



Massimiliano Archiapatti

"A GRANDI PASSI VERSO IL DOMANI"

Le società di noleggio stanno puntando su pacchetti di servizi che vanno oltre la classica formula del renting. Un anticipo di ciò che sarà il futuro, come testimonia Massimiliano Archiapatti, presidente di Aniasa

di Marco Castelli

Il mondo del noleggio si sta evolvendo a vista d'occhio. Nuovi attori si affacciano sul nostro universo di riferimento e nuovi servizi, come il car sharing e la gestione telematica, sono ormai saliti a bordo delle auto. Siamo di fatto entrati nell'era del cosiddetto "Mobility as a Service" e i player del settore stanno davvero anticipando i tempi. Per avere una visione puntuale degli scenari futuri, che già oggi si stanno concretizzando, abbiamo incontrato **Massimiliano Archiapatti**, presidente di Aniasa.

FM: Dal semplice noleggio a lungo termine, oggi siamo arrivati all'offerta da parte delle vostre

associe di pacchetti di servizi a 360 gradi, che comprendono anche la telematica, il car sharing e una spiccata flessibilità. Siamo già entrati, quindi, nell'era del Mobility as a Service?

"Senza dubbio, stiamo facendo grandi passi in avanti anche verso questa nuova frontiera. Molte aziende del Nlt, grazie alle nuove tecnologie, si stanno infatti attrezzando con una proposta caratterizzata da estrema flessibilità: dal corporate car sharing alla rivisitazione del classico noleggio, con offerte di uso flessibile anche al di fuori dei confini nazionali. Quello del Mobility as a Service (MaaS) è quindi un tema certamente interessante, che è senza

dubbio sempre più presente nelle strategie delle nostre associate. Se poi includiamo all'interno di questa frontiera anche l'integrazione tra l'offerta delle aziende di noleggio e il trasporto pubblico, dobbiamo riconoscere che in Italia siamo ancora indietro rispetto ad altri Paesi, e questo certo non per il mancato interesse delle aziende associate".

FM: Cosa accadrà, a suo avviso nei prossimi anni?

"Ci sarà una sempre maggiore spinta in avanti verso il MaaS, con un'ulteriore aggiunta di flessibilità: i confini tra noleggio a lungo termine, Rac e car sharing saranno sempre più labili, a tutto beneficio di servizi a 360 gradi che rispecchieranno le più svariate esigenze di mobilità dei clienti. Siamo sicuramente di fronte a un'evidente evoluzione del mercato e del profilo della clientela che porterà, attraverso l'uso della tecnologia, ad un'integrazione impensabile fino a qualche tempo fa. Ovviamente, sarà anche l'interesse crescente dei privati verso il noleggio a dare ulteriore impulso a questi trend".

FM: Anche in termini di durate, l'evoluzione è e sarà sempre più evidente. Una dimostrazione è il mid term. Andremo dunque sempre più nella direzione di un noleggio con sempre meno vincoli?

"Quella del 'senza vincoli' è una direzione ormai intrapresa dal mondo del noleggio: le aziende del lungo e del breve termine dovranno organizzarsi sempre di più, non solo attraverso l'offerta di servizi flessibili e a 360 gradi, ma anche attraverso una presenza puntuale sul territorio, con reti innovative per essere vicini ai nuovi clienti. Un'evoluzione davvero importante".

NOLEGGIO & SERVICE

UN DIALOGO CHE SI RAFFORZA

Per le società di noleggio la filiera dell'autoriparazione costituisce un supporto fondamentale. Ecco quali sono i trend di un dialogo che continua a crescere

di Pietro Teofilatto

Nel mondo automotive l'interazione naturale che avviene tra il comparto dell'autonoleggio e la filiera dell'autoriparazione mette in relazione due tra i settori industriali più rilevanti per l'economia italiana, sia per il numero degli operatori impegnati, sia per il fatturato annuo, sia soprattutto per i valori di know-how e di livello tecnologico e professionale impegnato. Per le società di noleggio la filiera dell'autoriparazione costituisce un supporto fondamentale, non solo in termini di presenza sul territorio, ma anche di fedeltà alla mission aziendale, di erogazione di servizi di qualità, e, dunque, di motore della customer satisfaction e della fidelizzazione dei clienti.



Pietro Teofilatto

servizio costantemente, siano essi emanazione delle reti dei dealer, o appartenenti a reti organizzate e network indipendenti. Attraverso l'attività di questi centri, un totale di oltre 30.000 punti, i clienti del Nlt riscontrano qualità del servizio e prontezza di intervento, compresi quelli di manutenzione straordinaria e di emergenza. Con una flotta di 980.000 unità e una percorrenza complessiva vicina ai 27 miliardi di chilometri/anno, i numeri sono alti. Parliamo di 1.500.000 operazioni di manutenzione e 750.000 interventi di soccorso,

effettuati ogni anno sulle nostre strade.

