

primo piano

Intervista a Marco Federzoni, sales director Italy TomTom Business Solutions

UNA GESTIONE DELLA FLOTTA A TUTTO TONDO

Ciò che differenzia il servizio di TomTom Business Solutions rispetto a quello dei competitor, è l'importanza data alle informazioni sul traffico in tempo reale oltre che sui singoli mezzi. Un flusso dati dal valore inestimabile per le aziende dotate di flotte sia di piccole che grandi dimensioni



attività che si possono svolgere grazie ad essa. Questo perché il mercato italiano è ancora essenzialmente immaturo, nel senso che la maggior parte delle aziende non sa dell'esistenza degli strumenti di gestione flotte e, se ne ha sentito parlare, ci chiede semplicemente di monitorare il veicolo, pensando che non si possa andare oltre. Quando illustriamo invece le innumerevoli attività e i benefici che ne derivano (risparmio costi grazie alla gestione del consumo di CO₂ e di carburante, localizzazione, messaggistica in tempo reale, ecc.), il cliente rimane stupito e allo stesso tempo incuriosito dalle

Logistica Management: Di che cosa si occupa la divisione Business Solutions di TomTom? Che tipo di mercato è quello italiano, rispetto agli altri europei?

Marco Federzoni: TomTom Business Solutions è la divisione più recente del gruppo TomTom, nata nel 2005 in Germania dall'acquisizione di un'azienda che si occupava di fleet management

da più di dieci anni. Poiché la sede storica del gruppo è ad Amsterdam, Olanda, è stato naturale per noi puntare prima sui mercati del Nord Europa e solo in un secondo momento proporci anche ai paesi dell'area mediterranea, tra cui l'Italia dove siamo presenti da soli tre anni.

Se in Inghilterra, paese in cui registriamo il maggior numero di richieste, le aziende dotate

di una flotta aziendale hanno finalmente capito il tipo di servizio che offriamo e i benefici che derivano dal suo utilizzo, in Italia siamo ancora allo stadio precedente: dobbiamo spesso rivestire i panni del consulente e spiegare che cosa sia uno strumento per la gestione delle flotte e che cosa è in grado di fare. Solo successivamente passiamo alla presentazione della nostra soluzione e di tutte le



MARCO FEDERZONI, SALES DIRECTOR ITALY TOMTOM BUSINESS SOLUTIONS.



molteplici funzioni che una soluzione come la nostra può offrire, tanto più che alla fine siamo noi a mettere un freno a ciò che il cliente desidera. Si rischia infatti di perdere il focus sull'esigenza iniziale per concentrarsi sui bisogni di secondaria importanza, che possono essere rimandati a un momento successivo.

LM: Calandoci nei panni di un vostro cliente tipo, potreste spiegarci nel dettaglio che cosa proponete alle aziende? In sostanza, in che cosa consiste la vostra offerta?

MF: L'idea di TomTom è quella di offrire un prodotto (anche se preferisco il termine più ampio di "servizio") pronto all'uso che, una volta attivata la sim card in esso contenuta, consente di accedere immediatamente a tutta una serie di servizi web based, indipendentemente dall'hardware che si ha a disposizione. Infatti, la nostra offerta è strutturata su più livelli a seconda delle esigenze del cliente e, di conseguenza, siamo in grado di fornire più strumenti per la gestione del parco veicoli aziendale. Nel concreto, si parte da quella che tutti chiamano "scatoletta" ovvero il Link, dispositivo che abilita

“ L'idea di TomTom è quella di offrire un prodotto pronto all'uso che, una volta attivata la sim card in esso contenuta, consente di accedere immediatamente a tutta una serie di servizi web based, indipendentemente dall'hardware che si ha a disposizione ”

il canale di comunicazione bidirezionale tra il conducente e la sede aziendale. In esso sono presenti il GPS, la sim card (i dati vengono trasmessi via GPRS) ed infine la connessione bluetooth.

Questo appena descritto è il nostro servizio base, grazie al quale è già possibile tracciare il mezzo, sapere a che velocità sta andando, ecc. Tramite accesso web, in ufficio è poi possibile localizzare il mezzo sulla mappa e rilevare le informazioni base, tra le quali il percorso, la velocità, il consumo di carburante e il rispetto dei limiti di velocità per quel tratto stradale ed è inoltre dotato di un accelerometro, che consente di monitorare sia le sterzate che le brusche decelerazioni.

Uno dei nostri punti di forza è proprio l'aver tracciato tutti i limiti di velocità in vigore in

Europa: se l'autista li sta rispettando, a video il percorso sulla mappa appare verde, se supera di 10 km/h il limite diventa giallo o, se non l'ha rispettato, diventa rosso.

Al Link è possibile abbinare l'EcoPLUS, dispositivo che viene collegato alla presa

Al terzo livello troviamo il monitor, impiegato anche come navigatore e utilizzato dalla sede aziendale anche per mandare messaggi e "destinazioni" in tempo reale all'autista. Si aumenta così la sicurezza del conducente che non deve più inserire alcuni indirizzi per effettuare le con-

segne, ma semplicemente accettare la missione affidatagli dall'azienda.

