

SOLUZIONI

**S**e gli albori della telematica da flotta si riassumono nel tipo di strumento, le 'black box', l'evoluzione è il modo di elaborare la miriade di informazioni che ne scaturisce. "Elaborarla", spiega Roberto Parlangei, Direttore Centrale - Chief Customer Officer di SIFÀ, "in un'ottica di ottimizzazione dei costi, miglioramento dell'impatto ambientale, servizio reso al cliente". Con questo obiettivo nel 2017 SIFÀ ha implementato e adottato il miglior CRM disponibile sul mercato, 'Salesforce', in modo da elaborare le informazioni sulla relazione con il cliente e integrarle nella piattaforma operativa. Oggi stiamo procedendo con l'adozione dello strumento che sceglieremo per l'asset management, per il fleet management e per l'insurance".

**F&F La sicurezza merita un capitolo a sè?**

»» Il tema della sicurezza è da sempre presente nel Dna di SIFÀ, ed è di grande attualità non solo per le vetture ma anche per il segmento dei veicoli commerciali, in ragione dell'evoluzione indotta dall'e-commerce e, quindi, dall'aumento delle consegne a domicilio. I benefici dei sistemi automatici di ausilio alla guida (ADAS) sono infatti interessanti soprattutto per chi viaggia in città, effettua consegne, ha potenzialmente più sinistri e corre più rischi. Motivo per cui - questa la posizione di SIFÀ - sui veicoli commerciali dovrebbero essere montati obbligatoriamente per legge. I sistemi ADAS sono ormai disponibili non solo su vetture di alta gamma ma anche sui segmenti inferiori. C'è per fortuna un aumento dell'interesse e della domanda da parte delle aziende, che sempre più spesso scelgono di inserire nei contratti i cosiddetti 'security packing'.

PIATTAFORME INTEGRATE

# Telematica su misura

di Roberta Carati *Per un'azienda che si propone come "il sarto della mobilità italiana", anche i servizi di gestione della flotta devono avere un taglio personalizzato. Con Roberto Parlangei scopriamo l'evoluzione tecnologica in Casa SIFÀ*



Roberto Parlangei, fotografato all'evento di Reggio Emilia 'Circular Mobility - Il ciclo della mobilità tra sviluppo sostenibile e innovazione', è Direttore Centrale - Chief Customer Officer da aprile 2019. Laureato in Economia e Commercio, è entrato in SIFÀ nel 2016 come Chief Financial Officer.

E siccome questi dispositivi presentano un livello di tecnologia elevato che, in caso di guasti o sinistri, richiede una manutenzione specializzata, SIFÀ reputa centrale per il futuro il ruolo dei riparatori, che dovranno investire in formazione, risorse, apparecchiature.

### F&F Nella flotta SIFÀ, multimarca ed eterogenea rispetto alle alimentazioni, che caratteristiche devono avere le soluzioni di gestione dei servizi di NLT?

»»» La nostra azienda vuole proporsi come "il sarto della mobilità italiana". All'atto pratico questo si traduce in un servizio su misura, veloce e flessibile, che assicura una risposta immediata alle richieste del cliente e dei relativi trend correlati all'impatto ambientale in ogni area del Paese. SIFÀ garantisce un'esperienza personalizzata di noleggio, dall'ordine del veicolo alla sua restituzione e questo è proprio il compito della funzione che attualmente dirigo come Chief Customer Officer. Ogni cliente ha un *account manager* dedicato che redige un piano il più possibile aderente alle sue necessità e aspettative (alimentazioni, *life-cycle* dei veicoli), tenendo sempre presente il TCO.

Per quanto riguarda le alimentazioni, l'analisi della flotta su strada è fondamentale per ridurre l'impatto ambientale e rispettare limiti di CO<sub>2</sub> sempre più stringenti: il nostro compito è quello di suggerire un adeguato mix tra vetture endotermiche, ibride e completamente elettriche e questo soprattutto analizzando il 'profilo' dell'utilizzatore e la sua effettiva modalità di impiego del mezzo. Ecco perché, in collaborazione con l'ufficio Gestione Flotte, adottiamo una politica di riadeguamento contrattuale proattiva.

