

Intervista

L'autoriparazione

Adas, auto connesse, manutenzione predittiva e auto elettrificate. Dove stiamo andando? Ecco come vede il futuro il numero uno di Ford Service



Valerio Brenciaglia
Direttore Ford Service,
Ford Italia

Parafango anteriore sinistro per Kuga Originale Ford.



4 AsConAuto INFORMA

Stiamo vivendo un momento in cui il mondo dell'autoriparazione inizia a toccare con mano la diffusione dei sistemi Adas, che riducono il numero di incidenti, e accoglie con sospetto e confusione il concetto di manutenzione predittiva, figlia delle auto connesse che comunicano in modo bidirezionale.

A tal proposito abbiamo interpellato Valerio Brenciaglia, Direttore Ford Service di Ford Italia.

Qual è la sua visione del post vendita?

“Essendo Ford un marchio di volume, è impensabile soddisfare le esigenze degli automobilisti con la sola rete primaria (45) o secondaria autorizzata (750). Siamo consapevoli che abbiamo bisogno di fornire ricambi originali agli autoriparatori indipendenti che riparano Ford, anche per la soddisfazione dell'utente finale, dell'automobilista. Per fare questo sono necessarie due condizioni: il servizio, e considero quello garantito da AsConAuto un'eccellenza per la velocità di consegna e capillarità di distribuzione sul territorio, e poi la concorrenza, quindi il prezzo d'acquisto.

Per essere competitivi abbiamo creato una rete di professionisti della vendita di Originali che lavorano in parallelo alle concessionarie Ford (sono 45 e vendono il 70 per cento dei ricambi originali). Le nuove figure ci permettono di uniformare la qualità della distribuzione originale a livello nazionale. Oltre a questo, Ford mette a disposizione degli strumenti di marketing specifici per le singole realtà di distribuzione sul territorio.

L'obiettivo di questa strategia, che arriva ad annullare i bonus per obiettivi di vendita a fronte di investimenti per sviluppare la diffusione sul territorio degli originali, è fare in modo che gli originali arrivino sul mercato sempre a prezzi competitivi”.

L'auto connessa e la manutenzione predittiva come cambieranno il mondo dell'assistenza in Italia?

“La tecnologia delle vetture connesse in genere sarà un elemento di rottura vero e proprio rispetto all'assistenza tradizionale. In primo luogo viene meno la manutenzione programmata e ogni intervento sarà conseguenza di segnalazioni del singolo veicolo, in base alle sue condizioni di utilizzo. Sarà la vettura, grazie alla sua telemetria, a richiedere il cambio olio motore, il cambio delle pastiglie dei freni o della batteria (mai più a piedi, mai più emergenze) in funzione del consumo reale.

Ci saranno molti cambiamenti e saranno necessari investimenti ancora più importanti per lavorare con le potenzialità delle auto connesse, con sistemi d'assistenza alla guida (Adas) e con quelle elettrificate.

Immagino un futuro con meno autoriparatori, ma più grandi, più strutturati, organizzati, con una pianificazione del lavoro puntuale. Sarà un'evoluzione naturale”.

Per quanto riguarda la tecnologia Adas, secondo lei come impatterà sugli autoriparatori?

“La considerazione più ovvia è che le riparazioni di carrozzeria andranno a diminuire ma, per contro, probabilmente il valore degli interventi di riparazione andrà a crescere, così come dovrà evolvere la formazione delle carrozzerie che dovranno pure loro fare i conti con la calibrazione degli Adas e l'elettrificazione.

D'altro canto, però, la crescita dei costi di riparazione sarà tale che, anche per auto ancora attuali, all'assicurazione converrà risarcire direttamente il valore residuo dell'auto”.

Come per gli autoriparatori, aumenteranno i costi d'adeguamento tecnologico e formazione anche nel caso delle carrozzerie?

“Esatto. In questa fase di cambiamento che in qualche modo rivoluzionerà il settore e il tessuto degli autoriparatori italiani, sarebbe fondamentale un allineamento delle nostre tariffe orarie di manodopera verso la media di quelle europee”.

