



# La Telematica nelle flotte aziendali



La telematica nelle flotte è senza alcun dubbio il “tema del momento”. Un argomento molto complesso, perchè riguarda un gran numero di aspetti in grado di cambiare in maniera importante la vita lavorativa all’interno delle aziende.

Da una parte, infatti, c’è la black box (lo strumento) che sale sempre di più a bordo delle vetture aziendali, dall’altra parte ci sono, a supporto, tutta una serie di applicazioni, portali, report e, soprattutto, una grande quantità di dati da analizzare, interpretare e trasformare in preziose informazioni per ottimizzare la gestione della flotta.

Un fatto è certo: la strada ormai è stata intrapresa, anche se il percorso da compiere è ancora lungo.

Il punto di partenza è la fiducia. I Fleet e Mobility Manager ritengono che nel prossimo futuro il numero dei veicoli

dotati di telematica aumenterà. Oltre la metà, in particolare, è sicuro che ciò accadrà già nei prossimi mesi.

I dubbi, al tempo stesso, non mancano: basti pensare che, per la maggior parte, le installazioni delle black box non dipendono ancora da una scelta strategica d’impresa, bensì da un obbligo derivato dalle strategie del partner noleggiatore. E poi c’è il tema, ancora molto delicato, della privacy, che inevitabilmente entra in gioco quando sui veicoli viene installato un dispositivo in grado di monitorare gli spostamenti.

Tutti questi elementi emergono da una survey sull’utilizzo della scatola nera nella gestione del parco auto, intitolata *“La telematica sale a bordo”* e condotta nei mesi scorsi dalla redazione di Fleet Magazine, con il patrocinio dell’Osservatorio Top Thousand.

Un'indagine divisa volutamente in due parti: nella prima release sono state interpellate le grandi aziende, nella seconda le flotte medio piccole. Due mondi diversi, per rendere più completi i risultati che sono presentati nelle prossime pagine.

In generale 100 grandi aziende, per un totale di 77.884 veicoli gestiti, si sono espresse su un tema di stretta attualità, che coinvolge due priorità fondamentali per i Fleet e i Mobility Manager: la sicurezza, riconosciuta all'unanimità come il beneficio fondamentale portato dall'uso della black box, e l'innovazione.

Prima di addentrarci nei dettagli dello studio, però, approfondiamo qui quali sono le due principali "aree di azione" della telematica: il Fleet Management e il corporate car sharing.

## IL FLEET MANAGEMENT

---

La telematica, in primis, ha la funzione di ottimizzare la gestione del parco auto: come emerge dai risultati della survey, la possibilità di monitorare lo stile di guida dei driver, di verificare i consumi di carburante e di tenere sotto controllo lo status dei propri veicoli

è considerata all'unanimità un valore aggiunto importantissimo. In ottica di saving e sicurezza del mezzo, e a beneficio dei driver che guidano quotidianamente una vettura o un veicolo commerciale.

Sono proprio questi i benefit più attesi dai Fleet e Mobility Manager: la facilità di gestione, la safety e il risparmio. Un triangolo vincente, che con la scatola nera può realizzarsi concretamente.

Occorre sottolineare che, prima delle aziende clienti, in tutto questo hanno creduto le società di noleggio, le quali hanno iniziato già da qualche anno a installare di default la black box sulle auto nuove. La "lunga strada" della diffusione della telematica si è aperta anche e soprattutto grazie a loro.

## IL CORPORATE CAR SHARING

---

Il secondo ambito di grande interesse nato con la crescita della telematica nelle flotte aziendali è il corporate car sharing. Ovvero l'opportunità di condividere le vetture tra i dipendenti aziendali, per consentire anche a coloro che non hanno un'auto assegnata di poter ottimizzare i propri eventuali

spostamenti durante la giornata lavorativa.

Il vecchio meccanismo dell'auto in pool, in questo modo, si evolve, consentendo al Fleet e Mobility Manager di ridurre il numero di veicoli in parco, ottimizzarne l'utilizzo e, quindi, di ottenere saving. Anche la gestione, con il corporate car sharing "telematico", si semplifica: le chiavi delle vetture vengono sostituite dalle app sugli smartphone o dalle card che consentono di aprire comodamente i veicoli e iniziare l'utilizzo riconoscendo il driver. Grazie alla black box installata a bordo si tracciano i percorsi, si registrano i dati di utilizzo e si monitora lo stile di guida. Per ora, l'auto condivisa in azienda è agli albori, ma ci sono imprese che

hanno già creato veri e propri sistemi virtuosi, dimostrando che la telematica, se utilizzata nel modo giusto, è in grado di diventare la migliore amica del risparmio, della sicurezza e della gestione ottimizzata.

**Ricapitolando:** *La black box sulle auto aziendali è già una realtà. Lo testimonia la survey "La telematica sale al bordo" condotta dalla redazione di Fleet Magazine e patrocinata dall'Osservatorio Top Thousand. I vantaggi chiesti dai Fleet e Mobility Manager? Ottimizzazione della gestione del parco veicoli, sicurezza per il driver e risparmio sui consumi di carburante.*



# LA SURVEY

---

**S**coprire quali sono le prospettive della scatola nera applicata al parco veicoli: è questo l'obiettivo di base della survey *"La telematica sale a bordo"*. Se la prima tranche dello studio, effettuata alla fine del 2017, è stata incentrata sui grandi parchi auto, la seconda, condotta nella primavera del 2018, ha visto protagoniste le flotte medio piccole. Non è un caso: le esigenze dei "grandi clienti" sono assai diverse rispetto a quelle delle pmi, ma la conclusione che abbiamo tratto è che la telematica, con le sue potenzialità, è in grado di supportare in modo concreto entrambi questi "cluster".

## IL CAMPIONE

---

Nella prima release, sono stati intervistati i Fleet e Mobility Manager di 60

aziende di grandi dimensioni appartenenti a diversi settori merceologici: si va dagli ascensori ai cosmetici, passando dalla grande chimica, per arrivare ai servizi logistici, alle società di energia e al comparto bancario.

Un totale di 53.584 veicoli gestiti, dei quali l'84% (44.500) acquisiti e utilizzati con la formula del noleggio a lungo termine.

La media dei veicoli dotati di black-box nelle aziende interpellate era del 18%, una cifra che è certamente salita nel corso del 2018. Il dato più interessante, però, deriva dal fatto che nelle imprese che già adottano la scatola nera la percentuale di veicoli dotati del dispositivo cresce fino a raggiungere punte del 90%. Segno che quello della telematica è ormai un fenomeno reale.

