

HANNO
GIÀ
ADERITO

BMW Italia
Chevrolet Italia
Citroën Italia
DaimlerChrysler Italia
Ford Italia
GM Italia
Honda Automobili Italia
Jaguar Italia
Koelliker Gestioni
Land Rover Italia
Mazda Motor Italia
Melian Italia
Nissan Italia
Peugeot Automobili Italia
Porsche Italia
Renault Italia
Subaru Italia
Suzuki Italia
Volkswagen Group Italia
Volvo Auto Italia

Toyota Motor Italia
e Daihatsu Italia hanno
partecipato al progetto,
ma si riservano
di adottare il sistema
in un secondo momento

UNA VERA RIVOLUZIONE

Il nuovo processo immatricolativo

Entro la fine del 2007 il Nuovo Processo Immatricolativo diventerà il principale Sistema con il quale verranno immatricolate le vetture e gran parte dei veicoli commerciali della quasi totalità delle Case estere operanti in Italia

Oggi è possibile per un cliente entrare a piedi in una Concessionaria alle 15, scegliere un'auto nuova presente in concessionaria e uscire dal cancello al volante dell'auto alle 18. Tutto merito del nuovo processo immatricolativo, fortemente voluto da UNRAE, che - con Anfia e Federaicpa - ha sviluppato una azione comune presso il Ministero dei Trasporti, culminata il 5 dicembre del 2005 con la circolare che per la prima volta in Italia autorizzava l'immatricolazione anche con il Certificato di Conformità virtuale: non

più un pezzo di carta ma un assai più semplice ma altrettanto efficace documento informatico. Da quell'ormai lontano giorno, l'UNRAE ha dedicato tutte le sue forze alla realizzazione di un nuovo sistema che - basandosi sul Certificato di Conformità smaterializzato - per-

mette l'espletamento on line di tutto il processo fattura/pagamento/autorizzazione all'immatricolazione/immatricolazione. In questo "speciale" di InterAutoNews abbiamo voluto proporre ai nostri lettori che operano nel mondo dell'auto il nuovo scenario nel quale si immergeranno sempre di più nel volgere di qualche tempo. L'informatica, d'altronde, sta prendendo possesso di molte attività e il processo è ormai irreversibile. Visto che il sistema bancario è già votato all'uso di internet, che le Case

ne fanno largo im-

piego e che i Concessionari hanno imboccato la stessa strada, è logico pensare che la "rete" dovrà e potrà offrire un sempre più ampio spettro di servizi, per rendere più semplice l'attività degli operatori dell'automotive e, in particolare, per semplificare la vita del consumatore.

IVANTAGGI

- Possibilità di consegnare il veicolo immatricolato il giorno stesso dell'acquisto
- Garanzia della correttezza di tutti gli adempimenti che precedono l'immatricolazione
- Certezza e conoscenza in tempo reale dei flussi finanziari e immatricolativi
- Impossibilità di contraffazione, furto o smarrimento

Le testimonianze e le esperienze

Tonoli (BMWItalia) * **Zanotto** (Concessionario Peugeot) * **Dalla Riva** (Unicredit Group) * **Inzadi** e **Harnie** (Peugeot Italia) * **Mazzara** e **Fabbi** (Banco Popolare Verona e Novara) * **Farina** (Concessionaria BMW) - Alle pagine 4, 5, 6 e 7

Il costruttore di un veicolo prodotto in serie che ha ottenuto dalle competenti Autorità l'omologazione del prototipo prevista dalle norme comunitarie e nazionali, rilascia un certificato di conformità CE (detto anche COC) attraverso il quale dichiara che lo stesso veicolo è stato fabbricato conformemente al tipo omologato. Il COC accompagnerà, così, ogni nuovo veicolo costruito, sin dalla sua uscita dalla fabbrica. Questo documento, oltre ad attestare la conformità del veicolo a tutti i requisiti di sicurezza e di protezione dell'ambiente, nonché alle norme del Codice della Strada, in Italia viene utilizzato anche per l'immatricolazione, essendo necessaria la sua presentazione presso lo Sportello Telematico dell'Automobilista per ottenere il rilascio della targa, della Carta di

LA GRANDE IDEA È SMATERIALIZZARE LA CONFORMITÀ

circolazione e del Certificato di proprietà. Com'è noto, le più recenti direttive governative hanno impegnato la Pubblica Amministrazione, di concerto con le imprese e le loro Associazioni, all'eliminazione di quante più possibili certificazioni cartacee, favorendo lo sviluppo di flussi telematici e della firma digitale. Inoltre, l'introduzione, ormai consolidata, del codice antifalsificazione sul certificato di conformità ha pressoché annullato la funzione originaria (sicurezza) dello stesso certificato cartaceo. Di ciò ha preso atto lo stesso

