

Fleet Management: l'innovazione al servizio del Field Service

Complice la crescente richiesta di assistenza immediata, di consegna garantita entro il giorno successivo nonché di servitization di tutti gli aspetti della vita quotidiana dei consumatori, la gestione della flotta ha assunto ora più che mai un ruolo centrale e determinante. Uno studio ha dimostrato come il 69% dei consumatori si è dichiarato poco propenso alla fidelizzazione in caso di consegna a più di due giorni dall'ordine.⁽¹⁾ Prendere in carico una segnalazione o fissare un appuntamento in modo tempestivo è un fattore apprezzato dai consumatori e al contempo ricercato dalle stesse aziende in un'ottica di riduzione dei costi derivanti sia dal tempo passato alla guida che da quello di inattività degli asset.

Basti pensare che una consuetudine assai diffusa come quella di lasciare l'auto in sosta ma accesa, genera un consumo di oltre tre miliardi di carburante all'anno. ⁽²⁾ Il Fleet Management ha principalmente la funzione di assegnare un mezzo al tecnico più adatto a svolgere l'intervento arrivando al posto e nel momento giusto. Poter schedulare utenti e veicoli diventa dunque un aspetto essenziale a garanzia di un servizio di assistenza puntuale e di standard di sicurezza più elevati per conducenti e passeggeri. A seguito dell'introduzione di soluzioni dedicate, come Linxup e Geocall di OverIT, le aziende registrano un netto miglioramento nella gestione di Field Service e Fleet Management che si traduce in notevoli risparmi in termini di tempo e denaro, pur mantenendo sempre in primo piano la sicurezza dei dipendenti.

Che cosa si intende con Fleet Management?

Rientrano nel concetto di FM tutti gli strumenti e le tecnologie di cui le aziende possono dotarsi per rendere più agevole il processo decisionale quando si tratta di garantire la sicurezza, l'efficienza e la produttività di mezzi e personale. Il successo di qualsiasi impresa che necessiti di un parco mezzi, pur minimo, per svolgere la propria attività non può prescindere da un'attenta ed efficace organizzazione della flotta, monitorando percorsi e luoghi, svolgendo la manutenzione necessaria e rispettando gli standard di sicurezza. In questo scenario, far buon uso dei dati relativi ai veicoli rappresenta una risorsa preziosa su cui si basano proprio i software di Fleet Management.

Il Fleet Management mira a contenere i costi pur favorendo la crescita dell'impresa e garantendo un cospicuo ROI dall'uso di software dedicati. Grazie a un'attenta gestione del proprio parco veicoli, le aziende possono:

- Localizzare il mezzo in tempo reale
- Accedere a informazioni sul comportamento del conducente
- Prevenire furti attraverso sensori di movimento attivabili in orari e luoghi definiti
- Programmare in anticipo la manutenzione evitando di dover interrompere le attività schedate
- Risparmiare carburante, spese di assicurazione, tempo, ecc.
- Evitare controversie legate al pagamento con il cliente grazie a dati certi e a prove di avvenuta erogazione del servizio.



Qualora sprovviste di una soluzione dedicata, le aziende si vedono costrette ad affidare ai propri dipendenti la gestione del parco veicoli, con un impatto molto significativo in termini di tempo da dedicare all'organizzazione della complessa logistica che caratterizza le imprese medio-grandi. Se si considerano tutte le attività da seguire, dalla supervisione dei cantieri alle chiamate di assistenza perse, è facile intuire come non avere pieno controllo di ogni veicolo e strumento di lavoro possa contribuire a danneggiare la reputazione e i profitti dell'azienda. È proprio in questo frangente che si fa sentire la necessità di disporre di un'efficace soluzione di Fleet Management capace di evitare lungaggini e sviste.

Ottimizzazione della schedulazione

Utenti

Dotarsi di strumenti ad hoc per organizzare la componente umana della flotta, si riflette in un incremento dell'efficienza operativa aziendale. I moderni motori di schedulazione automatica si rivelano essere la soluzione ideale per pianificare le attività in campo su un orizzonte giornaliero, settimanale e a lungo termine e, allo stesso tempo, migliorare l'esperienza del cliente, dell'operatore e della stessa azienda.

I componenti dei software di Fleet Management, uno su tutti l'Intelligenza Artificiale che promuove un approccio predittivo al Field Service Management, agevolano la gestione di skill, ricambi, qualifiche e turni per assegnare e trasmettere gli ordini di lavoro alle squadre e ai tecnici più adatti. Come elemento essenziale della gestione del parco veicoli, la AI contribuisce a un più accurato processo di schedulazione automatica degli operatori.

I software di Fleet Management possono persino gestire sia casi d'uso caratterizzati da volumi elevati e volatilità della pianificazione, che interventi

richiesti attraverso canali multipli. Inoltre, analizzano, confermano e permettono di adeguare manualmente i risultati proposti dallo schedatore automatico, per generare in modo semplice e veloce l'agenda delle squadre e presentarla nel piano giornaliero attraverso un'interfaccia intuitiva. Infine, la rischedulazione infragiornaliera e in tempo reale permette di gestire qualsiasi evento eccezionale o non pianificato.