Novembre 2020

domani

Crede che l'auto connessa e la manutenzione predittiva incrementeranno la fedeltà alla rete d'assistenza ufficiale?

"Presumiamo di sì, ma è una partita da giocare. Ad oggi, tra i tre e i quattro clienti proprietari di auto con dieci anni d'età si rivolgono alla rete primaria d'assistenza. Vuol dire che la maggioranza delle auto sono curate dagli autoriparatori indipendenti. L'auto connessa segnalerà l'intervento specifico da fare, ad esempio il solo cambio delle pastiglie dei freni, e sarà il cliente stesso a fare le proprie scelte, forte anch'esso della connessione. Sceglierà la soluzione a lui più congeniale, non soltanto guardando il prezzo, ma anche la qualità complessiva del servizio e il tempo necessario per eseguirlo".

Ford Italia come affronta questo momento?

"Oggi stiamo lavorando su diversi fronti, ma già nel 2017 Ford Italia è stata pilota, rispetto alla rete europea, nello sviluppo e messa a punto di un progetto per smaterializzare l'assistenza in modo che l'automobilista non abbia il pensiero di portare la vettura, attendere l'accettazione e ritirare la vettura in base alle proprie esigenze.

Al riguardo abbiamo scelto di dare auto di cortesia gratuite e di offrire il ritiro e la riconsegna su misura, e abbiamo lanciato, già nel 2017, sia il Drop Key che permette di lasciare l'auto senza nessuna attesa (imbuca le chiavi), sia l'accettazione smart tramite una App con cui l'utente segue l'accettatore in video e spunta gli interventi da eseguire dando il proprio consenso".

Lei vede un futuro roseo per l'assistenza auto?

"Assolutamente. Tolle le auto full electric che richiederanno meno manutenzione, ma saranno anche poco diffuse (si parla di 5 per cento del parco circolante nel 2030), le auto avranno sempre un motore termico, magari accoppiato a soluzioni elettrificate.

Per i prossimi dieci anni la domanda di manutenzione ci sarà sempre e sarà importante".

Per quanto riguarda i veicoli commerciali prevede le stesse dinamiche di post vendita?

"Per noi sono un settore strategico a livello europeo,



dove siamo leader, e nazionale, dove siamo secondi solo a Fiat. Il mix del parco circolante vedrà crescere il segmento dei veicoli commerciali per rispondere all'evolvere delle consegne dell'ultimo miglio, conseguenza del mutevole sistema distributivo e della crescita delle vendite online. Di conseguenza crescerà anche la domanda di specialisti di questo tipo di veicoli, in grado di intervenire nel minore tempo possibile. Io vedo in questo un'opportunità per la rete primaria come per la secondaria e gli autoriparatori indipendenti.

Chiaramente la clientela dei veicoli commerciali ha esigenze differenti dagli automobilisti e per questo stiamo strutturando una rete specialista service per questi veicoli battezzata Transit Specialist e formata da sessantuno punti d'assistenza in crescita. L'obiettivo è minimizzare il fermo mezzo per manutenzioni, perché per questo tipo di clientela il fermo è il vero costo.

Anche per i veicoli commerciali parliamo di manutenzione predittiva?

"Assolutamente sì. Oggi Ford offre tutta la gamma di veicoli connessi. In questo momento Ford Italia sta facendo da pilota a livello globale sull'utilizzo dei dati sulla telemetria e sugli algoritmi predittivi di manutenzione proprio sui veicoli commerciali. Purtroppo il Covid ci ha rallentato, ma stiamo per iniziare la seconda parte di raccolta e gestione dei dati con cinque concessionari e cinquecento clienti reali.

Il fine ultimo è utilizzare i dati raccolti in modo proficuo, perché ad oggi il problema non è raccogliere i dati via connessione, ma gestirli e interpretarli nel modo migliore e corretto. Come anticipato, l'obiettivo è minimizzare i tempi di manutenzione, sfruttando i vantaggi dati dai sistemi predittivi per ordinare i ricambi per tempo e, nel caso fosse necessario, passare l'ordine del componente mancante in Italia a Ford Europe".

In alto, la concessionaria Ford di Gaglianico (Bi). Sotto, una pompa benzina Originale per Ford Fiesta.

