019 (sono soltanto 1.381.000 le nuove registrazioni), il che significa un crollo del 28 per cento. Quanto alla sola flotta dei veicoli a noleggio, resta sopra quota un milione, ma dalle 520 mila immatricolazioni del 2019 (auto e veicoli commerciali) si passa alle 355 mila del 2020, ossia -32 per cento.



■ *Riguardo alle immatricolazioni il segmento dei crossover - fuoristrada trova molto favore tra i clienti del noleggio: rappresenta, infatti, il 51% del totale (+4% sul 2019).*

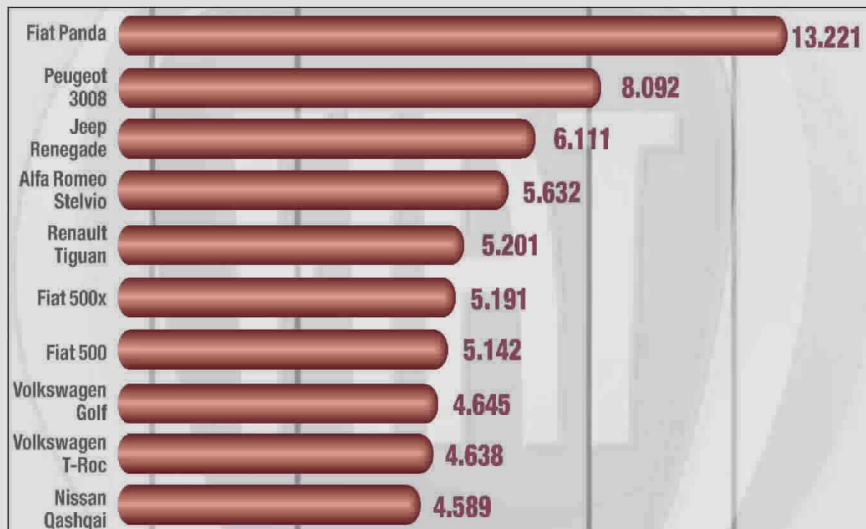
CAMBIO ABITUDINI

La debacle del breve termine è da imputarsi alla scomparsa del turismo internazionale.

Quello nazionale, ripreso a singhiozzo, da solo non è stato in grado di compensare le gravi perdite. Si tratta infatti di un fatturato dimezzato (-52% sul 2019) e di un numero di noleggi diminuito del 60% rispetto al 2019. In termini di volumi, le società

Panda superstar delle flotte

(Top 10 immatricolazioni per modello, Italia, 2020)



Fonte: Aniasa

di noleggio a breve termine hanno generato nel 2020 2,1 milioni di noleggi, in contrazione del 60% rispetto al 2019. I giorni di noleggio nel 2020 sono stati circa 20,7 milioni (-43% sul 2019). A causa della domanda in ribasso, è diminuito il numero dei veicoli a disposizione: la flotta media si è attestata a quasi 85 mila veicoli con un calo del 34 per cento. Nel 2020 è aumentato il tempo di permanenza in flotta dei veicoli: 12,8 mesi, contro i 10,3 del 2019. Naturalmente è sceso anche l'utilizzo medio della flotta, che passa dal 78,1% al 66,9%.

Anche il car sharing nel 2020 ha visto dimezzarsi i noleggi di tutti gli operatori (da 13 a 6 milioni, -53%), con

una conseguente riduzione della flotta veicoli a disposizione del 27 per cento. Nel 2020 sono cambiate le abitudini di utilizzo dell'auto condivisa: sono diminuiti i noleggi in centro città e aumentati quelli in periferia e l'utilizzo è stato spalmato nell'arco della giornata: negli anni precedenti si concentrava soprattutto nelle ore di punta.

CONTRATTI PROROGATI

Diversa la situazione del NLT, che non ha subito nell'immediato significativi contraccolpi sul versante dei ricavi (fatturato: +2% nel 2020), ma ha invece registrato una crescita delle sofferenze creditizie e una generale tendenza alle proroghe dei contratti in essere.

Tiene il long renting, immatricolazioni escluse

(Indicatori chiave, Italia)

LUNGO TERMINE	2020	2019	Var. % 20 vs 19
Fatturato totale (miliardi di euro)	7,9	7,7	+2%
Flotta circolante	934.000	912.000	+2,4%
Canone medio (euro)	477	509	-6%
Immatricolazioni auto	213.000	282.000	-24,5%
- di cui immatricolazioni diesel	56%	67%	-11%
Vetture usate	189.000	183.300	+3%

Fonte: Aniasa

Statistiche

I numeri del noleggio

Il che si è tradotto in una riduzione di immatricolazioni del 25 per cento. Si osserva uno spostamento del mix dai motori diesel, passati dal 67 al 56%, a quelli ibridi, anche plug-in. Nell'anno del Covid, la flotta dei veicoli a noleggio a lungo termine è cresciuta del 7%, un indicatore che dice molto sulla domanda: se nel 2019 in media 860 mila persone guidavano un mezzo NLT, nel 2020 sono salite a 923 mila. Tra i clienti del noleggio a lungo termine vanno ricomprese anche le società di noleggio a breve termine che utilizzano per rifornire la propria flotta la formula del rent-to-rent: gli operatori dell'NBT hanno acquisito 22.039 veicoli contro i 56.311 dello scorso anno (-61%). Infine, è sceso (-6%) il canone medio sui noleggi sopra i 12 mesi.