Ministero dei Trasporti, che ha autorizzato le immatricolazioni anche con il certificato di conformità virtuale. Ciò ha permesso all'UNRAE - l'Associazione che rappresenta le Case automobilistiche estere - di organizzare, a beneficio delle proprie associate, delle loro Reti e dei loro clienti, un nuovo sistema immatricolativo gestito da un proprio Centro Servizi. Il Centro è in grado di gestire in tempo reale le informazioni relative al ciclo di fatturazione-pagamento-immatricolazione degli autoveicoli e l'eliminazione dei certificati di

conformità in forma cartacea, con conseguente gestione dei flussi elettronici contenenti le informazioni relative alle fasi immediatamente precedenti l'immatricolazione dei veicoli. Il Centro Servizi, ormai a pieno regime, ha reso possibile,

dunque, l'attuazione di un processo dove tutte le funzioni che legano i vari stadi dell'iter immatricolativo di un veicolo avvengono ormai per via informatica e ne permettono la realizzazione praticamente in tempo reale, con minori costi ed in assoluta sicurezza per tutti: Cliente, Concessionaria, Ministero dei Trasporti, Banca, Casa e Finanziaria di Marca. Ad oggi oltre 80.000 immatricolazioni sono state effettuate coinvolgendo oltre 260 Concessionarie, e oltre 200 Istituti di Credito collegati, con piena soddisfazione da parte di tutti.

I BENEFICI DEL NUOVO PERCORSO

Il nuovo sistema di gestione del Certificato di Conformità - basato sull'eliminazione della stampa, spedi-

zione, ecc. del supporto cartaceo - comporta una serie di importanti benefici:

- possibilità di consegnare il veicolo immatricolato il giorno stesso dell'acquisto
- garanzia della correttezza di tutti gli adempimenti che precedono l'immatricolazione
- certezza e conoscenza in tempo reale dei flussi finanziari e immatricolativi
- impossibilità di contraffazione, furto o smarrimento.

Ma ci sono anche altri vantaggi:

- Poter immatricolare "in tempo reale": se il Concessionario ha a disposizione il veicolo ed ha l'Agenzia automobilistica interna o molto vicina, tutte le procedure possono essere espletate in un tempo breve permettendo al cliente di uscire dalla concessionaria con l'auto acquistata poche ore prima.
- Costi amministrativi d'immatricolazione ridotti al minimo per Case e Concessionarie: la nuova procedura permette di eliminare tutti i costi relativi alla conservazione ed alla spedizione del materiale cartaceo che doveva essere consegnato ad ogni singolo attore della filiera immatricolativa.
- Possibilità di completare il processo di

pagamento direttamente dalla Concessionaria: basta un semplice conto corrente on-line per effettuare il pagamento.

- Assoluta sicurezza per tutti: tutte le transazioni hanno la stessa sicurezza delle operazioni bancarie (ad esempio bonifici o pagamenti eseguiti via Internet) che vengono compiute ogni giorno on line con in più la sicurezza della tracciabilità che tali operazioni telematiche comportano.

- Statistiche immatricolative istantanee: attraverso il Centro Servizi che elabora tutti i dati è possibile sapere in tempo reale tutti dati immatricolativi relativi al mercato automobilistico.