LM: Oltre al tracking dei limiti di velocità, per che cosa si differenzia il vostro servizio rispetto a quello dei vostri competitori?

MF: Siamo tra i pochi ad essere in grado di monitorare il traffico in tempo reale. Per farlo, abbiamo realizzato un sistema di nostra proprietà basato su dei potenti algoritmi grazie ai quali abbiamo ricavato uno storico dati sull'andamento del traffico. A questo incrociamo i dati derivanti dalle sim presenti in quel momento sul percorso che ci interessa monitorare ed otteniamo così la situazione del traffico in tempo reale.

In base alle informazioni ottenute, sappiamo dare un quadro molto preciso con

primo piano



un margine di errore stimato entro i 100 metri. È importante sottolineare che le nostre stime non si riferiscono alla lunghezza della coda ma alla sua durata: non è di nessuna utilità sapere che ci sono cinque chilometri di coda, ma è il tempo che ci metterò a superarla che mi aiuta a ridurre lo stress.

Inoltre, il nostro sistema permette anche di calcolare dei percorsi alternativi, sempre in funzione del tempo, avvertendo anche se si è comunque sul percorso migliore rispetto alle soluzioni proposte.

Riuscendo ad avere una situazione del traffico così precisa, che noi garantiamo in tutta Europa, l'azienda conosce esattamente le tempistiche della flotta e la sua posizione, un vantaggio che le consente di avvertire il cliente se ci sono ritardi o il rispetto dei tempi di consegna.

LM: A tale proposito, TomTom Business Solutions ha recentemente pubblicato una ricerca nella quale si evidenzia che ben l'87% dei consumatori europei ha subito ritardi nelle consegne senza averne mai ricevuto notifica.

Come spiega questa insoddisfazione generale del servizio, nonostante la presenza di strumenti come il vostro?

MF: Questa survey evidenzia brillantemente l'importanza di avere un sistema di gestione flotte all'interno di un'azienda. Infatti, l'aumento dei ritardi e l'insoddisfazione dei clienti deriva da una mancanza di informazione sulla situazione dei mezzi e del traffico.

La flotta media in Europa è di circa quindici mezzi per azienda e il nostro cliente tipo può avere sia poche unità che diverse centinaia di veicoli, non cambia ciò che offriamo: la gestione anticipata del servizio. Infatti, i nostri avanzati sistemi di gestione flotte permettono di calcolare i tempi di percorrenza della forza lavoro mobile, in base alle informazioni traffico in tempo reale, consentendo alle aziende di programmare, con maggiore precisione, la pianificazione del lavoro. Inoltre, ciò consente al responsabile in ufficio di assegnare un determinato lavoro o una consegna all'addetto più appropriato, in base non solo alla vicinanza al cliente, ma soprattutto

al miglior tempo stimato di arrivo (ETA n.d.r.).

Certamente, l'autista non può calcolare gli imprevisti, ma è possibile proporgli il percorso migliore anche in funzione degli slot di scarico, della disponibilità segnala dal cliente e così via.

A mio avviso, le informazioni sul traffico restano il principale vantaggio competitivo che TomTom Business Solutions riesce ad offrire rispetto agli altri competitor. Ad esempio, quando la sera vengono organizzati i giri di consegna per il giorno successivo, le distanze vengono calcolate immediatamente ma se ci saranno poi delle variazioni rispetto al piano (incidenti, ritardi), sarà possibile gestirle in tempo reale, avvisando l'autista e di conseguenza il cliente.

La nostra soluzione permette anche il geofencing: è possibile circoscrivere delle aree sulla mappa in modo tale che, nel momento in cui il mezzo le attraversa, venga mandato in automatico un messaggio via email o sms per avvisare il cliente del tempo stimato per la consegna, così da evitargli inutili attese.

LM: Si torna quindi al messaggio iniziale: gli strumenti per gestire una flotta in maniera intelligente ci sono, ma spesso le aziende non ne sono al corrente o meglio, non hanno la conoscenza sufficiente per poterli impiegare in maniera ottimale.

MF: Esattamente. Siamo in grado di dotare le aziende di strumenti che ottimizzano la gestione delle flotte e che, di conseguenza, permettono di risparmiare consumando in maniera intelligente molte meno risorse. Se un'azienda non possiede uno strumento come il nostro, non è assolutamente in grado di sapere dove sono i suoi mezzi e soprattutto conoscere a quanto ammonta il loro costo di gestione. Per avere un controllo, devo in qualche modo monitorare la flotta (carburante, consumi, chilometri fatti, ecc.), non ci sono altre soluzioni.

In molte aziende è spesso presente il fleet manager, il cui ruolo era fino a poco tempo fa relegato a semplice gestore del parco veicoli. Oggi non è più così perché, anche se in maniera diversa a seconda dei paesi, la gestione della flotta ha assunto un significato ben più ampio coinvolgendo molti più aspetti rispetto alla semplice manutenzione e andando a toccare anche il controllo dei consumi, il monitoraggio dei costi, l'organizzazione del piano consegne, ecc. Il tutto con la consapevolezza di quello che succede attorno, grazie alle informazioni in tempo reale sulla posizione dei veicoli e soprattutto sul traffico. □