

FLEET MANAGER

# APPASSIONATI E RESILIENTI

*I Fleet Manager sono tra i professionisti d'azienda con più capacità di resistere nel tempo, grazie a esperienza, autorevolezza e capacità di dialogo. Ecco i risultati della survey condotta da GR ADVISORY con il patrocinio di AIAGA e il supporto di Flotte&finanza*

di Mauro Serena,  
Partner  
GR ADVISORY

 GR ADVISORY

 A.I.A.G.A.  
Associazione Italiana Acquirenti  
e Gestori Auto aziendali

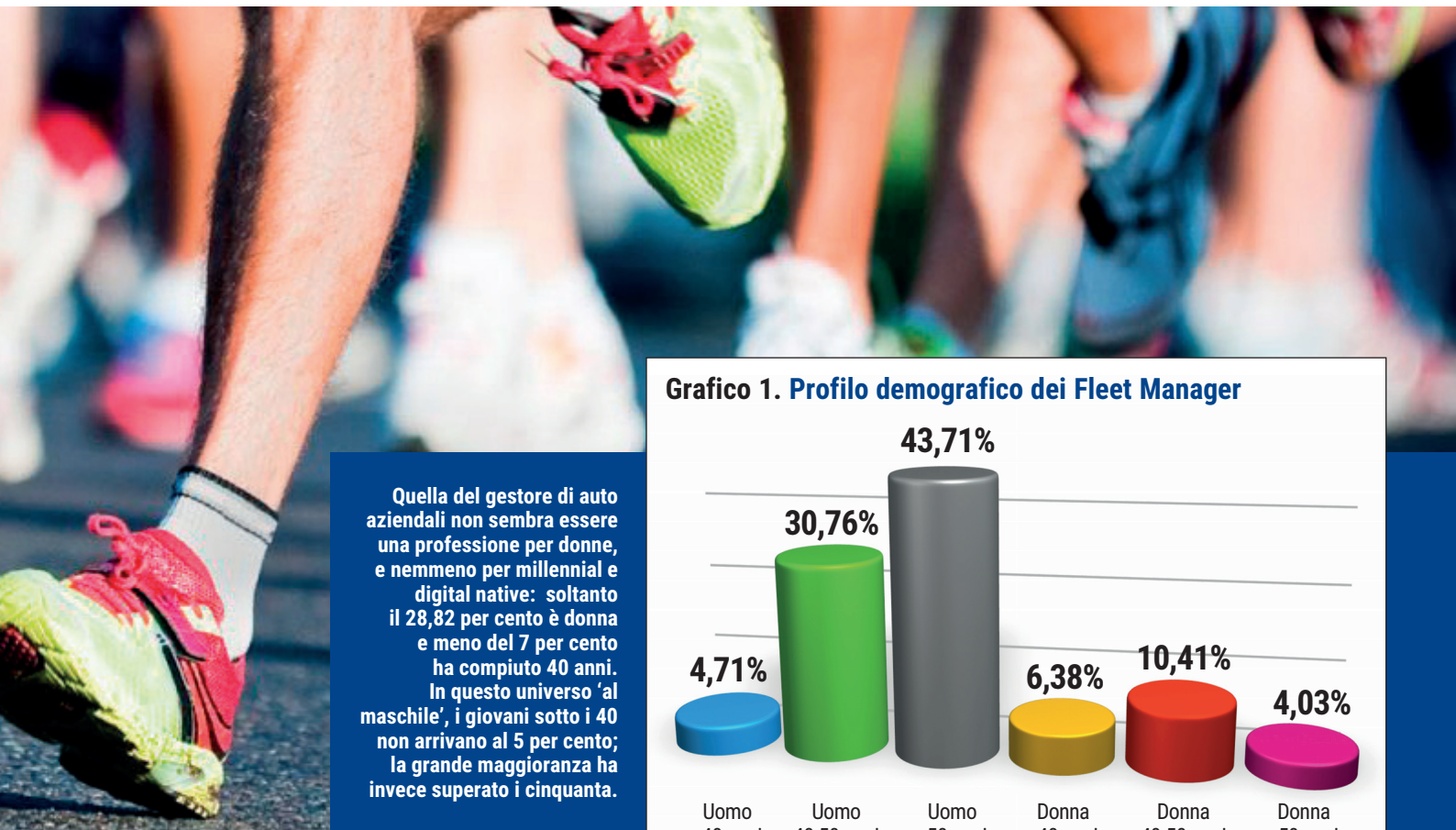
Trenta domande e 352 rispondenti per verificare realtà e percezioni dei Fleet Manager in epoca di pandemia. La più vasta e approfondita *survey* mai pubblicata su questa figura professionale presentava qualche rischio, soprattutto quello di ripercorrere altre iniziative simili del passato, ma grazie all'inserimento di argomenti inediti l'indagine si è mossa alla ricerca di aspetti mai investigati.