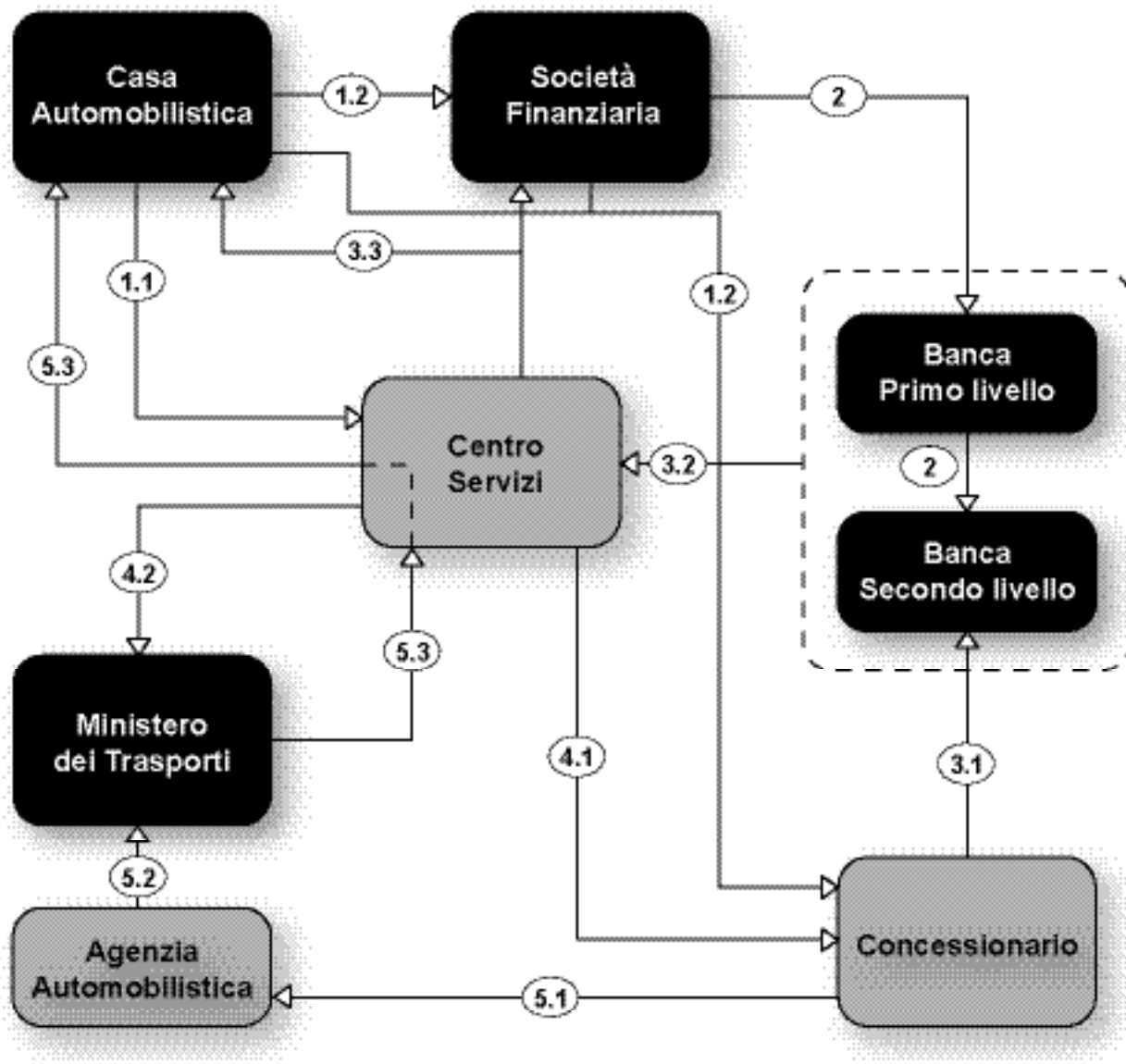
- Le banche sono spinte ad offrire questo tipo di servizio perché oltre al rischio di perdere i Concessionari loro clienti che potrebbero rivolgersi ad istituti che offrono questa opportunità, con questo nuovo metodo eliminano tutta la mole di lavoro derivante della gestione documentale dei certificati cartacei oltre ad offrire una procedura più veloce e sicura con un costo che si riduce a quello relativo al collegamento Internet.

A questi benefici, si aggiunge una serie di altri vantaggi, come quello di poter modificare fino all'ultimo istante la tipologia del certificato, correggendo eventuali errori di attribuzione dei codici di omologazione o antifalsificazione, o ancora la domiciliazione bancaria, nonché la destinazione di uno o più veicoli ad un concessionario.

Il vecchio percorso

Quando il Concessionario chiedeva l'immatricolazione di un'auto scelta dal cliente alla Casa automobilistica, questa inviava il veicolo al Concessionario ma non il Certificato di Conformità, documento indispensabile per l'immatricolazione. Secondo la vecchia normativa la Casa stampava nella sua sede (o nella filiale italiana nel caso di Case automobilistiche straniere) una doppia copia del Certificato di Conformità. Una copia veniva spedita alla banca del concessionario, il quale poteva ritirarlo dopo aver pagato la somma relativa al veicolo. Ma non alla sua agenzia direttamente (banca di secondo livello), bensì alla capofila detta anche banca di primo livello. Tutto ciò perché la Casa automobilistica non potendo avere rapporti con tutte le filiali delle banche del territorio italiano aveva rapporti esclusivamente con la capofila di quella determinata banca. La banca di primo livello, ricevuto il Certificato di Conformità, doveva ridistribuire i certificati alle varie sue filiali sparse sul territorio nazionale, con evidente perdita di tempo. Nel caso di smarrimenti, furti o eventuali errori sul Certificato, oltre all'eventuale denuncia di rito, bisognava richiedere un nuovo Certificato e ricominciare tutta la trafila allungando ulteriormente i tempi di immatricolazione.