PROSPETTIVE POSITIVE

Nel primo trimestre del 2021 l'andamento è in linea con il 2020: il breve termine perde oltre il 60% dei noleggi (vs 2019), le immatricolazioni sono ridotte del 67% e la flotta è ferma a 73 mila veicoli. Il car sharing ha registrato un -50% dei noleggi rispetto al 2019. Il giro d'affari del lungo termine è cresciuto rispetto al pre-pandemia,

con una flotta aumentata del 7% e immatricolazioni solo in leggero calo (-1%). Aniasa stima che nei prossimi mesi la mobilità pay-per-use tornerà a crescere: «La pandemia - ha riassunto Massimiliano Archiapatti, presidente - ha confermato la centralità dell'auto nel sistema di mobilità

e trasporti nazionale. Per supportare la transizione ecologica occorre mettere in campo misure efficaci per il rinnovo del parco circolante nazionale (38 milioni di veicoli), il secondo più anziano del Continente, con oltre il 30% del circolante ante Euro 4. Abbiamo avanzato al Governo la proposta di estendere l'ecobonus all'acquisto di vetture usate Euro6, ibride ed elettriche a seguito di rottamazione di veicoli Euro 0, 1, 2, 3 e 4". D'altro canto, nel 2020 sono stati venduti oltre 280 mila veicoli tutti Euro 6 ex noleggio».

Gli incentivi inseriti recentemente nel Decreto legge "Sostegni Bis" vanno nella giusta direzione: stanziati 350 milioni, 60 destinati alle vetture elettriche e ibride e 40 all'usato.

Staremo a vedere. ▶

UNA CONFERMA PER I PRIVATI

La pandemia ha consolidato il trend secondo il quale sempre più automobilisti senza partita Iva scelgono forme di mobilità pay-per-use, rinunciando all'acquisto dell'auto, probabilmente per una maggiore preferenza dell'uso della vettura privata rispetto ai mezzi pubblici e per la formula che consente di avere costi certi e meno capitale investito. A fine 2020 sono stati infatti oltre 65 mila i privati che si sono affidati al noleggio a lungo termine e le proiezioni attendono il superamento di quota 80 mila a fine 2021.

■ Le società di noleggio a lungo termine hanno rivenduto nel 2020 oltre 189.000 vetture, +3% sul 2019. I commercianti sono il canale prediletto (79%), in crescita del 6%.



"Tsunami" per breve termine e car sharing

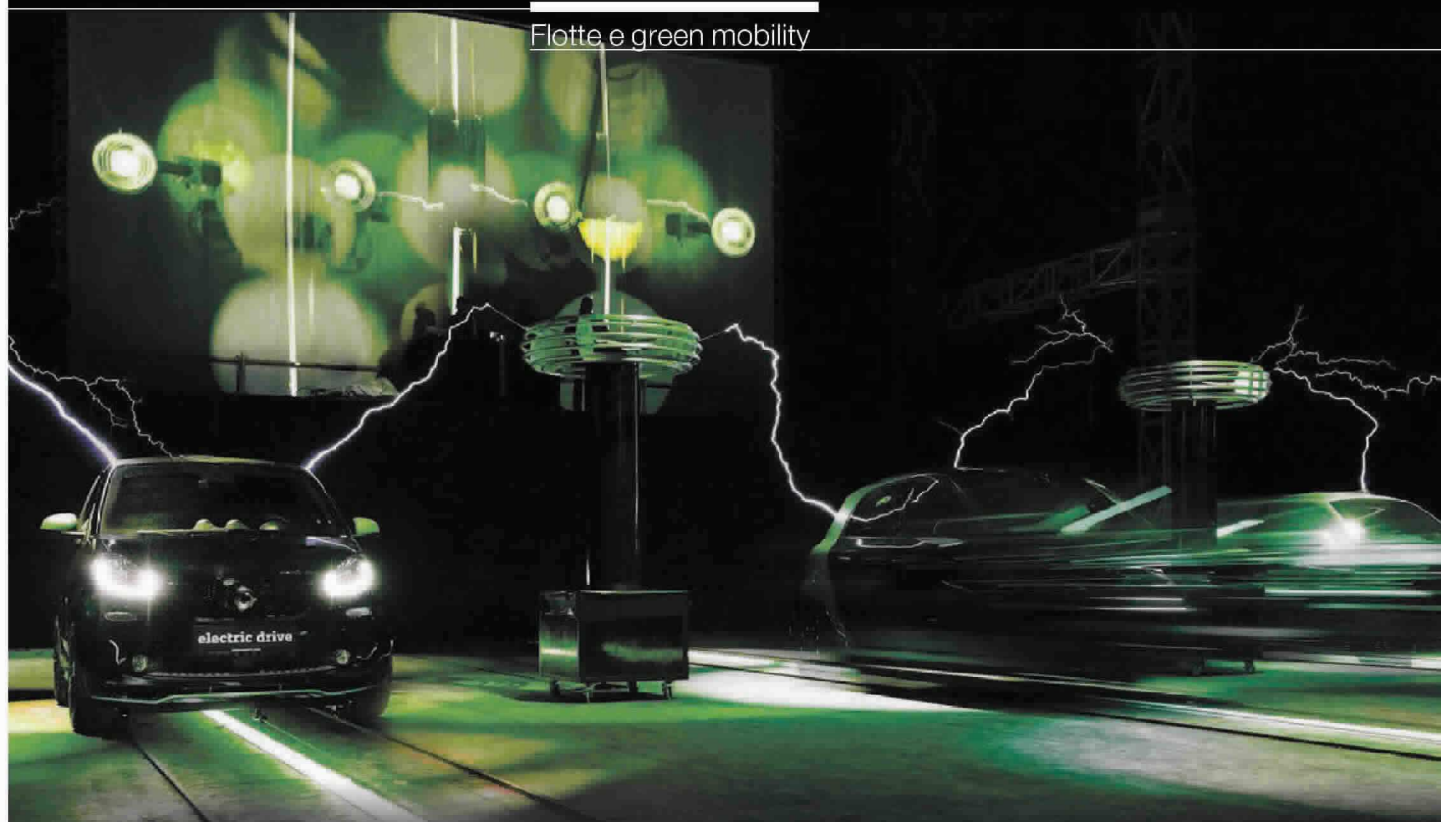
(Indicatori chiave, Italia)