Obiettivo: partner selezionati

Nei contratti di noleggio a lungo termine, così come negli advertisement del settore, il termine "manutenzione" è forse quello che maggiormente incide nelle scelte della clientela, che sia aziendale, pubblica, o privata. Il veicolo deve essere regolarmente mantenuto, riparato, soccorso in strada in caso di guasto o emergenza. Quando si parla di assistenza, si valuta una questione di fondamentale importanza nell'efficienza della gestione di una flotta. Nell'ultimo triennio le aziende di Nlt e di servizi di mobilità hanno puntato sulla propria rete di autoriparatori, con investimenti e risorse dedicate. Ne è nata una scelta dell'"officina-partner" ancora più mirata e la definizione di procedure standard, che hanno portato, a loro volta, un

Flotta circolante del noleggio a lungo termine

Flotta NLT	1 semestre 2019	1 semestre 2018	Var. %
Autovetture	777.000	702.000	10,6%
Veicoli commerciali	207.000	181.000	14,4%
Totale	984.000	883.000	11,5%

Fonte: ANIASA

I numeri dell'aftersales in Italia

83.000	officine di autoriparazione distribuite sul territorio nazionale
43.000	officine di meccanica motoristica
4.500	officine dei concessionari auto
6.700	installatori e riparatori di pneumatici
32,1	miliardi di euro la spesa per la manutenzione e riparazione veicoli

Fonte: Osservatorio Autopromotec 2018

I numeri

Certamente su questo aspetto il comparto del noleggio si avvale della capillarità sul territorio di centri di autofficina e meccatronica, carrozzerie, assistenza pneumatici, distribuzione ricambi che sono convenzionati con le aziende del settore e che offrono il proprio

Manutenzione delle auto a noleggio

Rete officine	30.000
Percorrenza km flotta noleggio	27 miliardi km/anno
Operazioni di manutenzione	1.500.000
Interventi di soccorso	700.000

Fonte: ANIASA

controllo della qualità dei servizi e dei costi degli interventi. I player hanno proceduto a ristrutturare il network di officine e centri di assistenza, rinnovando le relazioni con i riparatori, i fornitori e i distributori di ricambi. Superando le varie intermediazioni, sono state approntate piattaforme di dialogo tra società di Nlt e la rete, condividendo informazioni, tempari e listini. In parallelo all'attività sul territorio, sono stati perfezionati i sistemi di monitoraggio dei risultati e di qualificazione. Un percorso di selezione indirizzato a logiche di mutuo sviluppo di business.

Prossimo step: convenzioni

Convenzione significa "trovarsi insieme" e si traduce in un corretto svolgimento di attività tra società di noleggio ed officine, in una struttura di qualità con necessaria dotazione strumentale ed infrastrutturale per l'esecuzione del mandato, nell'esatta comunicazione delle necessarie "authorities", nella tracciatura di ogni intervento svolto. L'officina interessata a convenzionarsi è tenuta a mettere a disposizione con il massimo impegno le proprie potenzialità, a partire dalla cortesia nell'approccio con i clienti, dalla professionalità e dalla compe-

tenza del personale impiegato nei vari ruoli, anche intraprendendo nuovi percorsi formativi e di riqualificazione. L'officina deve inoltre disporre di un'efficiente struttura tecnica ed informatica sia per lo svolgimento idoneo delle comunicazioni e il trasferimento dati, sia per eseguire i lavori nel rispetto degli standard qualitativi e le richieste della società convenzionante. E le tempistiche e metodologie di intervento devono rispondere ai riferimenti della convenzione: motivo per cui sfiorare tempi o lavorare secondo protocolli diversi comporta spesso problemi e ritardi nei processi. Su queste basi, in sinergia con i principali organismi del mondo della riparazione, sono da valutarsi iniziative per valorizzare, implementare ed aggiornare i servizi dei network di assistenza sul territorio, già condivisi con gli attori del noleggio, ma destinati anche alla platea degli altri automobilisti.

IL VANTAGGIO SOCIALE DEL NOLEGGIO

Tra i 'plus' che il sistema noleggio offre al mercato, oltre ai ben noti vantaggi gestionali e commerciali, altrettanto importanti sono i vantaggi sociali diffusi ogni giorno lungo le strade. I vantaggi vanno dalla disponibilità di nuove alimentazioni a nuovi modelli più sicuri, dalla costante attenzione

alla massima efficienza e sicurezza di ogni veicolo noleggiato, che si traduce in servizi e intervalli di manutenzione puntuali ed effettuati a regola d'arte". A spiegarci questi benefici è Riccardo Bellumori, consulente e blogger nel settore automotive. "Questo significa controlli costanti su auto ritirate a fine noleggio e rivendute nel mercato dell'usato. Significa la sempre maggiore fornitura di supporti Adas, di black-box e di soluzioni di geolocalizzazione utili sia per la migliore mobilità e risparmio energetico, sia per garantire sicurezza e tracciabilità. Significa anche grande attenzione dedicata allo stesso driver attraverso corsi di guida sicura, informazioni per

il massimo risparmio, e soprattutto servizi di back-office e di customer care in grado di dialogare ed accompagnarlo lungo il corso del contratto. Per questo il settore è stato sempre in grado, sia attraverso le imprese di noleggio sia attraverso l'impegno istituzionale, di trasferire un messaggio sociale e responsabile, influenzando positivamente sia gli automobilisti che i fornitori di servizi. Un messaggio che vede partecipare il mondo delle autofficine e della distribuzione ricambi collegati al noleggio veicoli, tutti anelli fondamentali di una catena di valore, mirante a garantire all'utilizzatore finale e all'ambiente responsabilità e trasparenza, sicurezza, lotta alla illegalità".

Nei contratti di noleggio a lungo termine così come negli advertisement del settore, il termine "manutenzione" è forse quello che maggiormente incide nelle scelte della clientela