IL FLUSSO



Per capire come funziona il nuovo processo immatricolativo partiamo dal momento iniziale: quando il Concessionario comunica alla Casa Automobilistica la volontà di immatricolare uno specifico veicolo presente in Concessionaria. In assenza della stampa cartacea la Casa invia telematicamente tutti i dati identificativi della vettura da immatricolare (telaio, codice antifalsificazione, omologazione e data) al Centro Servizi associando il codice di pagamento (1.1). Con-

COME FUNZIONA

tempaneamente a ciò, la Casa Automobilistica (o la sua Finanziaria) invia alle Banche la Fattura e le condizioni di pagamento stabilite dal contratto (1.2 e 2); contestualmente la stessa Casa invia on line anche al Concessionario la copia della fattura (1.2). Ricevuta la fattura il Concessionario paga la stessa (volendo, se ha un conto corrente on line anche telematicamente) (3.1). Dopo aver

ottemperato ai necessari controlli relativi al pagamento, la Banca comunica sempre on line al Centro Servizi il codice di pagamento relativo a quella singola operazione (3.2). In tempo reale il Concessionario si collega al Centro Servizi e stampa la Dichiarazione per l'immatricolazione consistente in un semplice foglio A4

contenente tutte le informazioni essenziali (4.1). Il Centro Servizi, dopo aver verificato l'esattezza dei dati invia al CED del Ministero dei Trasporti le informazioni necessarie all'immatricolazione del veicolo (4.2). A questo punto il Concessionario può recarsi all'Agenzia Automobilistica per ottenere le targhe, la Carta di Circolazione ed il Certificato di Proprietà (5.1), mentre l'Agenzia Automobilistica, collegandosi on line al Ministero dei Trasporti, le rilascia (5.2).

Tonoli (BMW Italia): "La smaterializzazione, un gran beneficio anche per l'immagine"

Gianfranco Tonoli, Amministratore delegato di BMW Italia S.p.A.

Da quanto tempo utilizzate il nuovo sistema e quale percentuale del targato e della rete coinvolge?

"BMW Group Italia è partita con questo progetto in via sperimentale non appena il sistema è stato reso disponibile, il 5 dicembre 2005, coinvolgendo inizialmente le Concessionarie Tullo Pezzo Srl di Mantova e Sarma SpA di Saronno. Abbiamo avviato il processo su alcuni veicoli selezionati, dalla fase di fatturazione all'invio dei flussi informativi al Centro Servizi UNRAE, dalla gestione dei pagamenti con BMW Financial Services Italia SpA e con le banche alla verifica dei dati presso il Ministero dei Trasporti, fino alla effettiva immatricolazione dei veicoli stessi. Poi abbiamo continuato la fase sperimentale nei primi mesi del 2006, testando il sistema per le casistiche più complesse, legate ad esempio agli storni e rifatturazioni, ovvero alle funzionalità legate alla gestione dei pagamenti tramite conto anticipo bancario. Nel contempo abbiamo definito con UNRAE il contratto, abbiamo promosso il nuovo processo sia all'interno della nostra organizzazione che della rete di vendita. Da marzo di quest'anno abbiamo avviato sistematicamente il rollout del sistema e ad oggi siamo attivi con 14 Concessionari (oltre alle nostre due filiali dirette) con un peso complessivo del 10% dell'immatricolato auto e moto di BMW Group Italia".

Entro quanto tempo volete implementarlo sull'intera rete?

"Il nostro obiettivo è far sì che il nuovo processo sia operativo sull'intera rete il prima possibile. Per fare questo è necessario che tutte le banche siano in grado di gestire conformità smaterializzate, offrendo gli stessi servizi attualmente esistenti per i certificati cartacei. Al momento le banche stanno adeguando i sistemi per gestire in toto questo processo. Non appena tutti gli istituti di credito saranno pronti, potremo completare l'implementazione sulla rete".

Cosa avete fatto in termini di formazione e quali sono le reazioni dei Concessionari a questa innovazione?