La seconda release, invece, è stata

focalizzata su aziende più piccole: 40 imprese, con un parco totale di 24.300 veicoli gestiti, dei quali l'88% (oltre 21.000) a noleggio.

Considerando che tra una tranche dello studio e l'altra sono passati pochi mesi, è d'obbligo sottolineare la crescita della percentuale di veicoli dotati di scatola nera: dal sovraccitato 18% del 2017 al 62% del 2018. Alcune flotte medio piccole, a conferma del trend, hanno già tutte le auto e tutti gli LCV equipaggiati con la black box.

## **I FORNITORI DI TECNOLOGIA**

---

Ad oggi, il numero elevato di veicoli dotati di black box è "costruito" per lo più dalle società di noleggio.

Alla domanda in merito al fornitore di tecnologia, infatti, il 41% delle grandi aziende e il 98% delle imprese medio piccole associano la scatola nera al loro provider di Nlt.

Come dire: la telematica fa parte del servizio, non rappresenta una scelta o una richiesta del cliente, ma viene montata di default. La trasmissione e l'utilizzo dei dati che derivano, poi, possono essere attivati o meno dall'azienda utilizzatrice del mezzo,

sulla base delle differenti policy in materia.

In definitiva, gli intervistati, nella maggior parte dei casi, ignorano chi sia il partner tecnico, ossia il produttore o installatore della black-box. Fra quelli noti, invece, ci sono ovviamente tutti i principali: Octo Telematics, Texa, Targa Telematics, Visirun, Vodafone Automotive, TomTom e LoJack. Solo su pochi veicoli in pool, le aziende hanno autonomamente installato dispositivi per la gestione dei dati di Fleet Management e di corporate car sharing.

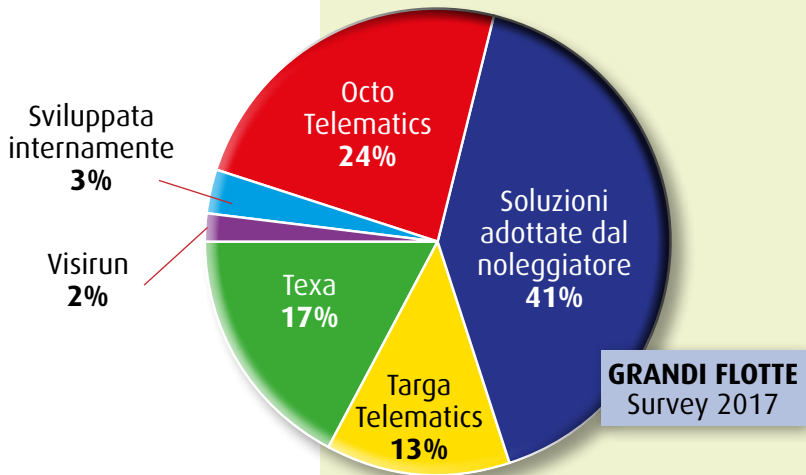
In generale, quindi, possiamo affermare che le aziende, in modo piuttosto naturale, pensano che debba essere il fornitore dei servizi (ovvero il noleggiatore) e proporre e gestire la telematica. Ma allo stesso tempo si sono dichiarate molto interessate ad ascoltare i fornitori (sia di applicazioni, sia di servizi integrati) nelle loro proposte di partnership.

## **SCELTA O OBBLIGO?**

---

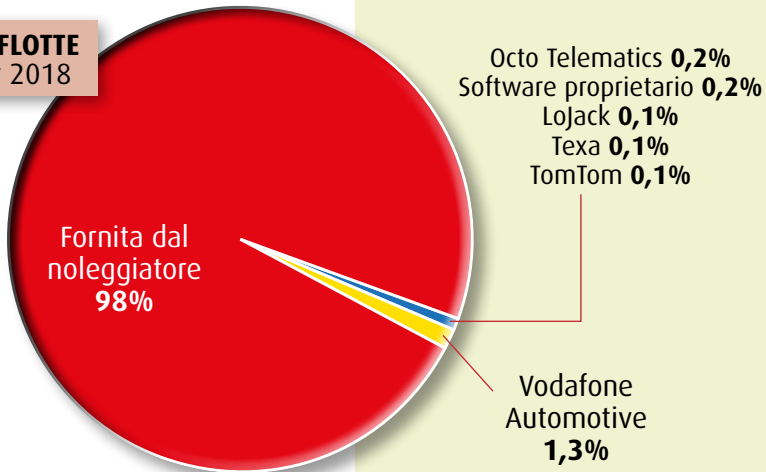
La scelta della telematica, attualmente, sembra essere ancora più imposta che strategica. Il 68% dei

## I FORNITORI DI TECNOLOGIA



**GRANDI FLOTTE**  
Survey 2017

**MEDIE FLOTTE**  
Survey 2018





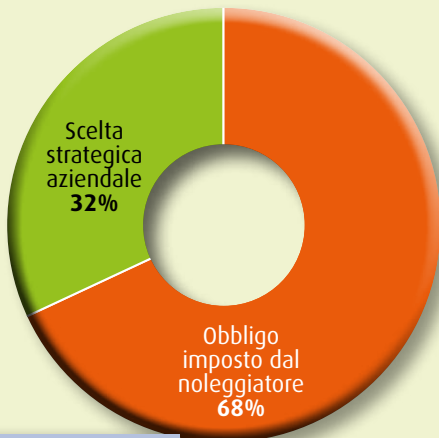
Fleet Manager delle grandi aziende e il 74% di quelli delle aziende medio piccole hanno infatti riportato che la decisione di installare la black box è stata del provider e si è trasferita in modo automatico alla flotta aziendale.

Dunque, la pianificazione, da parte dei noleggiatori, di dotare tutti i veicoli di sistemi telematici sta proseguendo, mentre molte aziende clien-

ti non considerano ancora la scatola nera come parte integrante delle loro strategie.

I Fleet e Mobility Manager, comunque, credono che la telematica nelle flotte avrà un grande futuro: oltre il 50% delle aziende intervistate, come vedremo nel dettaglio, prevede che il numero dei veicoli in parco equipaggiati con la scatola nera aumenterà già nei prossimi 12 mesi.

### SCELTA O OBBLIGO?



**GRANDI FLOTTE**  
Survey 2017



**MEDIE FLOTTE**  
Survey 2018

## INFORMAZIONI GESTITE

---

Quali informazioni vengono gestite attraverso la soluzione telematica? E' questa una delle domande centrali quando si parla di black box.