Noleggio Breve Termine	2020	2019	Var. % 20 vs 19
Fatturato totale (euro)	594.702.942	1.234.183.016	-51,8%
Giorni di noleggio	20.697.770	36.482.382	-43,3%
Numeri di noleggi	2.098.713	5.291.298	-60,3%
Durata media noleggio (giorni)	9,9	6,9	+43%
Utilizzo medio flotta	66,9%	78,1%	-14,3%
Flotta media	84.719	127.946	-33,8%
Immatricolazioni (auto e furgoni)	36.054	87.238	-58,7%
Car Sharing	2020	2019	Var. % 20 vs 19
Noleggi effettuati	6 milioni	13 milioni	-53%
Vetture in flotta	5.800	8.000	-27%

Fonte: Aniasa

Business

Flotte e green mobility



SIETE PRONTI ALL'AVANZATA DELL'ELETTRICO?

I cambiamenti necessitano tempo, ma - è chiaro a tutti - i veicoli elettrificati faranno sempre più parte del quotidiano. Vale ancora di più per chi lavora a stretto contatto con il settore del noleggio che, infatti, sta registrando una forte crescita dell'interesse soprattutto da parte delle aziende. Sul fronte della manutenzione che cosa viene richiesto agli autoriparatori per mantenere alto il livello di servizio?

■ di Elena Laffi

Il 2020 ha segnato il momentaneo rallentamento dell'avanzata della mobilità a noleggio nel nostro Paese. Imputata è la pandemia, che ha cambiato le abitudini delle persone, a causa delle restrizioni sugli spostamenti (*si veda anche l'articolo dedicato su questo stesso numero*). Nonostante il forte calo delle immatricolazioni delle auto uso noleggio (-24,5% per il lungo termine), il 2020 è però anche l'anno che ha consolida-

to la crescita percentuale delle nuove registrazioni di vetture a trazione alternativa (*si veda anche la tabella nelle pagine successive*): le ibride superano quelle a benzina (38.000 vs 37.500), le elettriche (10.800) quelle a Gpl e metano (6.300 in totale). L'approccio complessivo dell'utenza per questa forma di mobilità sta mutando: non è più vista come un'opzione per il futuro, ma grazie anche agli incentivi e agli sgravi fiscali, l'interesse e la domanda sono sempre più forti.

Chi cerca un'auto a nolo - che sia

una azienda, una Partita Iva o un privato - oggi è disposto a prendere in considerazione anche le nuove motorizzazioni. I fornitori di servizi per la mobilità da noi interpellati (fra i più significativi del mercato) hanno confermato la tendenza e la presenza di queste alimentazioni nelle loro flotte, in percentuale crescente. Per alcuni operatori l'incremento è così significativo che gli obiettivi sono ambiziosi: è il caso di Leasys (Gruppo Stellantis, controllata di FCA Bank) il cui parco dedicato al breve e medio

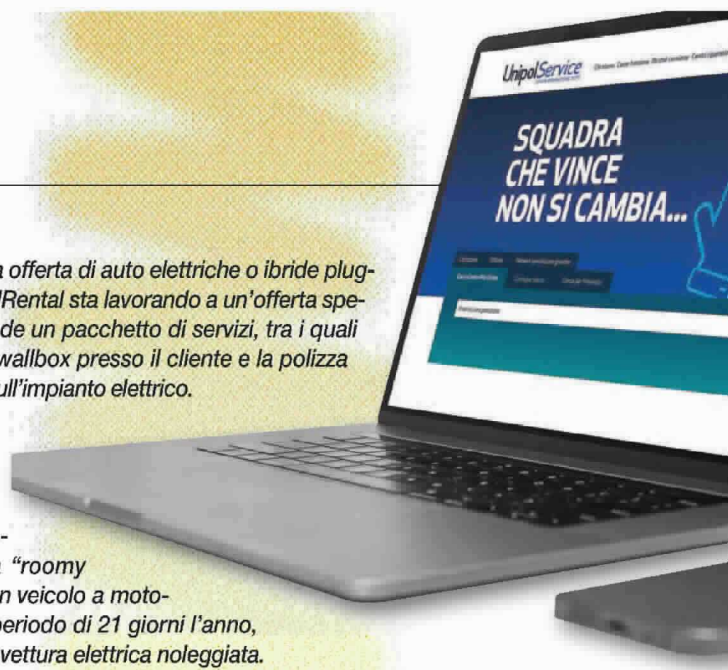
Business

Flotte e green mobility



■ Dall'alto verso il basso. Gianluca Testa, Managing Director Southern Europe di Avis Budget Group. Valerio Di Legge, Operations Director di ALD Italy. Arrigo Andreoli, Operations Director di Alphabet.