"Il sistema è molto semplice: si accede ad un sito Internet con specifica utenza e password, secondo protocolli standard di sicurezza (SSL). Per la formazione specifica, abbiamo fornito ai nostri Concessionari un manuale di istruzioni e dei riferimenti telefonici interni a BMW Group Italia da contattare in caso di necessità. Inoltre, UNRAE ha messo a disposizione un servizio di help-desk, pronto a chiarire i dubbi e a rispondere tempestivamente alle domande della rete".

Quali i vantaggi per la Casa, cosa cambia nei rapporti con i Concessionari?

"Eliminare la documentazione cartacea è sempre un vantaggio sia in termini di costi, che di sicurezza. Un altro elemento ag-

giuntivo molto importante è la disponibilità dell'informazione in tempo reale: le banche notificano il pagamento del veicolo al Centro Servizi UNRAE in tempi brevissimi. In modo analogo anche il Concessionario beneficia della semplicità del nuovo processo, snellendo e velocizzando il processo di immatricolazione".

Sono state più le resistenze o le dimostrazioni di gradimento? Quali i problemi che si sono dovuti affrontare? Che cosa significa commercialmente e in termini di marketing avere uno strumento del genere sia dal punto del sell in sia del sell out? Cosa alla fine può cambiare nella percezione del cliente e nel rapporto con il Brand?

"Il nuovo processo immatricolativo è stato largamente apprezzato dai nostri Concessionari. Uno dei più importanti vantaggi è avere la possibilità di immatricolare un veicolo nel giro di qualche ora dalla sua fatturazione, dopo averne effettuato il pagamento. Inoltre, il Concessionario può stampare la dichiarazione necessaria per l'immatricolazione direttamente dal PC, senza necessariamente doversi recare in banca. Come già ricordato, in questo modo si eliminano i rischi di smarrimento dei documenti e le lungaggini burocratiche. Dal punto di vista dell'immagine di marca credo che un marchio come BMW debba sempre essere all'avanguardia non solo in termini di prodotto, ma anche dei servizi ad esso collegati. Crediamo che questa soluzione, una volta implementata sull'intera rete, consentirà di snellire ulteriormente i processi e di renderli ancora più efficienti con benefici anche per il cliente finale".

Zanotto (Concessionario Peugeot): "Peccato non averlo avuto prima"

Andrea Zanotto, titolare della Concessionaria Peugeot di Verona

Da quanto tempo utilizza il sistema e che percentuale di targato coinvolge?

"Siamo operativi da circa un mese e mezzo e abbiamo circa il 20% del totale".

Quanto tempo ci vuole, in media, per il cliente dalla scelta della vettura al ritiro?

"Se parliamo di una vettura disponibile in casa, il tempo tecnico di avere i documenti del field e di mandarli all'agenzia. Stiamo parlando di tempi "informatici". Ma per quanto riguarda il prelievo dei documenti, sono tempi tecnici in tempo reale cioè: il cliente firma il contratto alle 15 per una vettura in casa, alle 15.10 abbiamo già la targa".

Quindi 10 minuti per avere la targa materialmente...

"Sì. Il tempo tecnico di avere l'agenzia che ci porta qui la targa. Al massimo un quarto d'ora".

Quindi il tempo necessario dopo è semplicemente quello di preparazione della vettura...

"È la preparazione e la pre-consegna. Il problema grosso è l'assicurazione perché non possiamo consegnarla al cliente senza. Se lui ci dà tutti i documenti, noi li scannerizziamo e li mandiamo all'agenzia, il tempo tecnico di caricare i dati sul loro programma e di mandare il pagamento, liberiamo dunque il documento e la targa ce l'abbiamo immediatamente".

Un tempo record di consegna che lei ha conseguito?

"L'ultimo giorno del mese scorso abbiamo fatto una consegna in giornata. Tranquillamente. Non è un fatto straordinario. Se la macchina è qua, non è un problema, sta diventando la normalità e perciò un grosso plus di vendita".

Ci dia una valutazione dei risparmi di tempo e denaro grazie a questa nuova procedura.

"Il primo vantaggio di denaro è dato dal fatto che le persone non devono andare in giro per le banche. Questo è un vantaggio enorme. Avere una persona che la mattina gira per 4 o 5 banche, con il traffico, solitamente perde qualche ora. Questo è tutto di guadagnato e c'è un risparmio interno di costo del personale. In secondo luogo, c'è una gestione molto più rapida della pratica, non c'è necessità di mandare il documento fisico all'agenzia e questo è un vantaggio economico. C'è una gestione

molto semplice del trasferimento dei certificati di conformità ritirati ma non immatricolati che vengono trasferiti sui conti correnti in anticipo e il grosso vantaggio è che tutto questo diventa un plus commerciale: il poter utilizzare le incentivazioni delle Case che solitamente influiscono sulla fine del mese dà la reale capacità di poter chiudere un contratto. Questo è un vantaggio enorme”.

