


 FLOTTE AZIENDALI

# Servizio gomme

Il servizio pneumatici fornito dalle principali imprese di noleggio punta a coniugare i grandi numeri con una gestione personalizzata, facendo leva sulla crescente sensibilità per la sicurezza e l'imperativo della perfetta efficienza degli automezzi: più gomme invernali e una logistica puntuale in cima alle richieste delle aziende

Nell'economia globale del noleggio a **lungo termine** i pneumatici rappresentano una voce di primaria importanza, non solo per i cospicui volumi d'acquisto e il valore connesso al buon uso e alla sicurezza degli automezzi locati, ma anche per le caratteristiche di un servizio su cui le flotte aziendali mostrano, anche in un periodo difficile come l'attuale, di non voler lesinare. Ci siamo rivolti ai manager di settore tra le prime società di noleggio in Italia - **Arval**, LeasePlan e Ald Automotive che nel 2009 hanno acquistato in tutto oltre 620mila pneumatici per un valore superiore ai 75 milioni di euro - per comprendere come è organizzato e come sta cambiando il servizio nell'ambito dei contratti di noleggio a **lungo termine**, quali sono gli accordi con le case produttrici, come è regolato il rapporto con i gommisti e quale operatività viene loro richiesta. Tutte e tre le imprese di nlt offrono al cliente la possibilità di scegliere, nell'arco pluriennale della locazione, tra un numero predefinito di treni o una disponibilità senza limiti, una volta raggiunta la soglia di usura, posta prudenzialmente sopra al valore minimo previsto in 1,6 mm dal Codice della Strada: per LeasePlan e Ald il cambio gomme va eseguito già con un battistrada di 3 mm, mentre **Arval** fissa tale valore a 1,8 mm. Dice Gianluca Solvi, technical services manager di LeasePlan: "Evidenti ragioni di sicurezza suggeriscono di porre, per la sostituzione, un limite più elevato rispetto al dettato normativo. Inoltre, i clienti che scelgono di non avere restrizioni

nel numero di cambi disponibili sono la maggioranza. E in numero crescente richiedono la dotazione di pneumatici invernali: un aumento continuo negli ultimi anni, che ha portato le gomme termiche a valere circa il 30% della quantità totale delle coperture che montiamo annualmente."

## PERCORRENZE E CAMBI GOMME

L'appendice al servizio include sempre lo stoccaggio dei pneumatici smontati, "evitando così - sottolinea Christophe Cirier, direttore servizi di Ald Automotive Italia - di scaricare sui clienti eventuali difficoltà di gestione. In generale, nella stipula del contratto, si può scegliere tra due tipologie di fornitura: "premium" o "performance". Nella prima, che nasce dalle richieste di alcuni clienti, rientrano i prodotti di alta gamma, mentre la seconda abbraccia un ampio novero di pneumatici di qualità, tecnicamente conformi alle normative e di costo più contenuto". Se la stima dei cambi, che l'azienda effettua sulla base delle percorrenze previste, è stata insufficiente, il servizio viene comunque reso, ma a fronte di un corrispettivo economico quantificato per l'occasione. "Il chilometraggio del singolo veicolo - osserva Cristiano Paolini, direttore operations & remarketing di **Arval** - dipende dalla tipologia del mezzo, dallo stile di

guida nonché dalle condizioni d'uso e ambientali. Così, i mezzi commerciali che viaggiano a pieno carico su strade di montagna o piuttosto i veicoli di servizio in aeroporto (dove le piste hanno elevati coefficienti d'attrito) mostrano percorrenze più che dimezzate rispetto a vetture guidate in prevalenza su tratte autostradali, e che in media possono coprire 40mila km con un treno." Giunti al momento di sostituire le gomme, i clienti di Arval, se previsto da contratto, possono scegliere marchio e modello. "Ci sono diversi livelli di pricing: in alcune fasce il cliente è libero di decidere cosa montare, in altre lo facciamo noi. Di solito per le vetture di alta gamma il driver preferisce lo stesso prodotto di primo equipaggiamento perché ritiene che fornisca le migliori prestazioni." Per le aziende che si affidano ad Ald la scelta è fissata al momento di configurare il servizio, con un'opzione in più: "Ogni cliente – conferma Cirier – può scegliere la rete di gommisti a cui appoggiarsi in funzione delle proprie preferenze di marchio."

## RAZIONALIZZARE IL SERVIZIO

LeasePlan decide diversamente: "Di fondo – interviene Solvi – noi ci riserviamo la scelta della gomma da montare, non solo per offrire la certezza di disporre di pneumatici delle migliori marche ma anche al fine di migliorare il rapporto qualità prezzo del servizio, potendo girare al cliente questo vantaggio attraverso canoni più competitivi". Trattandosi di

realtà multinazionali capaci di volumi d'acquisto assai elevati, gli operatori del noleggio possono contare su accordi quadro con i principali produttori: "Individuiamo i migliori fornitori sul mercato con tender biennali e chiediamo loro le migliori condizioni. In questo periodo, con il mercato invaso da prodotti di provenienza orientale, vogliamo la sicurezza di montare solo marchi primari evitando prodotti di qualità non accertata, dato che i veicoli sono il nostro principale asset e mantenerne il valore è un focus primario, così come migliorare costantemente livelli e contenuti del servizio." Per un produttore emergente essere invitati a un tender non è affatto scontato. "Si lavora – aggiunge Cirier – con i principali produttori che dispongono di una rete capillare sul territorio, vantano una storia consolidata e un adeguato livello di servizio; oggi non è previsto di allargarne il novero. Un dato marchio può diventare più importante per noi se è oggetto di richieste da parte dei clienti: partono da qui gli accordi con le case." "I nostri interlocutori – precisa Paolini – sono i marchi più noti e affermati e le intese commerciali sono in funzione di volumi, garanzie e servizi. Lavoriamo solo con prodotti