La survey, a questo proposito, ha evidenziato importanti differenze tra le grandi flotte e quelle medio piccole. La maggior parte delle grandi aziende che adottano la scatola nera, infatti, beneficia dei dati relativi ai furti. Seguono la gestione dei crash, la verifica dei consumi di carburante e il monitoraggio delle attività di manutenzione. Un punto importante, evidenziato dal 29% degli interpellati, è la verifica dello stile di guida dei driver, fondamentale per iniziare a formare una coscienza più ecologica e, allo stesso tempo, incrementare la sensibilità verso il tema della sicurezza.

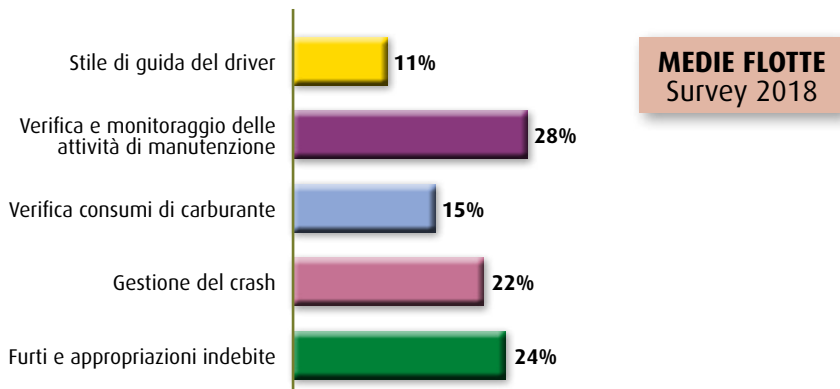
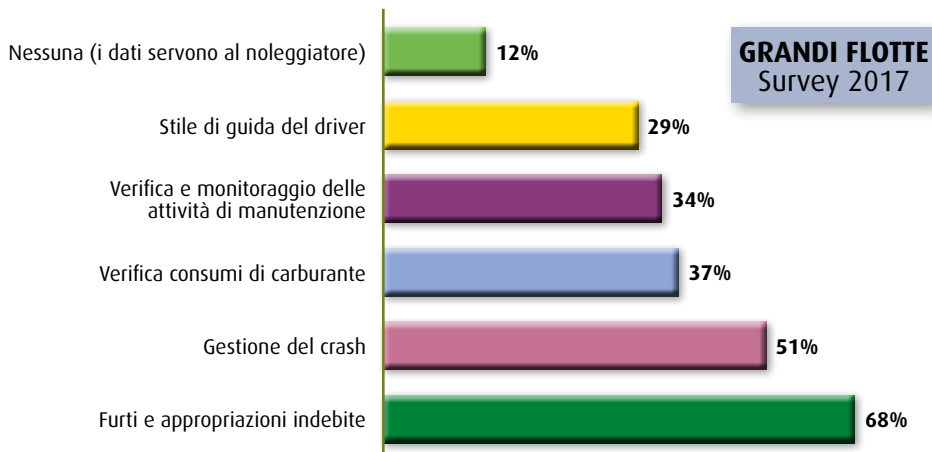
Le flotte medio piccole, invece, danno soprattutto importanza alla voce "manutenzione" tra i parametri che vengono tenuti sotto controllo grazie alla black box. Secondo i Fleet Manager, infatti, la perfetta efficienza del veicolo è fondamentale non solo per la sicurezza, ma anche per il pieno rispetto degli impegni contrattuali firmati con il noleggiatore: rispettare

gli intervalli di manutenzione, i cambi olio, i richiami delle Case e la sostituzione degli pneumatici è importante per non incorrere in penali poco gradite al momento della riconsegna del veicolo.

Anche qui, furti, gestione dei crash, verifica dei consumi di carburante e dello stile di guida dei driver sono aspetti molto rilevanti.

Il monitoraggio degli spostamenti, invece, non è nemmeno menzionato tra le informazioni gestite. Il motivo è da ricercarsi nella difficoltà di rendere compatibile il "controllo" dei percorsi dei veicoli con la privacy del dipendente. Un tema su cui torneremo, ma che non appare più di tanto critico perché nella maggior parte dei casi le scatole nere trasmettono i dati solo in particolari circostanze (come i sinistri) e, per il resto del tempo, sono silenti. Un capitolo a parte riguarda il flusso dei dati che vengono comunque trasmessi dal veicolo alle società di noleggio (Nlt), riguardanti due principali famiglie: sinistri e scadenze di manutenzione (ordinaria e straordinaria). Il controllo del veicolo per gli interventi da fare in officina o altro è rivolto alla tutela del bene, che rappresenta un asset per la società di noleggio.

## QUALI INFORMAZIONI GESTISCI ATTRAVERSO QUESTA SOLUZIONE TELEMATICA?



Mentre la corretta gestione statistica dei sinistri, smascherandone anche le frodi, permette di abbattere i costi assicurativi.

## VANTAGGI E FUNZIONALITÀ DESIDERATE

---

Sull'utilizzo delle black box c'è sicuramente grande aspettativa da parte dei Fleet e Mobility Manager, consapevoli delle innumerevoli opportunità che questo impiego offre. Anche se le flotte medio piccole sembrano avere un punto di vista leggermente diverso rispetto alle altre.