■ Nell'ambito della offerta di auto elettriche o ibride plug-in a noleggio, UnipolRental sta lavorando a un'offerta specifica, che comprende un pacchetto di servizi, tra i quali l'installazione della wallbox presso il cliente e la polizza assistenza gratuita sull'impianto elettrico. A ciò si aggiunge una carta per la ricarica attraverso reti pubbliche e la possibilità di poter disporre di una "roomy car", vale a dire di un veicolo a motore termico, per un periodo di 21 giorni l'anno, in sostituzione della vettura elettrica noleggiata.



termine conterà oltre il 50% di modelli elettrificati già entro il 2021. Quasi tutti i manager hanno sottolineato come spesso il settore del noleggio sia un volano del cambiamento, in quanto formule flessibili consentono ai clienti di provare nuove tecnologie per un tempo limitato, senza immobilizzare capitale né avere i vincoli legati all'acquisto. In molti hanno evidenziato che si tratta di un'opportunità da cogliere, anche per risparmiare. Non a caso, nei primi 9 mesi del 2020 quasi due vetture "alla spina" su cinque sono state acquistate da società di noleggio, rivelatesi le principali acquirenti di auto elettrificate in Italia.

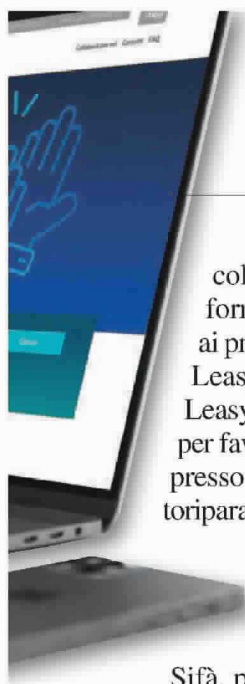
«Nel 2020 - ha riferito, per esempio, Alberto Viano, Amministratore Delegato di LeasePlan Italia - un cliente su tre ha scelto un veicolo ibrido o elettrico. Nel 2021 i risultati sono ancora migliori: nei primi sei mesi quattro auto su dieci noleggiate dai nostri contatti sono ibride o elettriche. Ma per rendere vincente la scelta del mezzo "full electric" è fondamentale la rete di punti di ricarica: ecco perché LeasePlan vuole fare la propria parte realizzandone lei stessa alcuni, aperti a tutti, ma con particolari vantaggi per i clienti. Il progetto ha l'am-

bizione di creare un'infrastruttura che coprirà le tratte autostradali più importanti del Paese».

DARE UN SERVIZIO

L'autonomia limitata - se pur in crescita - e la mancanza dell'infrastruttura necessaria per la ricarica restano, infatti, gli ostacoli principali alla scelta di questi mezzi. Per colmare le lacune anche altri operatori stanno lavorando nell'ottica di aumentare il numero di





colonnine sul territorio, fornendole direttamente ai propri centri (si pensi ai Leasys Mobility Store di Leasys) o facendo accordi per favorirne l'installazione presso le proprie reti di autoriparatori (lo ha fatto Arval con Enel X, ma si stanno muovendo in questa direzione anche Alphabet e Sifà, per esempio). Alcuni manager hanno sottolineato, inoltre, la maggiore propensione all'elettrico da parte delle aziende sui privati: le prime sono generalmente più pronte ad avviare la "transizione energetica" delle proprie flotte, i secondi più restii, e i costi ancora poco competitivi rispetto ai motori endotermici non aiutano.

«La tecnologia delle batterie - ha sottolineato Massimiliano Archiapatti, Amministratore Delegato e Direttore Generale di Hertz Italia - è in continua evoluzione e, sebbene riteniamo

Crescita a tripla cifra per le trazioni "alternative"			
(Immatricolazioni noleggio per alimentazione, Italia e variaz. % 20/19)			
		2020	VAR %
GASOLIO		120.000	-36 %
IBRIDE		38.000	+113 %
BENZINA		37.500	-39 %
ELETTRICHE		10.800	+189 %
GPL		3.300	-49 %
METANO		3.000	-5 %
Totale		212.600	-24,5 %

Fonte: 20° Rapporto Aniasa

che i veicoli elettrici siano mezzi a vocazione prettamente urbana, una buona autonomia non può che facilitare l'accoglienza da parte dei più scettici. La nostra esperienza finora ci mostra un crescente interesse da parte delle aziende su specifiche tipologie, cioè i veicoli commerciali, per consegne

dell'ultimo miglio all'interno dei centri cittadini, dove spesso ci sono limitazioni d'ingresso. Già da oltre quattro anni la nostra flotta è dotata di numerosi modelli di van elettrici e le richieste continuano a crescere».

Per alcuni operatori, però, anche il segmento del "retail", vale a dire



■ Per il noleggio a lungo termine dedicato ai modelli ibridi ed elettrici del Gruppo Stellantis, Leasys propone la formula "Unlimited", che include dalle coperture assicurative all'assistenza stradale, dalla manutenzione ordinaria e straordinaria al sistema di infomobilità "I-Care", con cui monitorare da remoto lo stato dell'auto. A questi si aggiungono l'App "Leasys UMove", che rende a portata di mobile la totalità dei servizi, l'"e-Mobility Card" (con la quale ricaricare i veicoli presso le colonnine della rete pubblica), e i cavi necessari per la ricarica domestica e pubblica.