La *survey* è stata effettuata nel giro di pochi giorni, immediatamente dopo Pasqua, grazie allo sforzo congiunto di GR ADVISORY, leader nelle ricerche di mercato in ambito mobilità aziendale, e AIAGA, l'Associazione Italiana Acquirenti e Gestori Auto aziendali. La realizzazione è stata resa possibile grazie al contributo di alcune importanti società nella filiera della mobilità che hanno sponsorizzato la *survey*: Continental, Volkswagen, Macnil, Program Autonoleggio, Gruppo Zucchetti.

Il risultato costituisce, ad avviso di chi scrive, il punto di riflessione per tutto il comparto delle flotte aziendali, a partire dai fornitori, dai consulenti, dai ricercatori fino agli stessi protagonisti, i Fleet Manager, dai quali avviare le azioni più importanti per cogliere l'opportunità di questa straordinaria epoca di cambiamenti.

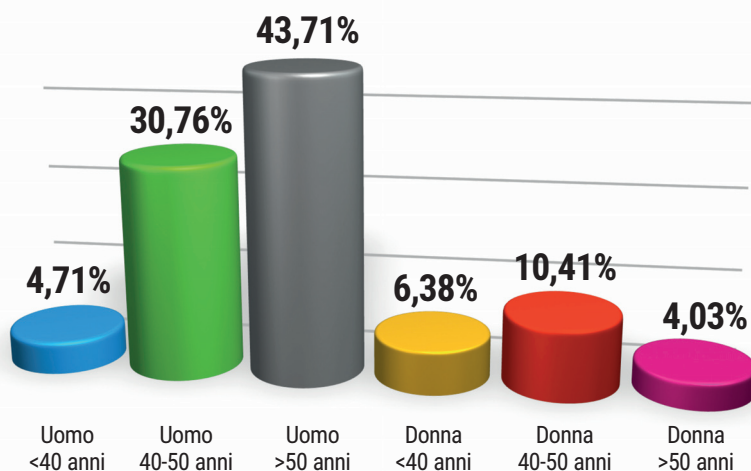
## **Io, Fleet Manager part-time**

Dietro ogni anonima funzione aziendale ci sono delle persone che le danno vita e la caratterizzano: andiamo a scoprire chi si cela dietro il ruolo di gestore della flotta. Partiamo da una considerazione *politically correct*, come va di moda in questi tempi: la parità di genere. Dai dati raccolti (*cfr. Grafico 1*) emerge che solo un quinto dei Fleet Manager sono donne e, di queste, solo un terzo sotto i quarant'anni. In generale, non sembra esserci grande spazio per i giovani in questa professione, in particolare



Quella del gestore di auto aziendali non sembra essere una professione per donne, e nemmeno per millennial e digital native: soltanto il 28,82 per cento è donna e meno del 7 per cento ha compiuto 40 anni. In questo universo 'al maschile', i giovani sotto i 40 non arrivano al 5 per cento; la grande maggioranza ha invece superato i cinquanta.