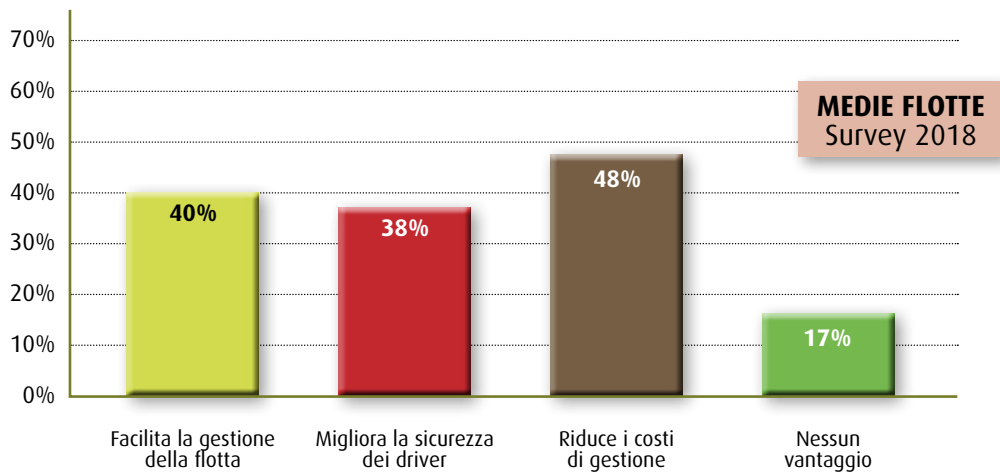
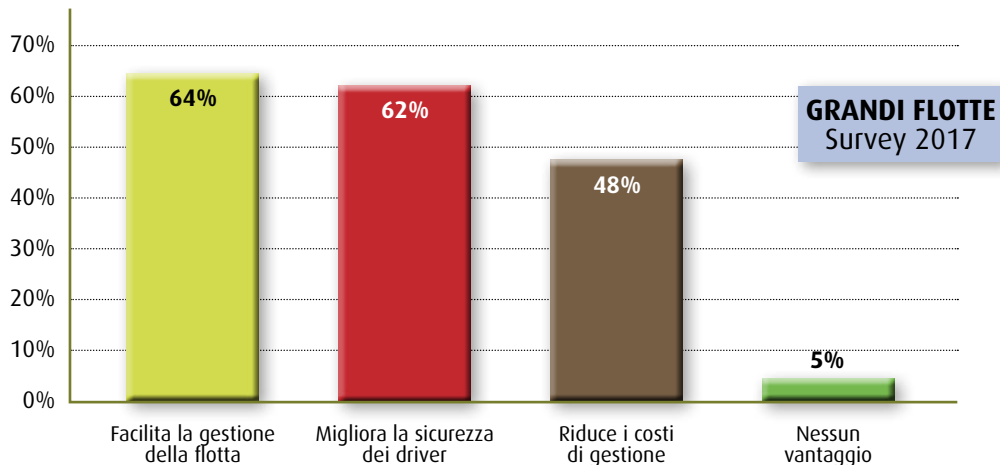
Infatti, secondo le grandi aziende, al primo posto tra i benefit attesi dalla black box c'è una maggior facilità di gestione della flotta, mentre per le pmi questa voce perde importanza, a favore della riduzione dei costi di gestione. Come dire: i grandi clienti cercano la semplificazione, mentre i piccoli puntano al risparmio.

Al secondo posto, in entrambi i casi, c'è il miglioramento della sicurezza dei driver, che si conferma una vera e propria priorità agli occhi dei responsabili dei parchi auto.

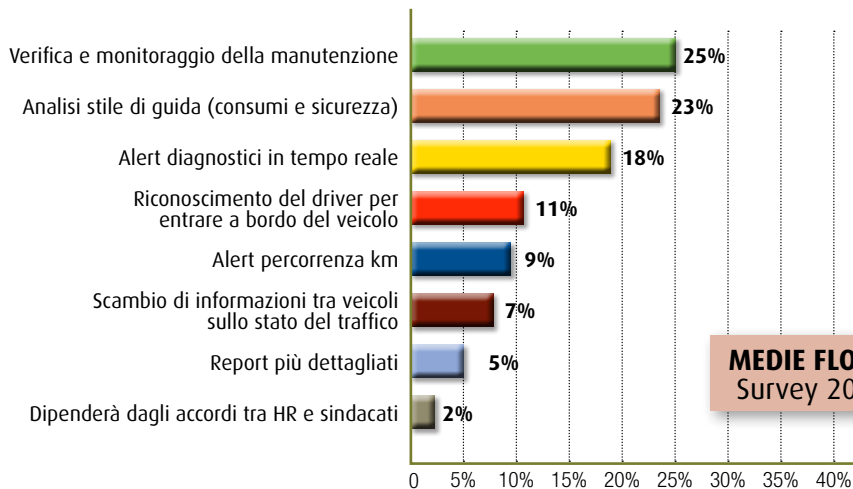
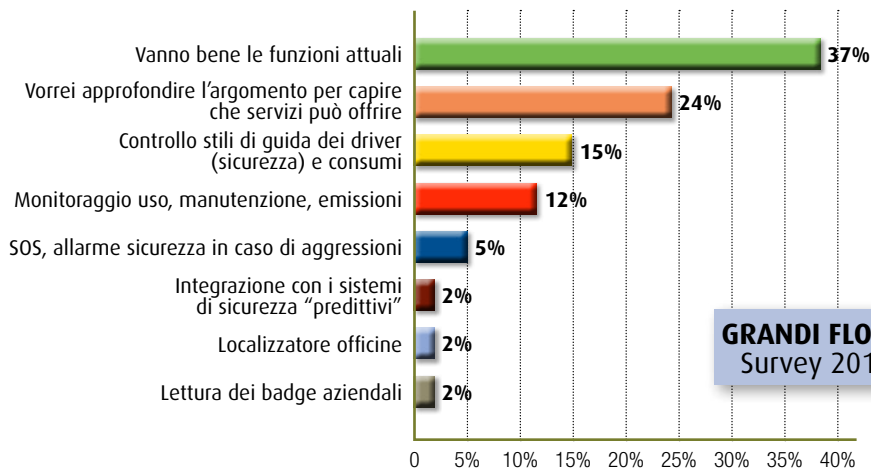
Ancora incertezza, invece, sui vantag-

gi assicurativi. Non è infatti automatico, secondo gli intervistati, che la presenza della scatola nera si traduca in un risparmio assicurativo: solo il 31% delle grandi flotte e il 23% di quelle medio piccole si aspetta un saving. Questo punto meriterebbe forse una maggiore attenzione da parte dei player del Nlt, perché stupisce, e non poco, la percentuale di Fleet Manager incerti sull'argomento (9% tra le grandi flotte e 13% tra le altre). Solo il 5% delle grandi aziende, infine, e il 17% delle medio piccole non riscontrano alcun vantaggio dall'utilizzo della telematica. Un segno chiaro della consapevolezza, ormai raggiunta, che la scatola nera, senza alcun dubbio, è una vera e propria alleata della flotta. E lo sarà sempre di più in futuro. Vero è infatti che l'offerta della telematica è giudicata da buona parte degli intervistati adeguata (il 37% dei Fleet Manager di parchi auto "big" la valutano come tale e non pochi colleghi che gestiscono parchi più piccoli la reputano addirittura superiore all'attuale domanda), ma è altrettanto vero che ci sono ulteriori funzionalità che potrebbero essere utili in futuro. La black box ha tuttora grandi potenzialità e scoprire quali sono i "desidera-

## I VANTAGGI DELLA BLACK BOX



## A QUALI ULTERIORI FUNZIONALITÀ SIETE INTERESSATI?



ta” delle aziende in questo ambito è molto importante.

Cominciamo dalle grandi flotte. Che auspicano, in termini di evoluzione, un sempre maggiore controllo dei reali consumi di carburante, per cercare di ridurli il più possibile, il monitoraggio dei chilometri (più per questioni di sicurezza che per politiche di controllo), l’ottenimento dei dati reali di emissione dei veicoli e l’integrazione della scatola nera con i sistemi aziendali, al fine di realizzare una puntuale reportistica.