E per quanto riguarda il cliente, se lei gli dice che è in grado di potergli consegnare la vettura nel corso della giornata, lui che faccia fa?

“Stupita. Se ha tutto con sé, si è velocissimi e rimane stupito”.

Che cosa significa, secondo lei, avere uno strumento del genere dal punto di vista commerciale e del marketing? Come lo utilizza già adesso e che cosa ha in mente per il futuro?

“Commercialmente permette di avere dei risvolti economici globali a fine mese perché consente eventualmente di fare l'obiettivo - che vuol dire soldi - anche il pomeriggio dell'ultimo giorno, ma non solo: diventa un plus per colpire una persona che ha una forte motivazione emotiva per l'acquisto della vettura. La possibilità di consegnarla in giornata: quello è lo strumento che può coinvolgerlo per l'acquisto. Questo dal punto di vista del privato per il quale l'acquisto è un fatto soprattutto emozionale, ma può essere ancora più importante dove l'acquisto è razionale come per i mezzi commerciali. Questo significa operatività, business. Significa: oggi ne hai bisogno, domani puoi lavorare”.

Lei quanto è contento di questo sistema? Da uno a dieci.

“Undici. È così normale che non ce ne accorgiamo nemmeno. Il sistema è molto articolato ed estremamente complesso, ma il

suo utilizzo è semplicissimo e molto chiaro. È un fluire semplicissimo e veloce. È fatto in modo elementare”.

E come va quando nell'acquisto è coinvolta una finanziaria?

“Non l'abbiamo ancora fatto. Se c'è un finanziamento, dobbiamo aspettare l'ok della finanziaria perché ne va di mezzo la validità del contratto stesso. Abbiamo finanziarie che danno risposte in poche ore e lì non ci sono problemi”.

Come è cambiato il suo lavoro?

“Hai una persona in meno che gira per le banche, hai la cosa più sotto il tuo controllo perché le informazioni sulla documentazione sono disponibili immediatamente e questo è molto pratico”.

Vuole aggiungere qualcosa?

“Peccato non averlo avuto prima (*ride*). Va proprio bene”.

Dalla Riva (Unicredit Group): “Puntiamo alla sostituzione di tutto il cartaceo”

Sergio A. Dalla Riva, Responsabile Cash Management Projects & Support di Unicredit Group

Da quanto tempo lavorate alla dematerializzazione dei COC?

“Abbiamo avviato le prime riflessioni ad inizio 2004. Inizialmente la nostra intenzione era sviluppare una “soluzione Unicredit”, da proporre a ciascuna Casa auto. Poi, venuti a conoscenza del progetto UNRAE, ne abbiamo iniziato l'esplorazione. Nella primavera del 2005 abbiamo deciso di aderire a quel progetto, valutando la presenza di un partner tecnologico forte come SECETI e il commitment (impegno) delle principali banche, pur se all'esterno dei tradizionali tavoli ABI. A luglio abbiamo iniziato a realizzare le infrastrutture tecnologiche con l'obiettivo di “testare in laboratorio” ad ottobre. A dicembre 2005 abbiamo effettuato la prima prova su campo con un concessionario Ford, a Verona presso una nostra filiale, appena dopo l'emissione della circolare ministeriale che dava il via libera all'immatricolazione su certificati auto virtuali. Si è trattato di un momento molto importante perché ha dimostrato che la cosa si poteva fare, funzionava. Da quel momento, e per tutto il 2006, ci siamo dedicati a capire a fondo le esigenze dei vari soggetti che partecipavano al progetto, con una particolare attenzione ai Concessionari, a quale impatto avrebbe avuto su di loro il nuovo processo di pagamento, quali sarebbero state le preferenze in termini di modalità di pagamen-

to e le esigenze di finanziamento. Dall'altro lato abbiamo aperto ancora di più i canali di collaborazione con le Case auto che hanno fatto da “pioniere”, ascoltandone le indicazioni e comunicando passo passo i nostri orientamenti. Al nostro interno abbiamo fortemente investito per:

1. perfezionare le procedure IT;
2. predisporre processi e normativa interni,
3. approntare strutture e attività di back-office centralizzato e di gestione errori;
4. definire e formalizzare i contratti;
5. formalizzare la normativa interna;
6. progettare e realizzare un sistema di pagamento e finanziamento su certificati virtuali attraverso UniWeb, il nostro sistema di internet banking in tempo reale.