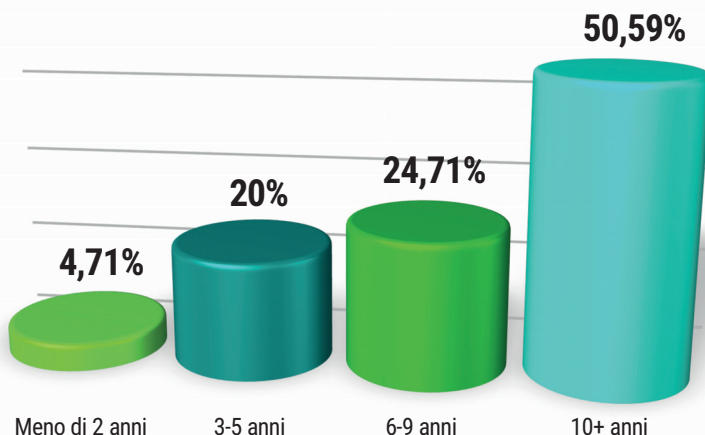
Grafico 1. Profilo demografico dei Fleet Manager



per le donne giovani. Forse il fenomeno si può spiegare con lo scarso turnover (anche dei colleghi uomini) e magari con il fatto che questa posizione è ancora molto ambita da appassionati di motori, in maggioranza maschi. Però pochi di loro si occupano di flotta a tempo pieno, meno del 18%; quasi la metà dedica meno del 30% del proprio impegno lavorativo alla flotta, condividendolo con altre attività che spesso sono prioritarie perché connesse direttamente al core business.

In tempi di millennial e digital native è decisamente fuori dall'ordinario scoprire che ben il 76% dei gestori di auto aziendali sono uomini ultraquarantenni e di questi oltre il 44% ha più di cinquant'anni. Evidentemente l'esperienza paga in una funzione altamente specialistica, i cui segreti si comprendono soltanto dopo anni di esercizio. Al momento quello del Fleet Manager aziendale sembra essere uno dei mestieri meno toccati dal bisogno di svecchiamento, nonché uno dei pochi in grado di garantire ancora un solido percorso professionale ultradecennale, fino a condurre, in alcuni casi, alla meritata pensione: oltre metà dei rispondenti (cfr. Grafico 2) è nel ruolo da oltre 10 anni, appena il 4,71% da meno di due. Può essere forse che

Grafico 2. Da quanti anni ricopri il ruolo di Fleet Manager?



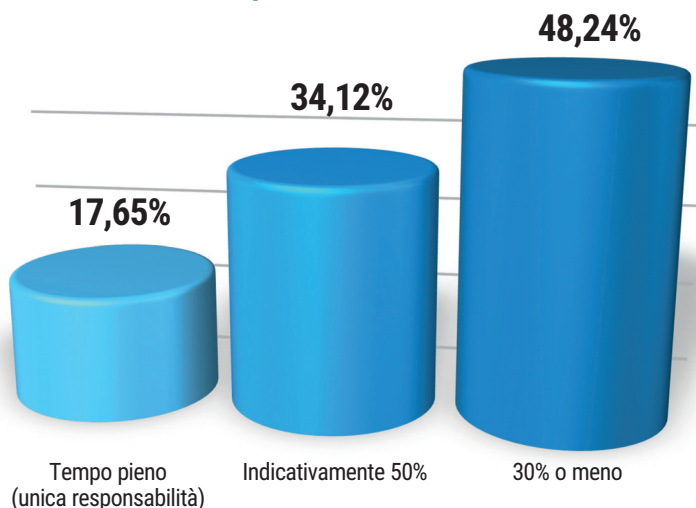
Bisogno di fare nuove esperienze, di accettare nuove sfide professionali? Pare che il Fleet Manager non lo avverta. Oltre la metà degli intervistati ricopre quel ruolo da più di dieci anni e, considerata l'età anagrafica (cfr. Grafico 1), sembra accarezzare l'idea di andare in pensione da gestore di flotta. Quasi il 5 per cento dei Fleet Manager non ha nemmeno due anni di anzianità di servizio.

l'auto interessi meno di un tempo? Secondo le ricerche di GR ADVISORY i dipendenti aziendali più giovani sono molto meno attratti dal benefit auto aziendale, e più orientati a forme innovative, flessibili e condivise di mobilità (*car sharing*, veicoli elettrici, monopattini e così via).