Business

Flotte e green mobility

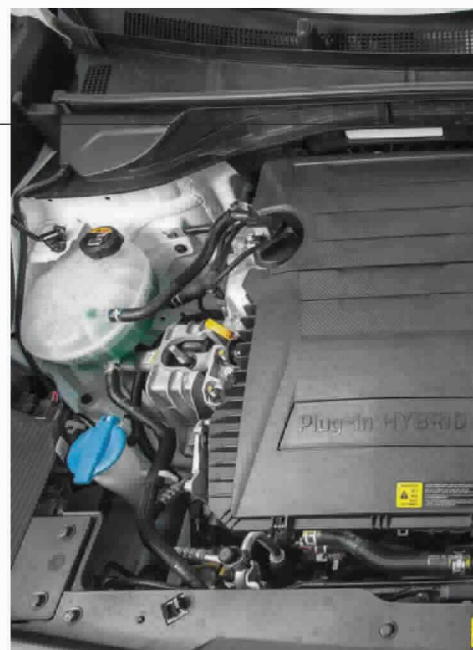
quello delle piccole e medie imprese e dei privati, ha registrato aumenti importanti: «Nei primi sei mesi dell'anno - ha detto Marco Mosaici, Direttore Aftermarket Networks di Arval Italia - i veicoli elettrificati (full electric, hybrid e plug-in hybrid) noleggiati a questo segmento è pari al 44% del totale delle immatricolazioni, a fronte del 33% che è invece la quota delle nuove registrazioni del mercato nel suo complesso. Siamo convinti che il trend proseguirà: è fondamentale, quindi, che la nostra rete di riparatori sia pronta».

Anche UnipolRental (società di noleggio del Gruppo) si è posta l'obiettivo di incentivare il passaggio all'elettrificazione dalle flotte al retail. «Per questo - ha detto Giovanni Orlandini, Direttore Generale - assegniamo a parità di tipologia di veicolo una miglior curva di ammortamento ai veicoli full electric o hybrid. Questa decisione è

■ Per mettere le mani su una vettura elettrica l'autoriparatore deve avere la certificazione Pes/Pav. E' una competenza di cui, a tendere, non potrà fare a meno, ma che oggi ha già bisogno soprattutto chi lavora con le Flotte.

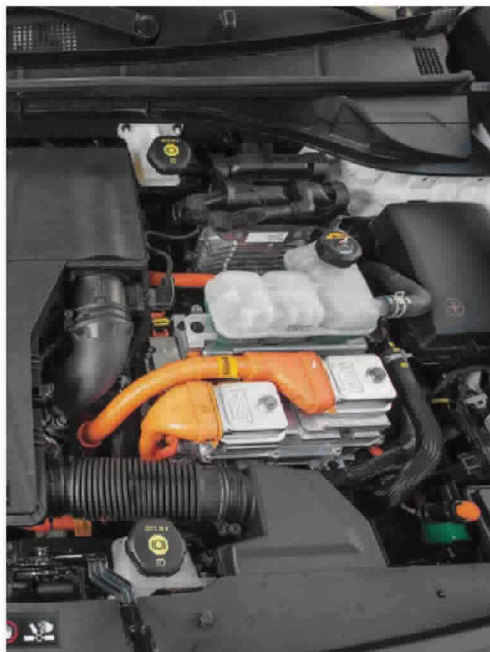
stata ulteriormente rafforzata dai buoni valori di mercato, non solo italiano ma anche europeo, dei veicoli usati con queste alimentazioni. Sempre in quest'ottica stiamo lavorando a un'offerta specifica, che comprende non solo il noleggio dell'auto elettrica o ibrida plug-in, ma un intero pacchetto di servizi pensati per sfruttare al meglio questo tipo di motorizzazioni».

A pari passo con l'offerta di prodotto, infatti, va quella dei servizi, che tutte le società offrono e che spaziano tipicamente dalla consulenza per trovare le migliori soluzioni su misura del cliente a contratti "all inclusive" (con un certo numero di ricariche comprese nel prezzo, per



esempio), dalla creazione di infrastrutture pubbliche all'installazione di wallbox private, da polizze di assistenza specifiche ad App su smartphone o tessere che facilitano l'accesso e i pagamenti per rifornirsi nelle varie colonnine. Anche la manutenzione e la riparazione di un'auto a noleggio sono un servizio su cui





i fornitori di mobilità puntano per aumentare la soddisfazione del cliente, una priorità per tutti: quindi competenze e professionalità degli autoriparatori sono fondamentali.

La domanda ai carrozzieri, dunque, è questa: siete pronti a soddisfare gli standard richiesti anche se il veicolo da ripristinare è elettrico o



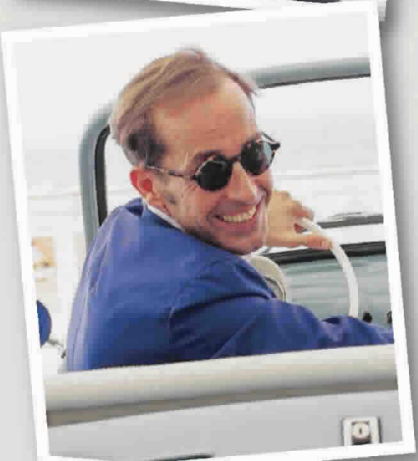
■ Solitamente la strategia delle Società di noleggio è di appoggiarsi a centri di autoriparazione multiservizio. E' il caso di Alphabet che, per le vetture elettrificate, offre anche prodotti specifici come "AlphaElectric", con un approccio consulenziale volto a definire come le aziende possono ottimizzare la propria flotta, supportandole sulla scelta del modello, dell'infrastruttura di ricarica e dei servizi da includere nel contratto.

ibrido? Per aiutarvi nella risposta abbiamo chiesto direttamente ai vari manager a chi si appoggiano e quali competenze richiedono.