Per quanto riguarda le flotte medio piccole, invece, al primo posto si conferma la verifica e il monitoraggio della manutenzione (il service è un tema davvero centrale), seguita dall’analisi dello stile di guida (per controllare i consumi e la sicurezza) e dagli alert diagnostici in tempo reale, oltre al riconoscimento automatico del driver per l’accesso al veicolo.

Non è una sorpresa. Considerando che sistemi come quelli tipici del car sharing sono stati ormai sdoganati nel mondo B2C, è normale che i responsabili dei parchi auto si aspettino sempre più anche in ambito B2B una maggiore connessione, se non integrazione, con i sistemi aziendali (ad

esempio i badge di riconoscimento). A differenza delle grandi flotte, invece, quelle medie citano anche il tema dello scambio di dati tra i veicoli, in particolare per elaborare informazioni sul traffico.

## PRIVACY E DRIVER

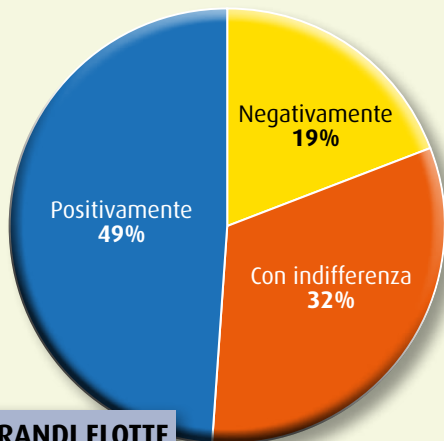
---

Un fatto è certo: i driver, ormai, hanno preso familiarità con la black box. Almeno con l’argomento, data la crescente diffusione delle scatole nere sulle vetture e gli LCV che guidano quotidianamente.

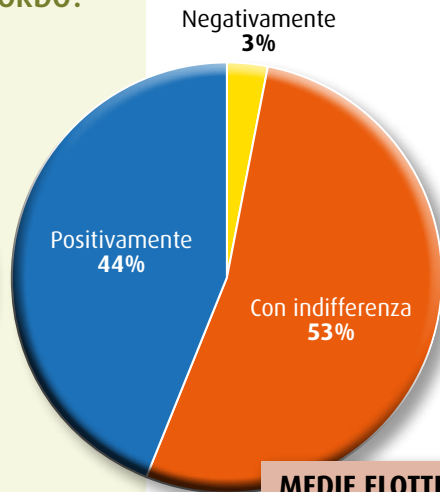
E alcuni dubbi sembrano essere svaniti. Qualche anno fa gli utilizzatori vedevano nella telematica più lati negativi che positivi: ad esempio, una generale limitazione della libertà, provvedimenti disciplinari in azienda, cose che però non si sono verificate all’atto pratico, dato che un gran numero di dispositivi è “silente”.

Per questo, oggi possiamo affermare tranquillamente che i driver non considerano affatto la scatola nera come un nemico. Anzi, parlando di grandi flotte, il 49% ha un approccio positivo, il 32% è indifferente e solo il 19% la considera negativamente. Situazio-

## COME VALUTANO I DRIVER L'APPORTO DELLE DOTAZIONI TELEMATICHE DI BORDO?



**GRANDI FLOTTE**  
Survey 2017



**MEDIE FLOTTE**  
Survey 2018

ne leggermente diversa per quanto concerne le aziende medio piccole: qui l'indifferenza cresce al 53%, l'approccio negativo praticamente si annulla (3%), mentre quello positivo si ferma al 44%. Come dire: per ora, i driver delle pmi non hanno ancora visto e toccato con mano vantaggi sensazionali, anche se, a detta dei colleghi Fleet Manager, riconoscono i benefit in termini di sicurezza. Qua-

si certamente, a determinare questa situazione di emparse è proprio l'impostazione "silente" dei dispositivi installati sui veicoli.

E la privacy? Come detto, la questione c'è e rimane un punto delicato, anche se meno insormontabile di quanto potesse sembrare qualche tempo fa. La maggior parte delle aziende ha risolto la questione tramite una semplice informativa interna, altre addi-



rittura non hanno fatto nulla, perchè i dati vengono utilizzati solamente dal noleggiatore. Qualche Fleet Manager, questo sì, lamenta questioni sindacali che non hanno consentito di avviare test sulla flotta.

In altri casi ancora, i responsabili dei parchi auto hanno informato l'ispettore del lavoro e raggiunto un accordo con le rappresentanze sindacali.

In generale, la percezione che si evince è che al momento le scatole nere non siano invasive nella vita aziendale e privata dei driver, ma che, al contrario, siano uno strumento per aumentare il comfort e la sicurezza.

I Fleet e Mobility Manager italiani, in

definitiva, hanno dimostrato di avere un approccio "soft" nei confronti di un cambiamento così importante, che inciderà sulle future abitudini di gestione e fruizione dei veicoli aziendali. Un approccio che ha consentito di non drammatizzare e irrigidire le procedure.

## IL FUTURO DELLA TELEMATICA NELLE FLOTTE

Lo abbiamo accennato anche all'inizio. C'è grande fiducia sul futuro della telematica nelle flotte. Alla domanda "quanto ritieni che crescerà la tele-

### QUANTO RITIENI CRESCERÀ LA TELEMATICA A BORDO DELLE AUTO AZIENDALI NEI PROSSIMI 12 MESI?

#### GRANDI FLOTTE Survey 2017



#### MEDIE FLOTTE Survey 2018



matica a bordo delle auto aziendali nei prossimi mesi?” le risposte sono state piuttosto chiare.

Per quanto riguarda le grandi aziende 39 Fleet Manager su 60, ovvero il 65% del panel, crede che la telematica crescerà molto, mentre prendendo in esame le piccole aziende la percentuale scende al 43%. Sono pochissime, comunque, le aziende che hanno affermato che, a loro avviso, la telematica non crescerà. Il trend, ormai, è avviato ed è destinato a proseguire a gonfie vele nel prossimo futuro.

**Ricapitolando:** *Dalla survey “La telematica sale a bordo”, effettuata dalla redazione di Fleet Magazine - con il patrocinio dell’Osservatorio*

*Top Thousand - su un campione di 100 aziende (di grandi, medie e piccole dimensioni) emerge che la black box, ormai, è entrata a far parte integrante del mondo delle flotte aziendali. Certo, per adesso non è ancora una scelta strategica, ma i Fleet e Mobility Manager iniziano a percepirla i vantaggi in maniera chiara. Anche i driver, ormai, stanno prendendo familiarità con l’argomento, anche se la privacy rimane comunque un punto delicato. In conclusione, c’è grande fiducia sulla crescita futura della telematica e i responsabili dei parchi auto si attendono ulteriori vantaggi.*

## CONCLUSIONI

Senza alcun dubbio, questo è un momento di crescita chiave per la telematica all'interno delle flotte. Una frontiera che, ormai, cattura l'interesse non solo delle grandi aziende, ma anche delle realtà con parchi più piccoli.