Oggi disponiamo di un'offerta completa, che consente alle Case auto di dialogare in tempo reale con la banca e ai Concessionari di pagare comodamente dai propri uffici tramite internet banking o rivolgendosi agli sportelli di Unicredit Banca e Unicredit Banca d'Impresa. Siamo molto contenti e stiamo ricevendo segnali concreti di forte apprezzamento particolarmente dal mondo dei Concessionari. Stiamo, infine, investendo ancora sulla dematerializzazione su altri fronti e su diverse piattaforme.

Avete valutato il risparmio di tempo e denaro per la Casa e il Concessionario?

Provando a porci nei panni delle Case auto o delle loro finanziarie che gestiscono i processi di incasso, la dematerializzazione dei certificati e la conseguente ridefinizio-

ne del processo immatricolativo e di regolamento finanziario portano benefici tangibili per tutti i soggetti coinvolti, non solo in termini di tempo e denaro. La nuova modalità può produrre alcuni principali effetti:

- non servono più la carta speciale e la stampa,
 - viene meno l'invio postale o a mezzo corriere dei certificati,
 - viene meno il rischio di smarrimenti dei certificati,
 - si ha in tempo reale la situazione del “magazzino certificati virtuali” presso le banche,
 - le istruzioni di modifica scadenze / importi, di consegna franco valuta (cioè senza il corrispettivo pagamenti), di cancellazione, di richiamo / cancellazione, vengono eseguite in tempo reale, ottenendo un'immediata esecuzione,
 - non è più necessario prevedere ispezioni presso gli sportelli da parte di propri funzionari, onde accertare le giacenze di documenti presso le banche,
 - si possono liberare le linee di credito ai dealer con risparmio anche di giorni,
 - non si corrono più i rischi di consegna del cartaceo senza il contestuale pagamento,
 - si possono negoziare migliori condizioni d'incasso con le banche,
 - si possono progettare la gestione del ciclo attivo su basi completamente dematerializzate, dato che già oggi anche le fatture possono venire generate, veicolate ed archiviate in formato completamente elettronico ed in perfetta aderenza alle leggi civilistiche e fiscali.
- I Concessionari, dal canto loro, possono trarre un'ulteriore serie di concreti vantaggi:
- non è più necessario recarsi presso lo sportello per poter immatricolare l'auto,

dato che l'ordine di pagamento può essere dato a distanza, specie se con strumenti di Internet / remote banking,

- ottengono l'immatricolabilità dell'auto pochi istanti dopo il pagamento,
- non devono provvedere alla gestione di documenti cartacei, dato che il certificato può essere scaricato in formato di file dal sito UNRAE,
- possono chiedere migliori condizioni di pagamento certificati alle banche,
- i sistemi informatici della banca dispongono di una informazione di qualità migliore sull'andamento dei flussi di lavoro dei dealer, cosa che consente un migliore inquadramento dei servizi e dei prezzi,
- possono ottenere finanziamenti specifici, anche via Internet banking, per il pagamento dei certificati alle scadenze previste".

Qual è il vantaggio invece per la banca?

"Alcuni vantaggi per la banca sono speculari a quelli descritti per le Case auto e per i Dealer. In particolare:

- non è più necessario gestire i documenti presso gli sportelli, incombenza piuttosto gravosa in termini di tempi, spazi occupati, responsabilità, specie nei casi in cui i certificati venissero inviati senza i flussi elettronici di supporto accennati rispondendo alla domanda precedente,
- eliminazione del rischio di smarrimenti,
- eliminazione del rischio di comportamenti non corretti e di potenziali truffe, come la consegna del certificato senza pa-

gamento o l'erogazione di anticipi a fronte di copie non originali dei documenti,

- drastica riduzione dei disguidi e dei disallineamenti di informazione con le Case auto, dato che nella nuova realtà le informazioni sono in ogni momento le stesse tra tutti i soggetti, cosa prima impossibile,
- riduzione dei tempi di esecuzione, addirittura azzeramento nei casi in cui il pagamento avviene tramite canali elettronici. Ma il vantaggio più grande è quello di poter dare un migliore servizio alla propria clientela: a parità di piattaforma tecnologica ogni banca può esprimere i propri servizi in modo diverso, trovando qui grandi possibilità di vantaggio competitivo. Unicredit Banca d'Impresa, e più in generale il Gruppo Unicredit, perseguono da tempo l'obiettivo di aumentare la qualità e l'efficienza dei propri servizi".