Il Fleet Manager, quindi, vede spesso passare (e deve dialogare con) svariati direttori generali, amministratori delegati e direttori finanziari. Ciò vale però soprattutto nelle aziende italiane ed europee: infatti, appena il 13% dei Fleet Manager intervistati lavora per multinazionali extraeuropee, guarda caso le organizzazioni nelle quali è più diffuso il modello del *category manager* centralizzato a livello continentale o globale: spesso, quindi, nelle filiali italiane di queste importanti aziende, con flotte consistenti, non esiste un Fleet Manager locale, ma i *driver* devono seguire delle procedure centralizzate e l'assistenza viene data loro direttamente dal noleggiatore o da un *outsourcer* scelto centralmente. Il 54% delle risposte proviene da società totalmente italiane.

Oltre il 90% dei Fleet Manager è diplomato e un terzo è laureato. Il 44% di loro ha la qualifica di impiegati, il 38% di quadri e c'è anche un 14% di dirigenti, oltre a un piccolo numero di consulenti esterni (4,71%).

**Grafico 3. Quanto tempo dedichi alla flotta?**



Se il presupposto è che l'82% delle aziende non si avvale di *outsourcer* gestionali, non stupisce che il Fleet Manager dedicato in via esclusiva alla gestione della flotta sia una rarità: soltanto il 17,65 per cento. Quasi doppia la percentuale di professionisti che se ne occupano part time (34,12%), mentre sfiora il 50 per cento il numero dei Fleet Manager che vi si dedicano al 30%.

## Autonomia e indipendenza

L'espressione 'one man band' ben si adatterebbe a descrivere l'organizzazione per gestire la gran parte delle flotte di casa nostra (cfr. Grafico 3): infatti, l'82%

delle aziende non si avvale di *outsourcer* gestionali (e quelle che lo fanno esternalizzano solamente alcune specifiche attività). Se a questo aggiungiamo che molti di loro sono manager con una o più persone nel proprio team, si delinea la realtà di una funzione prevalentemente autarchica. Che tale si conferma anche nelle scelte tecnologiche: metà ricorre al software più autarchico che esista, Excel, che continua a dominare la scena; un quarto, invece, a software sviluppati internamente.

La ragione di queste scelte è in parte spiegata con le caratteristiche delle flotte gestite dai Fleet Manager che hanno risposto alla *survey*: 85% totalmente a noleggio lungo termine (il restante acquista direttamente o utilizza formule di leasing o miste), mentre per quanto riguarda la tipologia di mezzi oltre l'80% si occupa principalmente di autovetture (il 60% degli intervistati gestisce flotte prevalentemente o totalmente composte di vetture assegnate in *fringe benefit*). Ciò conferma quanto già emerso in precedenti ricerche effettuate da GR ADVISORY, che identificavano il segmento "autovetture a noleggio date in *fringe benefit*" come il più battuto dalle iniziative del comparto flotte, dedicando meno sforzi allo studio del mondo della proprietà e dei veicoli commerciali, che rappresentano flotte numerose, eppure meno interpellate o meno presenti nella condivisione delle proprie esperienze.

Riguardo alle possibili collaborazioni con i fornitori, i Fleet Manager lamentano un livello di assistenza sicuramente migliorabile. Più della metà ritiene di non ricevere adeguata consulenza e formazione dai fornitori. Tra i servizi maggiormente utili e considerati spiccano la presenza di un consulente del noleggiatore dedicato per le tematiche del parco auto e di un sito dedicato ai clienti aziendali. Il livello di recettività da parte dei fornitori non è omogeneo e soltanto una certa parte ha manifestato disponibilità reale a collaborare su questi temi.

## Finalmente riconosciuti

Per chi vent'anni fa cominciò a organizzare i primi *focus group* con l'obiettivo di ottenere un maggior riconoscimento per la figura del Fleet Manager è una soddisfazione analizzare le risposte sul livello d'importanza e di autonomia raggiunto nelle aziende.