RETI UFFICIALI

Alcuni operatori - come Herz Italia, Avis Budget Group, Leasys - hanno deciso di rivolgersi alle reti ufficiali dei costruttori per la manutenzione delle vetture elettriche e ibride. «Normalmente - ha riferito Massimiliano Archiapatti, Amministratore Delegato e Direttore Generale di Hertz Italia - è compresa negli accordi di fornitura che stipuliamo con i costruttori dei singoli brand, inclusi eventuali interventi di carrozzeria». «Preferiamo affidare gli interventi sulle vetture elettriche e ibride - ha detto Gianluca Testa, Managing Director Southern Europe Avis Budget Group - alle officine della Casa madre, che offrono maggiori garanzie in termini di servizio reso e competenze specifiche. Il nostro reparto manutenzione effettua una serie accurata di verifiche per assicurarsi che i fornitori siano qualificati per lavorare su vetture elettriche e ibride». Avis Budget Group ha aggiunto di appoggiarsi per la manutenzione dei veicoli anche a due network di riparatori che operano su scala nazionale: Rhiag e Saol (Servizi Auto On Line). «La nostra preferenza - ha aggiunto Testa - va a centri multiservizi che possano garantirci competenza, professionalità e velocità di esecuzione. Tutti i nostri fornitori sono tenuti a seguire il nostro rigoroso processo di Procurement e, in caso si concluda in modo positivo, i rapporti con ciascuno di loro sono coordinati sempre dal nostro reparto manutenzione, dalla fase di riparazione a quella di restituzione del veicolo alla stazione di noleggio».

«Per quanto riguarda la gestione dei



■ Dall'alto verso il basso. Marco Mosaici, Direttore Aftermarket Networks di Arval Italia. Massimiliano Archiapatti, Amm. Delegato di Hertz Italia. Alberto Viano, Amm. Delegato di LeasePlan Italia.

Business

Flotte e green mobility



■ Dall'alto verso il basso. Laura Martini, Marketing & Business Develop. Director di Leasys. Andrea Carbutti, Resp. Aree CCO, IT, AFC, Organizzazione e Pricing di Sifà. Giovanni Orlandini, Dir. Gen. di UnipolRental.

veicoli BEV (Battery Electric Vehicle) e PHEV (Plug-in Hybrid Electric Vehicle) - ha spiegato Laura Martini, Marketing & Business Development Director di Leasys - la flotta viene assistita principalmente attraverso la rete autorizzata dalla Casa madre, beneficiando quindi degli standard previsti dal costruttore in materia di formazione, strumentazione, spazi, performance e infrastrutture di ricarica. Per la manutenzione delle nostre vetture a noleggio abbiamo però anche una rete che conta più di 200 "Leasys Mobility Stores", oltre a un'ampia rete di gommisti, carrozzerie e officine convenzionate (nel complesso circa 2.000) che ci permettono di garantire una copertura capillare del territorio a tutto vantaggio del cliente finale. Le imprese convenzionate vengono selezionate da Leasys in base alla capacità organizzativa, alla qualità delle prestazioni e alla soddisfazione dei clienti. Nel corso dell'anno il network viene sottoposto ad audit da aziende terze nominate da Leasys, con il compito di verificare i livelli di standard offerti (infrastrutture, spazi, servizi, eccetera) e di monitorare la gestione del fermo tecnico (preventivi, qualità dei lavori eseguiti, altro)».

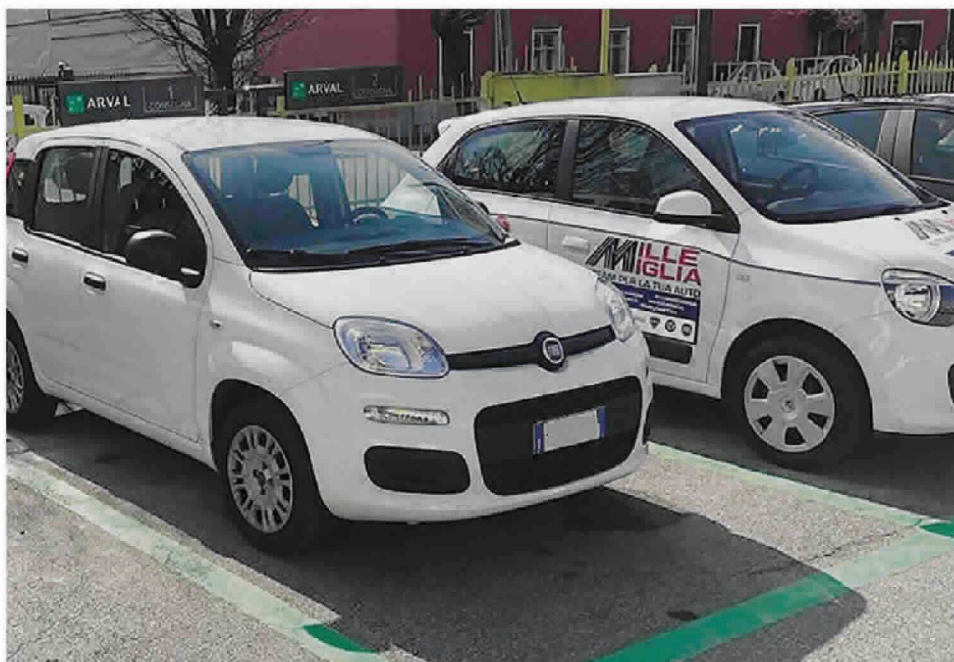
SOLUZIONI "IBRIDE"