Mezzi

Poter organizzare gli aspetti fondamentali della vita di un'azienda, dai percorsi alla manutenzione dei veicoli, è uno dei vantaggi più immediati derivanti dall'introduzione dei sistemi di Fleet Management. Dati alla mano, la manutenzione preventiva costa mediamente da 4 a 15 volte in meno rispetto alla riparazione urgente di un guasto. In uno scenario come quello odierno, dove tutti i componenti e gli strumenti, dall'acciaio fino ai tagliaerba, scarseggiano, l'opzione di sostituire un pezzo spesso non è nemmeno contemplata e così può accadere che un veicolo o uno strumento oramai irreparabili blocchino la produttività di un'azienda in attesa dell'arrivo di un nuovo pezzo nel magazzino del fornitore. I software di Fleet Management evitano all'azienda di dover sospendere le attività, prevedendo quando il veicolo o il macchinario avrà bisogno della manutenzione ordinaria sulla base del chilometraggio percorso o delle ore di attività o addirittura notificando in anticipo l'intervento al meccanico in modo da ottimizzare le tempistiche di programmazione. Oltre a garantire un periodo di inutilizzo minore e un risparmio di denaro considerevole rispetto a una riparazione in caso di guasto, sapere quando i veicoli saranno fuori servizio permette ai responsabili della flotta di schedare e organizzare meglio il lavoro in prospettiva, senza rischiare di compromettere la propria professionalità davanti al cliente.

Altamente positivo è anche l'impatto sui processi di assegnazione delle attività e routing, grazie ai dati disponibili nei sistemi di Fleet Management basati sul GPS. Nel mondo post-Covid che ci aspetta, dove tantissimi sono i dipendenti che scelgono di lavorare da casa o altrove adattando i propri orari di lavoro, molte aree hanno assistito a cambiamenti radicali nei modelli di traffico, responsabili da un lato di ritardi nelle consegne, dall'altro della gestione non più omogenea dell'orario di ingresso al lavoro. I dispatcher troveranno nei dati di gestione della flotta il supporto necessario per identificare le aree e i momenti della giornata con più traffico e ricalcolare i percorsi di conseguenza. Inoltre, in caso di emergenze, i sistemi di gestione della flotta possono aiutare a riconoscere quali sono le squadre più prossime al luogo dell'intervento e in grado di concludere l'attività nel più breve tempo possibile, senza che gli operatori o lo stesso intervento causino inconvenienti ad altri clienti.

I benefici derivanti dal Fleet Management

L'impatto altamente positivo dato dall'introduzione di una soluzione di Fleet Management riguarderà non solo i veicoli ma anche gli stessi utenti e porterà a un evidente risparmio di tempo e costi in aggiunta al miglioramento dei livelli di sicurezza.

Tempo

- Identificazione più rapida ed accurata delle problematiche e dei rallentamenti durante l'intera fase operativa
- Incremento dell'efficacia al momento della consegna
- Migliore supervisione del rendimento del personale

Costi

- Mediamente \$ 200 di risparmio al mese nelle spese di carburante per un'azienda con un parco macchine composto da quattro veicoli grazie alla riduzione dei tempi di sosta e al suggerimento di percorsi più veloci e ottimizzati
- Spese di assicurazione ridotte fino al 30%
- Costi di riparazione nettamente inferiori attraverso un programma di manutenzione preventiva basato sull'analisi dei dati

Sicurezza

- Migliori condizioni di lavoro grazie al supporto tecnologico
- Processo decisionale più agevole
- Riduzione degli incidenti stradali grazie a precise informazioni sul traffico

Conclusione

Le soluzioni di Fleet Management possono rappresentare un valido supporto per le aziende che al giorno d'oggi ancora eseguono determinate procedure a mano. Inoltre, la digitalizzazione intrinseca alle soluzioni proposte permette alle risorse in campo di connettersi e comunicare con clienti e colleghi in ufficio in modo più rapido, sicuro e accurato. Entrambi testimoni di una user experience migliorata, operatori e clienti si sentiranno maggiormente coinvolti dall'ottimizzazione del processo di schedulazione, a vantaggio dell'intero iter dell'attività. La schedulazione dei veicoli è una procedura standardizzata e centralizzata che può essere monitorata attentamente per tracciare con facilità KPI e ROI. Non meno importante è il risparmio di tempo e denaro che l'innovazione apportata dalle soluzioni di Fleet Management garantisce pur senza mai mettere a rischio la sicurezza dei dipendenti.

⁽¹⁾ <https://www.websitemagazine.com/blog/the-impact-of-late-and-inaccurate-deliveries-on-customer-loyalty>

⁽²⁾ https://afdc.energy.gov/files/u/publication/hdv_idling_2015.pdf