Calcolando un po' di tara psicologica sulle risposte (nella misura in cui per un individuo è piuttosto naturale sentirsi

## PROFESSIONE FLEET MANAGER

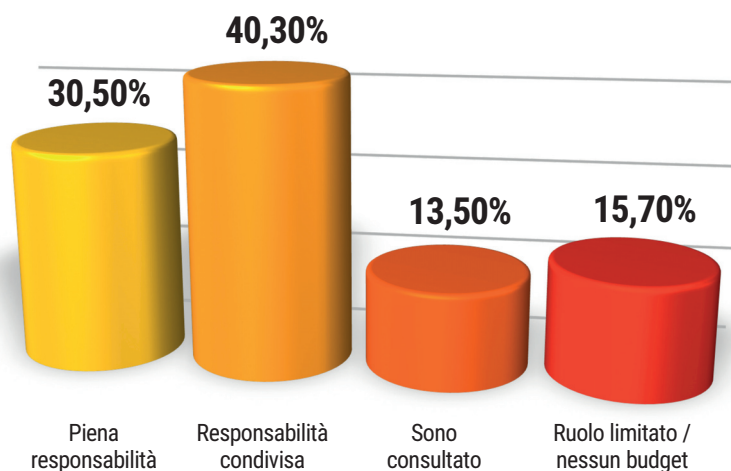
Stiamo raccogliendo l'opinione dei Fleet Manager per realizzare il loro identikit: aggiornato, reale e veritiero. Le risposte sono trattate in forma riservata e anonima e i dati saranno utilizzati in forma aggregata. La vostra opinione è importante per noi. Grazie per la partecipazione.

- 1 La vostra flotta di veicoli aziendali in Italia è:
- 1 - Principalmente (o del tutto) NLT
  - 2 - Principalmente (o del tutto) di PROPRIETA'
  - 3 - Principalmente con formula LEASING FINANZIARIO
  - 4 - MISTA

- 2 Di quanti veicoli è composta la vostra flotta in Italia?
- Meno di 50
  - 50-100
  - 100-300
  - 300-1000
  - Oltre 1000

- 3 Di quale tipologia di veicoli è PRINCIPALMENTE composta la vostra flotta?

### Grafico 4. Sei responsabile del budget della flotta?



**Ministri con o senza 'portafoglio'? Il 70% abbondante di Fleet Manager che hanno piena o parziale responsabilità di gestione conferma l'importanza del loro ruolo. Rimane quasi il 30% che non gestisce budget o a cui si attribuisce un mero ruolo di consulenza, a dimostrazione che esiste ancora spazio di azione per aumentare l'influenza sulle scelte strategiche riguardo alle auto aziendali.**

sempre meritevole di maggior riconoscimento, sia professionale che economico), il quadro che emerge è confortante: la maggioranza dei Fleet Manager ritiene di ottenere riconoscimenti e visibilità adeguati, con una piccola percentuale che si considera perfino sopravvalutata. Riguardo la parte economica, considerando che alla domanda "sei soddisfatto del tuo stipendio?" è più facile ricevere una risposta negativa che positiva, è interessante notare una divisione quasi paritaria tra coloro che ritengono il trattamento in linea con la media di posizioni aziendali comparabili e quelli che si considerano sottopagati, mentre il 13% non ha idea di quali siano i parametri di confronto.

Sulle valutazioni espresse dai rispondenti pesa, naturalmente, il ruolo aziendale che svolgono, spesso preponderante, in aggiunta a quello di Fleet Manager. Se andiamo a vedere in quali funzioni aziendali si posizionano non scopriamo nulla di nuovo, a parte la distribuzione percentuale: 32% area *facility* e servizi generali, 28% acquisti e 16% risorse umane, con presenze minori nelle *operation*, in amministrazione e finanza e nelle funzioni di vendita. Uno degli indicatori più rilevanti dell'accresciuto riconoscimento dei Fleet Manager è il ruolo più importante che ricoprono nelle decisioni strategiche che riguardano la flotta (cfr. Grafico 4). A questo proposito, circa il 70% è responsabile del budget della flotta (totalmente o in con-

divisione con altra direzione aziendale), mentre tre quarti degli intervistati è responsabile della formulazione della *car policy*, due terzi dei quali in condivisione con un'altra funzione (quella del personale, nella maggior parte dei casi).