Anche Sifà fa svolgere, per quanto possibile, gli interventi di manutenzione presso le reti di assistenza ufficiali dei costruttori. Negli ultimi tempi però sta iniziando a verificare la possibilità di collaborare con network esistenti ad alta professionalità. «L'obiettivo - ha spiegato Andrea Carbutti, Responsabile Aree CCO, IT, AFC, Organizzazione e Pricing di Sifà - è interloquire con operatori che hanno già costruito dei propri network e con autoriparatori che abbiano ade-

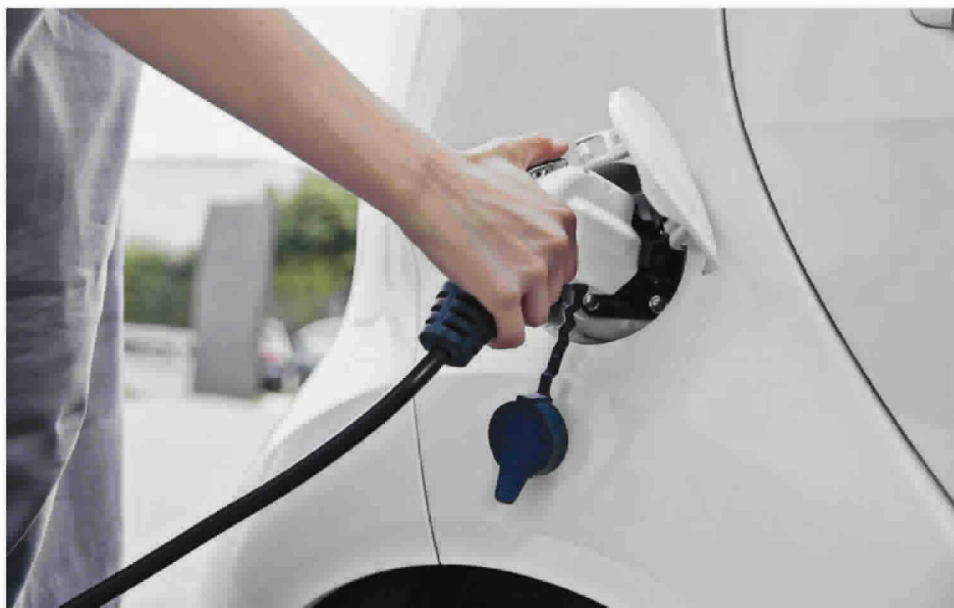


guato il loro lavoro (formazione e strumentazione) anche alle nuove alimentazioni. Per selezionare i partner stiamo creando delle schede analitiche con parametri sia quantitativi sia qualitativi; ci accertiamo, per esempio, che esistano presso le strutture delle aree apposite per il check-in delle vetture elettriche. Anche la dotazione di colonnine di ricarica è richiesta, ma non possiamo imporla. In ogni caso, la canalizzazione degli interventi segue per natura la presenza o meno di strumenti tecnologici all'interno dei centri selezionati».

Fornitore di servizi di mobilità aziendale del Gruppo Bmw, Alphabet si appoggia ai centri autorizzati Bmw-Mini per la gestione degli interventi sulle vetture di questi brand. Tuttavia ha creato una propria rete - gli Alphabet Point - per la manutenzione dei modelli degli altri marchi. «Fermo restando che interventi in regime di garanzia vengono sempre svolte con il supporto delle officine delle Case - ha precisato Arrigo Adreoli, Operations Director - l'interfaccia del cliente è sempre l'Alphabet Point. La rete vanta circa 270 strutture su tutto il territorio nazionale e garantisce la medesima assistenza sia sulle vetture "classiche" a combustione sia su quelle elettriche o ibride. La nostra strategia è



■ Per supportare lo sviluppo della mobilità elettrica in Italia, alcune società di noleggio hanno stretto accordi per fornire le colonnine ai propri centri di autoriparazione. E' il caso di Arval, che ha lanciato l'iniziativa in collaborazione con EnelX. Si tratta di un pacchetto "chiavi in mano" che prevede la fornitura e l'installazione delle infrastrutture della gamma "Juice", in grado di coprire le esigenze di ricarica del parco circolante elettrico.



quella di avere "One Stop Shop", cioè centri multiservizio in grado di gestire le richieste a 360°. Ognuno viene costantemente monitorato sulla base di un ampio ventaglio di indicatori qualitativi che vanno dai tempi all'efficacia della riparazione, così come la strutturazione dei processi di accettazione e officina, e naturalmente la soddisfazione dei clienti. Verifichiamo co-

stantemente che tutti i centri convenzionati siano certificati per operare con competenza e in sicurezza. Una buona parte si è dotata di punti di ricarica; da parte nostra ci stiamo confrontando con gli altri per arrivare alla totale copertura del servizio nel più breve tempo possibile, verificando anche possibili partnership con alcuni fornitori per poter dotare tutti gli Alphabet

Point di infrastrutture di ricarica o altra strumentazione necessaria per la riparazione a prezzi vantaggiosi».