Lo studio effettuato nei mesi scorsi in due diverse tranche dimostra una percezione di rapido sviluppo dichiarata dagli intervistati. Quindi è chiaramente il momento, per tutta la filiera di produzione e dei servizi della telematica automobilistica, di farsi conoscere, favorendo la comprensione della tecnologia e dei suoi benefici, di creare "cultura" e porre correttamente le basi per lo sviluppo delle best practices.

Per ora siamo ancora di fronte a un mondo "a due velocità" e, a dimostrarlo, sono soprattutto le dichiarazioni delle flotte medio piccole.

Da un lato, c'è quella delle società di noleggio, dall'altro lato quella dei fruitori delle company car.

La prima è alta, perché arrivare la 100% dei veicoli "protetti" dalla telematica non ha controindicazioni, ma solo vantaggi. Operativi, finanziari, di contenimento del rischio. La seconda è quella delle flotte, che collaborano volentieri con i loro partner tecnici ma che vorrebbero, allo stesso tempo, trarre ancora maggiori benefici dalle black box.

Il primo dei quali è la sicurezza, che si conferma un obiettivo fondamentale, ma su questo punto sono chiari i progressi e poche le perplessità. Mentre il secondo beneficio al centro di maggior interesse è il risparmio sui costi, accompagnato dall'agevolazione nella gestione del parco auto.

# BLACK BOX IN AZIENDA: LA CASE HISTORY

---

## Introduzione

---

Abbiamo visto nelle pagine precedenti come i Fleet e Mobility Manager vedono l'utilizzo della scatola nera a bordo delle auto che ogni giorno sono sotto la loro responsabilità.

I gestori delle flotte, in particolare, considerano la telematica come una preziosa alleata e ritengono che nel prossimo futuro il numero dei veicoli dotati di scatola nera sia destinato a crescere parecchio. Già a cominciare dai prossimi mesi.

Allo stesso tempo, i punti oscuri sono ancora tanti: vuoi perché, come abbiamo detto all'inizio, le installazioni delle scatole nere, nella maggior parte dei casi, non dipendono per il momento da una scelta strategica d'impresa, bensì da un obbligo derivato dalle strategie dei noleggiatori; vuoi

per la questione della privacy, che ri-prenderemo nelle prossime pagine e che va affrontato per forza, perché il dispositivo è in grado di monitorare gli spostamenti dei lavoratori.

Ci sono casi concreti che testimoniano i risultati positivi ottenuti in seguito all'installazione della scatola nera sui veicoli aziendali. Ci sono, come vedremo, aziende che hanno cominciato ormai alcuni anni fa e che ora raccolgono i frutti.

Prima di entrare nel dettaglio, però, facciamo una breve premessa su cos'è la scatola nera, quali sono le sue funzioni e, di conseguenza, perché è utile per i clienti che la utilizzano.

La black-box è un piccolo apparecchio (le dimensioni, solitamente, sono quelle di una scatolina e, proprio da qui, deriva il nome "scatola nera") che, generalmente, viene installato

dentro al cruscotto della vettura. Collegandosi alla presa OBD, registra e immagazzina i dati provenienti dalla centralina dell'auto o del veicolo commerciale, in particolare (come vedremo) quelli relativi allo stato del mezzo e allo stile di guida del driver. Attraverso una sorta di SIM telefonica contenuta all'interno della scatola, consente anche una tracciabilità GPS del veicolo 24 ore su 24.

Aldilà dell'hardware, è interessante fare una sintesi delle numerose funzionalità che il software della black box solitamente è in grado di svolgere e di trasmettere a distanza. Ecco, dunque, cosa fa la scatola nera.

- Attraverso il GPS consente di localizzare il veicolo;
- Registra tutti i "crash", ovvero eventuali impatti del veicolo con altri veicoli o cose, fotografando con precisione luogo, velocità e intensità dell'impatto;
- Registra costantemente dati sullo stile di guida, come accelerazioni, decelerazioni e le marce inserite durante i percorsi effettuati dai driver;
- Registra tutte le percorrenze dell'auto, incluse le soste e le riparazioni, in modo da fornire un quadro generale, che può essere cadenzato a seconda nelle necessità



(ad esempio, la reportistica fornita può essere settimanale, mensile o annuale, e l'obiettivo principale di questa funzione è la certificazione del chilometraggio reale);

- Rileva l'eventuale attivazione di dispositivi di sicurezza.

Come si può vedere, quindi, si tratta di un gran numero di informazioni, che poi il Fleet e Mobility Manager può rielaborare a seconda delle sue necessità.

Vediamo ora un caso concreto di utilizzo virtuoso della black box, che ha consentito a un'importante azienda multinazionale di migliorare il servizio offerto ai suoi clienti.

## L'intervista

---

L'utilizzo della black box e, in generale, della telematica porta diversi vantaggi in azienda, tra cui quello, molto importante, di aiutare a migliorare la qualità del lavoro.

Una case history concreta arriva da **Henry Schein Krugg**, azienda leader in Italia nella distribuzione di prodotti e servizi per odontoiatri e odontotecnici, settore in cui opera da oltre 30

anni, e con sede a Buccinasco, alle porte di Milano.

Un vero e proprio colosso del settore, con una storia importante alle spalle: nell'ormai lontano 2004, infatti, Krugg è stata acquisita dalla multinazionale Henry Schein, uno dei più grandi fornitori globali di prodotti e servizi sanitari, trasformandosi in un'azienda fornitrice di una gamma di prodotti e servizi molto ampia: tra questi, grandi attrezzature e prodotti High Tech, assistenza tecnica e riparazioni di macchinari, servizi finanziari, oltre alla tradizionale offerta di prodotti di consumo e piccole attrezzature per studi e laboratori dentistici.

"Siamo stati tra i primi a dotare i veicoli commerciali di GPS" sottolinea l'HR director **Maurizio Capogrosso**, che gestisce un parco caratterizzato da alcune centinaia di mezzi. La scatola nera, nel dettaglio, è stata inserita cinque anni fa a bordo di una sessantina di furgoni di un noto marchio giapponese, utilizzati dai tecnici dell'azienda. Con un chiaro obiettivo.

## PERCHÉ LA BLACK BOX

"Lo scopo di aver inserito la scatola nera all'interno degli LCV è tutt'oggi quello di tracciare il posizionamento

dei veicolo rispetto alla zona in cui viene richiesto un intervento tecnico” spiega Capogrosso.