Un altro punto di forza è rappresentato dal settore degli LCV, per il quale SIFÀ conta, oltre che su una grande *expertise*, su una divisione dedicata che si è attivata su nuovi settori quali *food, pharma, vending*, logistica, e con nuove modalità, ad esempio utilizzando officine mobili.

SIFÀ, inoltre, offre una formula dedicata per il *fleet management*, gestendo tutte le attività connesse al parco auto di proprietà del cliente.

Un servizio distintivo è anche il Fuel Card Management, che riguarda un aspetto di grande rilevanza per le aziende, quello delle carte carburante. SIFÀ ha stipulato una partnership con DKV per consentire ai propri clienti di accedere, in sicurezza tramite codice PIN, a un network di 8.500 stazioni di rifornimento su tutto il territorio nazionale, comprese le pompe bianche e con erogazione, oltre che di gasolio e benzina, anche di gas naturale compresso. Su ogni carta è riportato il numero di targa, per cui il cliente riceve una

fattura unica a fine mese, accompagnata da un report ri-pilogativo per ogni auto circolante.

### F&F Servizi di mobilità tutto incluso. La soluzione 'universale' è la Circular Mobility?

»»» Cambiare l'approccio alla mobilità, promuovendo l'adozione di pratiche più responsabili, è l'obiettivo strategico di SIFÀ sin dalla sua fondazione. Il nuovo paradigma 'Circular Mobility' si ispira al concetto di Economia circolare per un uso più efficiente e sostenibile delle risorse, e prevede il coinvolgimento di tutti gli attori della catena del valore automobilistico. Secondo la visione di SIFÀ, infatti, la mobilità del domani è un contenitore circolare composto dalle materie prime (ovvero l'alimentazione dei veicoli), dalla produzione (le case auto), dalla distribuzione (concessionari e noleggiatori), dall'utilizzo e dalla gestione (noleggio, car sharing) e dallo smaltimento e riutilizzo (usato).

'Circular Mobility' definisce un modo di fare business in ottica di 'Mobility as a Service'.

La Circular Mobility si ispira al concetto di Economia circolare e definisce un nuovo modo di fare business in ottica di 'Mobility as a Service'

### F&F Eventi con 'l'auto del futuro' protagonista aprono scenari, la realtà qual è?

»»» Nel 2019 il settore del NLT ha mantenuto un trend positivo nonostante le crescenti difficoltà economiche del Paese. Ora la situazione si è naturalmente modificata. I piani vanno rivisti. SIFÀ non si è mai fermata e ha continuato ad assistere i propri clienti anche durante la fase di *lockdown*; ora, a maggior

ragione, siamo ripartiti velocemente e in sicurezza (ad esempio con processi efficaci di igienizzazione dei mezzi e il supporto alle aziende con veicoli usati di prima scelta, sicuri e garantiti, per potenziare rapidamente la flotta in caso di picchi di lavoro). Occorre velocemente riaccendere 'la fiamma' della voglia di fare. Continueranno infatti a essere premiate le società di NLT che avranno voglia e mezzi per investire nella qualità del servizio, che sapranno dare un 'sapore' piacevole e quindi far vivere un'esperienza di valore ai clienti. Naturalmente il 'sistema Paese' deve fare la propria parte con infrastrutture e incentivi a utilizzi virtuosi dei mezzi. Occorre ripartire da dove eravamo. Ecco perché è importante fare 'adesso', riprendendo il concetto che mi è caro di 'presente perfetto': sapere cosa sei, il tuo posizionamento coerente e sostenibile anziché pensare sempre a cosa potrai essere.

Da parte nostra e di Aniasa c'è tutta la collaborazione possibile, ma è chiaramente indispensabile che Aniasa sia membro permanente dei tavoli istituzionali dove si discute e si decide di ogni nuova disposizione relativa alla mobilità.