## Un futuro in continuità?

In tempi di profondi cambiamenti della mobilità, sia personale che aziendale, i Fleet Manager prevedono che l'importanza del loro ruolo resterà immutata (58%) o aumenterà (36%) nei prossimi tre anni. E vedono se stessi sempre sul ponte di comando: più della metà vorrebbe continuare ad avere lo stesso ruolo nella stessa azienda, mentre il 27% vorrebbe cambiare azienda mantenendo lo stesso ruolo e solo il 13% pensa a una carriera interna in altre posizioni. Un elemento, questo, che conferma la sostanziale soddisfazione per la condizione attuale.

La gestione globale della mobilità decisamente non è ancora sbarcata nelle aziende italiane: la maggior parte dei responsabili della flotta non si occupa di *travel* (solo il 38%) né di mobilità aziendale (appena il 22%). Quindi, dal loro punto di osservazione, prevedono una situazione costante negli anni a venire. Di conseguenza, i Fleet Manager sono

impegnati a ottenere risultati concreti, anche quando scelgono gli argomenti per la loro formazione: il loro principale focus resta la riduzione dei costi, tuttavia sono fortemente interessati anche a temi innovativi quali i principi per una flotta sostenibile, la tecnologia applicata alla gestione veicoli, la mobilità aziendale. Possiamo confermare, quindi, che pur restando impegnati soprattutto sull'ottimizzazione del parco veicoli, non trascurano la formazione per le sfide future.

Purtroppo, a causa delle limitazioni imposte dal Covid 19, i Fleet Manager lamentano di non aver potuto partecipare ai corsi di formazione specialistica in presenza, che in passato sono stati frequentati dal 75% di loro. Le esperienze di formazione via web, che hanno forzatamente sostituito nell'ultimo anno i corsi tradizionali, non hanno ricevuto riscontri particolarmente lusinghieri: il 25% si dice insoddisfatto, mentre ben il 34% non ha ricevuto alcuna informazione riguardo a possibili oppor-

tunità di formazione online. Meno del 30% ha partecipato con soddisfazione e queste esperienze.

A commento di quanto sopra, bisogna evidenziare che i corsi da remoto non possono riprodurre quella ricchezza di relazioni e di contesto che circondano un evento in presenza e che spesso rappresentano un valore aggiunto paragonabile, in certi casi perfino superiore, ai contenuti dell'evento stesso.

Infine, un dato importante per chi continua a produrre informazione cartacea e non intende arrendersi: le riviste di settore sono considerate molto utili e quasi la metà dei Fleet Manager le legge. Mentre gli eventi più apprezzati per informarsi sono i con-

vegni (ultimamente sostituiti da *webinar*) e i colloqui personali (diventati *videocall* da marzo 2020) con il personale commerciale dei fornitori.

Elementi su cui riflettere, messi in luce dalla *survey*, ce ne sono tanti. Il ritmo di evoluzione della funzione del Fleet

Manager è sempre stato piuttosto lento rispetto ad altre funzioni aziendali e questo, se da un lato rappresenta un elemento di sicurezza per chi occupa questo ruolo, dall'altro deve imporsi come un forte stimolo di riflessione in un mondo che cambierà sempre più velocemente. Una riflessione che deve coinvolgere tutti gli operatori della filiera che sono interessati a rilevare e a indirizzare in anticipo le opportunità che si manifesteranno già nei prossimi mesi.

### Il profilo più frequente del Fleet Manager secondo la ricerca GR ADVISORY - AIAGA

- Cinquantenne
- Maschio
- Diplomato
- Impiegato
- Oltre 10 anni nel ruolo
- Desidera occuparsi di flotta anche in futuro

Appuntamento  
al prossimo sondaggio  
**SAFETY FIRST**  
Dalla sicurezza del conducente  
alla sicurezza dei mezzi  
alla sicurezza dei dati

## Golden sponsor