Grazie alla black box, quindi, l’azienda è in grado di affidare il singolo intervento al tecnico più vicino e, soprattutto, più adatto alle esigenze espresse dal cliente. Nessun monitoraggio del driver, quindi.

“Nel momento in cui il cliente chiede il nostro supporto, il nostro ufficio di dispatching verifica dove si trova il tecnico giusto e organizza l’intervento”. La struttura di back-office è fondamentale. “Ogni tecnico è specializzato su alcune tipologie di macchinari e, quindi, il dispatcher è chiamato a selezionare di volta in volta quello

più adatto. In tal senso, è innegabile come la possibilità di tracciare il posizionamento geografico di tutti i colleghi abbia permesso di ridurre i tempi di intervento e, quindi, ottimizzare i percorsi” aggiunge Capogrosso.

A livello di reportistica, infatti, “il sito del nostro provider ci fornisce in modo costante la tracciabilità di ogni mezzo e lo storico degli spostamenti dei veicoli”.

L’installazione della black box ha reso necessarie azioni ben precise. “Abbiamo chiesto a tutti i nostri driver l’autorizzazione per inserire il GPS sui veicoli. Oltre a questo, abbiamo comunicato al sindacato l’introduzione del GPS stesso e concordato che il tracciamento deve essere effettuato esclusivamente in orario lavorativo”.

## **RISULTATI E OBIETTIVI**

Cinque anni fa, al momento dell’installazione della scatola nera, gli obiettivi dell’azienda erano quelli di offrire un servizio ancora migliore alla clientela e, al tempo stesso, monitorare i costi annessi al servizio. I risultati si sono visti.

“Il servizio tecnico ha implementato del 30% le performance, trovando la giusta corrispondenza tra tipologia di



*Maurizio  
Capogrosso,  
HR director  
di Henry  
Schein  
Krugg*

intervento, posizionamento del cliente e caratteristiche del nostro dipendente”.

Nessuna reticenza da parte dei driver che, al contrario, hanno migliorato il proprio stile di guida. “In questi anni, sono calati i verbali comminati per eccesso di velocità, perché il driver, pensando di essere tracciato costantemente, ha aumentato la cautela al volante. Un dato, questo, molto importante in termini di sicurezza” spiega Capogrosso.

Al contrario, invece, i consumi “non si sono ridotti secondo le nostre aspettative, ma d’altra parte, nonostante i benefici introdotti dalla black box, le

percorrenze dei nostri tecnici rimangono elevate”.

Di sicuro, in un prossimo futuro, la telematica sarà in grado di aiutare Fleet Manager e driver offrendo ulteriori funzionalità. “Stiamo pensando, ad esempio, di dar vita a un servizio bidirezionale, ovvero far sì che anche il tecnico possa trasmettere informazioni all’azienda”.

Un domani, poi, ci saranno ancora maggiori benefici. “In prospettiva, riteniamo importante utilizzare le informazioni sui consumi dei veicoli in un’ottica di contenimento dei costi” conclude Capogrosso. La strada è ormai tracciata.



*La sede di Henry Schein Krugg a Buccinasco (MI)*



# BLACK BOX IN AZIENDA: LE RELAZIONI SINDACALI

## Intervista al dr. Stefano Passerini, responsabile area sindacale di Assolombarda

L'installazione della black box sui veicoli aziendali comporta inevitabilmente la necessità di stipulare un accordo con i sindacati. In alternativa, nel caso in cui non si raggiunga un'intesa, occorre l'autorizzazione dell'Ispettorato del Lavoro.

La normativa in tema di scatola nera nelle flotte è chiara. Così come è evidente che, come ogni strumento che potenzialmente è in grado di controllare il dipendente e i suoi spostamenti, siamo di fronte a un argomento molto delicato.

Per chiarire tutti i dubbi, abbiamo interpellato un esperto in materia, **Stefano Passerini**, responsabile area sindacale di Assolombarda.

### **D: Dottor Passerini, che riflessi ha l'utilizzo della black box sui rapporti sindacali in azienda?**

*Ci sono indubbiamente riflessi ben precisi. L'Articolo 4 dello Statuto dei Lavoratori, recentemente riformato, prevede che l'impiego di impianti audiovisivi e di altri strumenti dai quali possa derivare la possibilità di un controllo a distanza del dipendente è consentito solo in tre circostanze.*

*Primo: in caso di esigenze organizzative e produttive dell'azienda. Secondo: per migliorare la sicurezza sul lavoro. Terzo: per tutelare il patrimonio aziendale. Solitamente, la black box viene installata sulle auto per*

questo terzo e ultimo motivo, con gli obiettivi primari di contrastare i furti e registrare gli incidenti.

In questo contesto, i sindacati devono comunque e inevitabilmente essere coinvolti, perché, oltre ai tre casi menzionati in precedenza, la “conditio sine qua non” che legittima l’installazione della scatola nera è che vi sia un accordo con le rappresentanze sindacali aziendali.

In caso questo accordo non si realizzi, il datore di lavoro ha un’alternativa: quella di rivolgersi all’Ispettorato del Lavoro per chiedere l’autorizzazione, presentando a corredo le ragioni che determinano la decisione di adottare la black box.

Naturalmente, è sempre preferibile la prima opzione, perché, in presenza di un accordo sindacale, anche ai lavoratori vengono spiegati meglio e più nel dettaglio i motivi che spingono l’adozione del dispositivo.

**Queste regole valgono anche nel caso, molto frequente, in cui la scatola nera sia “silente” e installata di default dalla società di autonoleggio?**

*Sì, è opportuno che anche l’azienda di autonoleggio, prima di installa-*

*re la scatola nera, avvisi preventivamente l’azienda cliente, affinché quest’ultima trovi un accordo con i sindacati, poiché l’assegnazione di auto pre-dotate dello strumento senza averne discusso in sede sindacale potrebbe generare problemi e contestazioni da parte dei lavoratori e delle loro relative rappresentanze.*

**Quali sono le difficoltà e le opportunità nell’affrontare il tema della black box in azienda a livello sindacale?**

*Partiamo da un presupposto. Non è sempre scontato che il sindacato firmi l’accordo per consentire l’installazione della black box. Le maggiori difficoltà derivano dal fatto che le informazioni derivanti dalla scatola nera, per legge, sono utilizzabili per tutti i fini connessi al rapporto di lavoro. Quindi, anche a fini disciplinari. Faccio un esempio concreto: se la black box registra che un dipendente ha avuto un incidente in orario lavorativo e in un luogo dove magari non doveva essere, l’azienda potrebbe applicare provvedimenti.*

*Spesso, quindi, il sindacato autorizza l’installazione del dispositivo in auto solo a patto che le informazioni non*

vengano utilizzate per ragioni disciplinari.