NETWORK PREFERENZIALI

Quella di avere una propria rete preferenziale anche per la gestione dei veicoli elettrici e ibridi è la scelta, infine, di ALD Automotive, Arval e UnipolRental.

«Abbiamo una rete primaria - ha detto Valerio di Legge, Operations Director di ALD Italy - formata da centri BASE, Premium Point, Mobility Store e Service Box e un team interno dedicato che ne monitora i KPI e processi. Allo stesso tempo abbiamo una rete secondaria composta dai migliori service e network specializzati, a cui ci affidiamo per garantire vicinanza e capillarità al cliente. Selezioniamo i partner in base al rispetto di determinati standard e caratteristiche tecniche e strutturali. Al contempo effettuiamo controlli periodici sul rispetto delle nostre procedure. La caratteristica principale è la capacità e la velocità riparativa associata al corretto computo degli interventi. A questo si aggiunge la competenza operativa anche sulle auto di nuova generazione: è chiaro che per rispondere alle nuove sfide bisogna anche avere attrezzature all'avanguardia, strumentazioni in grado di effettuare diagnosi rapide e corrette anche sulle motorizzazioni ibride ed elettriche. Al momento la presenza di colonnine di ricarica non è un requisito di accesso, ma naturalmente ne verifichiamo la presenza o meno per poter mappare i servizi erogati dalla nostra rete e indirizzare i nostri clienti, laddove necessario».

Anche Arval può contare su una rete di riparatori convenzionati. «Sono oltre 9.000. Tra questi - ha precisato Marco Mosaici, Direttore Aftermarket



Business

Flotte e green mobility

Networks - abbiamo selezionato le strutture di eccellenza che sono entrate a far parte del nostro network preferenziale, oggi composto da circa 190 Arval Premium Center e 1.100 Arval Center. I primi sono autoriparatori multiservice, mentre i secondi sono specialisti dei singoli servizi (quindi meccanici, carrozzieri, esperti dei cristalli): li consideriamo partner, nostri ambasciatori sul territorio. Con loro condividiamo visione e valori; a loro chiediamo di essere strutturati per offrire interventi veloci - al fine di ridurre al minimo il fermo tecnico - e di essere aggiornati sulle ultime tecnologie. Pensiamo a come è cambiato il lavoro con la sempre maggiore diffusione dei dispositivi di assistenza alla guida. Allo stesso tempo ci aspettiamo l'eccellenza del servizio offerto ai clienti: tutte le strutture devono avere un'area accoglienza, la disponibilità di un parcheggio custodito e una serie di benefit per il cliente, come presa e riconsegna dei veicoli, lavaggio, sanificazione, auto sostitutivo. Per essere certi che gli standard vengano rispettati i nostri Network Manager effettuano un monitoraggio costante presso le strutture dalla rete. In aggiunta, ci avvaliamo di un ente di certificazione esterno, Rina, che attesta l'effettiva presenza di determinati livelli di qualità (anche relativi all'accoglienza, al rispetto dell'ambiente, alla sicurezza e al livello di servizio offerto). In cambio - *ha aggiunto Mosaici* - mettiamo a disposizione moltissimi corsi di formazione, sia manageriale sia tecnica, anche sul tema della mobilità elettrica, al fine di permettere loro di ottenere l'abilitazione Pes/Pav necessaria per poter effettuare interventi sui veicoli a batteria».

■ *Noleggio a parte, nonostante una generale flessione del mercato automotive, legata all'emergenza pandemica, il comparto dei modelli elettrici e ibridi risulta in controtendenza rispetto alle immatricolazioni delle vetture con motorizzazioni termiche tradizionali, registrando un incremento complessivo del 300% per i veicoli PHEV (ibridi plug-in) e del 200% per i BEV (elettrici).*

Network selezionato, infine, anche per UnipolRental, che affida gli interventi di manutenzione e riparazione a UnipolService, società interna all'«Ecosistema Mobilità» del Gruppo Unipol, che dispone di una rete di carrozzerie e sta convenzionando un network di officine in tutta Italia (*si veda articolo su questo stesso numero*). «La selezione degli operatori - *ha detto Giovanni Orlandini, Direttore Generale* - è a cura di UnipolService e prevede tassativamente la presenza, all'interno dell'officina, di un meccanico formato, con competenze pratiche e teoriche per eseguire lavori elettrici in sicurezza. Al di là di questo, esiste una serie di requisiti minimi, ma in generale contano l'efficienza nei processi e un'attenta gestione del cliente. A fare realmente la differenza sono la professionalità e la disponibilità dei centri. Avere tutte le certificazioni e disporre di attrezzature all'avanguardia non significa automaticamente «prendersi cura» del proprio inter-

locutore, quindi sarà l'esperienza nella collaborazione che ci permetterà di individuare quali sono i nostri partner migliori».

Con l'avanzata delle vetture elettriche i carrozzieri si troveranno a operare quindi in un mercato sempre più selettivo, dove competenze e professionalità saranno il requisito minimo per lavorare. Ma gli imprenditori più accorti ne sono consapevoli da tempo. E voi siete tra questi? ◀

