

# LA TELEMATICA A SERVIZIO DEI NOLEGGIATORI

Daniele Tozzi, nuovo Responsabile Servizi Post Vendita di Program, spiega i modi in cui la telematica contribuisce ad efficientare i servizi offerti dalle società di lungo termine

di Redazione

**A**i noleggiatori spetta il ruolo di innovatori, anticipatori del cambiamento. Lo si sta vedendo nella transizione energetica, di cui le società di noleggio sono i principali fautori, ed è altrettanto chiaro, già da tempo, quando si parla di telematica e tecnologia a supporto delle flotte aziendali. In quest'ottica Program Autonoleggio vuole farsi portavoce di una nuova cultura, che faccia comprendere l'importanza della telematica e dell'analisi dei dati che questa può mettere a disposizione. Del progetto di diagnosi predittiva avviato sui mezzi a noleggio della flotta Program, ci ha parlato nel dettaglio **Daniele Tozzi**, il nuovo responsabile servizi post vendita della società di noleggio fiorentina.



Daniele Tozzi



## FM: In che modo la tecnologia migliora i servizi dei noleggiatori?

Oggi le automobili sono sempre più connesse e in grado di comunicare e scambiare dati con dispositivi, sia collocati a bordo del veicolo, sia posti al suo esterno. I vantaggi che ne derivano sono molteplici, legati principalmente alla sicurezza del mezzo, del conducente e dei pedoni. Allo stesso tempo, la tecnologia a bordo dei veicoli migliora sicuramente anche i servizi che i noleggiatori possono offrire ai propri clienti. Per esempio, in Program già da tempo portiamo avanti un progetto pilot di diagnosi predittiva

su parte della nostra flotta circolante. La raccolta, decodifica e interpretazione strategica dei dati forniti dalla diagnostica di bordo, che effettuiamo in collaborazione con il nostro partner di telematica, ci consente di intervenire tempestivamente e prevenire guasti gravi ai veicoli. E la tempestività e qualità dei servizi post-vendita che possiamo così offrire incrementa l'efficienza della flotta.

## FM: Quali sono gli strumenti tecnologici e di telematica utilizzati da Program?

Per la diagnosi predittiva abbiamo stretto una collaborazione con un

partner specializzato nell'offrire soluzioni avanzate di telematica. Si tratta di professionisti, esperti del settore automotive, in grado di verificare da remoto il corretto funzionamento del veicolo e le sue necessità. Per Program si occupano di raccogliere, decodificare e classificare i dati forniti dai sistemi di diagnostica di bordo, segnalando i potenziali guasti e la loro gravità.

## FM: Quali i vantaggi della diagnosi predittiva?

La diagnosi predittiva offre numerosi vantaggi alle flotte aziendali e di questi beneficiano sia l'azienda

utilizzatrice del mezzo che il noleggiatore.

La diagnosi predittiva consente di prevenire guasti gravi e imprevisti, con un impatto positivo sia sull'efficienza dei veicoli che sulla sicurezza dei loro conducenti e passeggeri. Quello della sicurezza è un aspetto da non sottovalutare, in quanto alcuni guasti potrebbero inficiare l'incolumità di driver e attori della strada. A tal proposito, per porre l'attenzione sul ruolo fondamentale che la diagnosi predittiva riveste per la sicurezza dei driver, riportiamo sempre il caso reale di un nostro cliente, il cui veicolo si è bruscamente arrestato, fortunatamente mentre viaggiava a velocità ridotta, a causa di un improvviso blocco al sistema frenante.

Un guasto questo che avremmo potuto individuare e prevenire, se il veicolo fosse stato oggetto di monitoraggio. Affrontare le criticità in modo proattivo anziché reattivo sicuramente apporta vantaggi anche in termini di incremento della produttività. Evitando fermi tecnici o riducendone la durata, viene garantita la continuità dell'operatività aziendale. Da non sottovalutare anche i risparmi in termini di costi che la manutenzione predittiva garantisce, riducendo o azzerando le spese di riparazione. Recentemente, per esempio, abbiamo ricoverato un mezzo il cui olio, in

base ai dati in nostro possesso, risultava degradato.

Le condizioni pessime dell'olio, confermate dall'officina, avrebbero certamente compromesso il motore, con conseguente fermo prolungato del mezzo e danno economico.

## FM: In che modo il cliente viene informato e fatto parte dei dati riguardanti la diagnosi predittiva dei veicoli?

Da parte nostra l'attenzione alla tutela della privacy e alla protezione dei dati raccolti è massima. Il cliente viene preventivamente informato delle potenzialità della manutenzione predittiva, ed è solo dopo aver ricevuto la sua esplicita autorizzazione che utilizziamo i dati forniti dalla centralina del veicolo. Quando proponiamo azioni di manutenzione predittiva sui veicoli riscontriamo sempre il favore da parte dei clienti, che non percepiscono la condivisione e l'analisi dei dati del mezzo come un eccesso di controllo, piuttosto come attenzione e cura da parte nostra, in grado di apportare a loro vantaggi operativi ed economici. Qualora dai dati raccolti emergano potenziali problematiche, contattiamo immediatamente il cliente, indicandogli le azioni da intraprendere e le strutture convenzionate presso le quali recarsi.

## Monitoraggio e diagnosi

La diagnosi predittiva si basa sull'installazione di sensori in grado di trasmettere un flusso di dati direttamente dal veicolo a un'unità centrale di elaborazione, riguardanti, di norma, quattro specifiche tipologie di analisi:

- *Analisi delle vibrazioni, per individuare deviazioni rispetto ai valori standard di normale funzionamento.*
- *Analisi termografica, che individua i punti caldi sintomo di imminente malfunzionamento.*
- *Analisi della lubrificazione, l'esame dell'olio, per stabilirne quantità e condizione fisica.*
- *Analisi degli ultrasuoni, per individuare anomalie non ispezionabili a vista, come perdite di aria nei circuiti pneumatici o isolamenti difettosi in quadri e linee elettriche.*