Proprio su questo punto nascono i contrasti, perché le aziende, dal loro punto di vista, ritengono legittimo utilizzare i dati per tutte le ragioni che ritengono opportune (come effettivamente dice la legge). In tal caso, spesso il datore di lavoro predilige la soluzione alternativa, ovvero quella di rivolgersi all'Ispettorato del Lavoro.

D'altro canto, però, avviando una trattativa sindacale, il datore di lavoro stesso ha una grande opportunità: quella di illustrare ai sindacati le funzioni "positive" della black box e l'obiettivo per cui viene installata, che non è quello di "controllare" i dipendenti, bensì garantire la sicurezza e tutelare il patrimonio aziendale.

In altre parole, il vantaggio che si ottiene è quello instaurare un dialogo proficuo per entrambe le parti.

### **Sul territorio di competenza di As-solombarda si sono verificati casi concreti di accordi sindacali?**

Sì, ci sono esempi virtuosi in questo senso. Senza entrare nel merito delle case history, possiamo affermare che la maggior parte degli accordi ha riguardato aziende con parchi di grandi dimensioni. E appartenenti a diversi settori merceologici come, in particolare, quello farmaceutico. I casi positivi, quindi, ci sono. Allo stesso tempo, abbiamo riscontrato come molte aziende abbiano preferito, al contrario, rivolgersi all'Ispettorato del Lavoro, ottenendo in maniera più agevole l'autorizzazione.

# Lo/Jack®

LoJack, società statunitense in Italia dal 2006, negli ultimi 30 anni ha aiutato oltre 9 milioni di persone a proteggere i propri beni e veicoli dal furto, grazie alla sua innovativa tecnologia in radiofrequenza e alla partnership unica con le Forze dell'Ordine.

Oggi, insieme al colosso americano CalAmp (che conta oltre 7 milioni di dispositivi gestiti sulle sue piattaforme e più di 20 milioni di prodotti installati a livello globale) di cui è parte, fornisce soluzioni telematiche e servizi hi-tech in tutto il mondo per una crescente gamma di beni e persone.

Nel nostro Paese la società può contare su oltre 200.000 clienti e si sta concentrando sulla creazione di valore per i partner del settore automotive, dell'universo assicurativo, del mondo del noleggio, e dei loro clienti finali attraverso soluzioni innovative facilmente fruibili.

Tra i benefici che LoJack offre alle flotte, spicca il totale controllo del parco auto, la diminuzione del TCO, vantaggi nel campo assicurativo, l'efficientamento dei processi e la riduzione dei costi di gestione.



Targa Telematics è un'azienda IT con 20 anni di esperienza nei veicoli connessi. Offre soluzioni tecnologiche di telematica, smart mobility e piattaforme IoT per car-makers. Rivolge la sua offerta ad aziende di noleggio a breve e lungo termine, società finanziarie e grandi flotte, spaziando dalla telematica assicurativa all'asset e Fleet Management, alla diagnostica e telemetria remota dei mezzi, veicoli professionali e da cantiere, compresa la gestione dei mezzi aeroportuali.

In ambito di smart mobility, il Corporate Car Sharing di Targa Telematics è la soluzione per la condivisione delle auto aziendali che ne ottimizza l'utilizzo: limita l'impiego di veicoli extra-flotta da parte dei dipendenti, snellisce le attività operative di gestione della flotta, dalla manutenzione alla prenotazione del veicolo, alla pianificazione e consuntivazione. La soluzione, integrabile nei processi e nei sistemi aziendali, può essere installata su varie tipologie di veicoli di diversi brand. Basata sulla piattaforma di gestione e su una app mobile utente user friendly, garantisce semplicità di implementazione e d'uso per il Fleet Manager.



A EUROPCAR COMPANY

Si scrive Ubeeqo e si legge “Ubito”. È una start-up europea specializzata in soluzioni di mobilità per il mercato Business e Consumer.

Nasce in Francia nel 2008 e nel 2015 attira l’interesse del Gruppo Europcar, che prima ne diventa azionista di maggioranza e poi ne acquisisce l’intera proprietà nell’aprile 2017.

L’azienda vanta una solida esperienza in termini di mobilità urbana e attualmente è attiva a Milano, Parigi, Londra, Berlino, Amburgo, Bruxelles, Madrid e Barcellona.

Se, dal lato consumer, Ubeeqo è il primo operatore a offrire un servizio di car sharing a postazione fissa a Milano, le opzioni per il mondo Business sono diverse. Alle grandi aziende, con un parco auto spesso oneroso e sotto-utilizzato, Ubeeqo offre una soluzione su misura che consiste nel convertire la flotta aziendale in car sharing. Le piccole e medie imprese o i liberi professionisti che gravitano nel capoluogo lombardo possono invece utilizzare le auto in car sharing già disponibili su strada per fini aziendali, attraverso l’attivazione di un profilo Business che consente l’aggiunta di dipendenti e collaboratori e garantisce all’azienda un controllo in tempo reale degli utilizzi e delle spese.



## SUMO PUBLISHING

---

**Sumo Publishing** è la casa editrice che dal 2004 pubblica **Fleet Magazine**, il mensile di riferimento per i settori dell'autonoleggio e della gestione delle flotte aziendali, l'unica a fregiarsi del patrocinio di **ANIASA** (Associazione Nazionale Industria dell'Autonoleggio e Servizi Automobilistici).

È presente anche su Internet con le piattaforme **fleetmagazine.com** e **dealerlink.it**, quest'ultimo riservato primariamente al canale dei concessionari auto.

Dal 2015, per il tramite della testata *Fleet Magazine*, organizza ogni anno un evento a carattere nazionale, **Fleet Motor Day**. In egual modo collabora con l'Osservatorio **Top Thousand** nella compilazione di survey che ruotano intorno ai temi di maggior interesse per gli operatori della business mobility.



[www.fleetmagazine.com](http://www.fleetmagazine.com)



[www.dealerlink.it](http://www.dealerlink.it)



# SOMMARIO

---

## **Pagina 1**

I risultati della survey  
“La telematica sale a bordo”

## **Pagina 18**

Intervista a Maurizio Capogrosso,  
HR Director di Henry Schein Krugg

## **Pagina 23**

Intervista a Stefano Passerini, responsabile  
area sindacale di Assolombarda

## **Pagina 26**

In collaborazione con:  
LoJack, Targa Telematics, Ubeeqo

---

*Finito di stampare nel mese di settembre 2018  
da CNS Srl - Ciserano (BG)*



---

---

con il patrocinio di