***I servizi inclusi nel canone di noleggio prevedono generalmente oltre ai cambi gomme, e con essi l'eventuale sostituzione delle valvole e l'equilibratura delle ruote, anche le riparazioni, l'inversione dei pneumatici sugli assi e i controlli dell'assetto.***

Gianluca Solvi,  
Technical Services  
Manager di LeasePlan

Christophe Cirier,  
Direttore Servizi  
di Ald Automotive Italia

Cristiano Paolini,  
Direttore Operations  
& Remarketing di Arval





omologati e certificati rispetto all'intera filiera di fabbricazione e il costo non rappresenta il principale criterio di scelta. Se dovesse farsi avanti un produttore particolarmente aggressivo ma dal marchio poco conosciuto potremmo al più proporre un'operazione di test presso un cliente disponibile". Una delle maggiori criticità nel rapporto tra fornitori e imprese di nlt è costituita dalla logistica: rendere disponibile al cliente la gomma giusta nel luogo e nel momento in cui serve.

## PNEUMATICI DOVE E QUANDO SERVONO

"Se un produttore non è in grado di fornire il prodotto della misura richiesta – dice Cirier – si impegna a provvedere, attraverso il proprio network di rivenditori, una gomma di marca alternativa, in modo che possiamo comunque assicurare il servizio. È un'operazione dal costo aggiuntivo che però non facciamo gravare sul cliente".

"La mancata disponibilità del prodotto – osserva Paolini – crea un disservizio non accettabile per un'utenza professionale e si riflette in una perdita di fiducia nel marchio. Abbiamo risolto il problema attraverso il numero delle convenzioni: poiché interagiamo con 7.400 gommisti, possiamo verificare la presenza del prodotto in anticipo, così da indirizzare a colpo sicuro il cliente, in base alla sua specifica richiesta". Elemento comune alle imprese di noleggio, gli accordi con i network di vendita e assistenza pneumatici possono rappresentare un indubbio atout: "In Italia – sottolinea Solvi – LeasePlan lavora sia con realtà legate al singolo produttore sia con catene indipendenti; nel complesso ci appoggiamo su oltre 5mila centri specializzati. Ci assicuriamo che il singolo network garantisca la formazione e il continuo aggiornamento, nell'ottica di disporre sempre di un servizio a regola d'arte: la gomma più performante, se montata da chi non è del mestiere, potrebbe non fornire le garanzie e le prestazioni attese". Da parte sua, Ald può contare su circa 4mila gommisti distribuiti sul territorio nazionale: "Ci affidiamo –

puntualizza Cirier – a network specializzati. Effettuiamo una selezione periodica che rientra nel follow-up globale condotto sui nostri fornitori e sulle reti attraverso due strumenti: un team che opera sul territorio e un sistema di Crm con cui censiamo eventuali disservizi e lamenti".

## PROFESSIONALITÀ SOTTO ESAME

Per la valutazione, Arval impiega anche un software di scoring dei fornitori: "I parametri considerati – spiega Paolini – vanno dalle dimensioni dei locali e dal numero dipendenti alle dotazioni tecniche e ai servizi effettuati. Inoltre, i gommisti hanno con noi un rapporto diretto poiché interagiscono con la nostra piattaforma tecnica per l'autorizzazione a effettuare i singoli interventi. In base ai feedback che riceviamo dai clienti e da uno staff dedicato, il nostro call center può indirizzare i veicoli nelle officine dei gommisti con i punteggi più alti". Ciò significa anche pilotare il fatturato su una rete al posto di un'altra. Da contratto, i servizi inclusi nel canone di noleggio prevedono generalmente oltre ai cambi gomme, e con essi l'eventuale sostituzione delle valvole e l'equilibratura delle ruote, anche le riparazioni, l'inversione dei pneumatici sugli assi e i controlli dell'assetto. "È nell'interesse nostro e del driver – afferma Solvi – eseguire una manutenzione regolare, che allunga la vita ai pneumatici e mantiene il veicolo, indispensabile strumento di lavoro per l'azienda, sempre in buona efficienza. A ogni officina richiediamo sempre una verifica che anticipi le necessità di assistenza". "La gratuità dei controlli a prescindere dalla percorrenza chilometrica – gli fa eco Paolini – è fondamentale. Per ricordare ai driver di effettuare la manutenzione abbiamo creato un apposito sito web: chi si registra riceve tutte le informazioni e gli avvisi periodici che aiutano a gestire correttamente il veicolo e a guidare sempre in piena sicurezza".

**Rosa Ugento**