Siete pronti a gestire tutto il volume di immatricolato e completare il processo di smaterializzazione ?

"Sì, certamente. L'investimento notevole che è stato fatto in questi anni è indirizzato alla totale sostituzione dei certificati cartacei con le "evidenze virtuali" del nuovo processo. Anzi: contiamo di vedere aumentare i volumi di transazioni presso la nostra rete rispetto al passato. I segnali che stiamo ricevendo dal mercato sono in questa direzione. I nostri colleghi che lavorano a diretto contatto con la clientela, ci stanno fornendo feed back

molto positivi: l'innovazione introdotta semplifica il loro lavoro e rende contenti i clienti/Dealer. Con riguardo a questi ultimi, stiamo accendendo nuovi rapporti di conto a Concessionari che trovano comoda la soluzione di pagamento dei certificati virtuali tramite Internet banking. Con il venire meno del certificato cartaceo, infatti, è venuta meno anche la necessità di appoggiare i flussi di pagamento allo sportello geograficamente più vicino, scelta dettata in passato da ovvie esigenze di praticità".

La smaterializzazione dei documenti di conformità potrà avere sviluppi ulteriori in campo automobilistico?

"Parlando di possibili sviluppi in Italia legati in generale alla dematerializzazione dei documenti, diciamo in un orizzonte di tre anni, personalmente vedo per le Case auto una serie di possibilità che si potranno aprire con il progressivo utilizzo dei documenti commerciali elettronici. La gestione amministrativa e di tesoreria del ciclo attivo e passivo è destinata a cambiare, sta già cambiando, in modo significativo perché oggi le tecnologie sono affiancate da processi organizzativi aziendali che sono stati accettati, realizzati ed utilizzati, oltretutto supportati dalle leggi via via emanate. Lo scenario è fortemente cambiato in conseguenza del verificarsi effettivo di quello che la "rivoluzione digitale" prometteva qualche anno fa".

Inzadi e Harnie (Peugeot Italia): "Formidabile per la fidelizzazione"

Gianni Inzadi, Direttore Organizzazione, e Francis Harnie, Direttore Vendite di Peugeot Italia

Da quanto tempo utilizzate il nuovo sistema e quale percentuale del targato e della rete coinvolge?

"Abbiamo iniziato nel novembre scorso con due concessionarie che hanno fatto da test, per poi estendere il nuovo processo immatricolativo alle altre. Tenendo conto che ad inizio giugno aveva già aderito il 50% della Rete, contiamo di implementarlo sul rimanente 50% entro l'estate".

Cosa avete fatto in termini di formazione e quali solo le reazioni dei Concessionari a questa innovazione?

"Per la formazione abbiamo pubblicato on line sulla nostra rete intranet un apposito manuale che spiega in modo chiaro i passi della procedura. Data la semplicità dell'operazione e gli indubbi vantaggi che ne conseguono, le reazioni dei Concessionari sono state tutte positive, anche se il nuovo

processo immatricolativo ha richiesto loro un cambiamento radicale nel modo di operare. Va comunque detto che chi ha aderito ne sta già riscontrando i vantaggi".

Quali sono i vantaggi per la Casa e cosa cambia nei rapporti con i Concessionari?

"Sono di ordine pratico e di contenimento delle spese gestionali. Di ordine pratico, perché il nuovo processo accelera le procedure d'immatricolazione, eliminando il rischio dello smarrimento dei documenti, prima sempre possibile con la spedizione postale o tramite corriere; poi, contenimento delle spese gestionali, perché si cancellano i costi connessi con le spedizioni citate e l'uso della carta, riducendo nel contempo i tempi di compilazione della documentazione. Per il concessionario, poi, la nuova procedura non gli impone costi supplementari perché tutto avviene tramite l'apposito accesso web che fa riferimento al sito UNRAE, a sua volta collegato con le banche ed il Ministero dei Trasporti. In pratica, dal momento in cui Peugeot Italia fattura la

vettura al Concessionario a quello in cui lui può disporre fisicamente della documentazione, trascorre un solo giorno, invece dei quattro necessari in precedenza".

Che cosa significa commercialmente ed in termini di marketing avere uno strumento del genere sia dal punto del sell-in sia del sell out?

"Il vantaggio principale, per quanto riguarda il sell in ed il sell out, è connesso con la maggior efficienza e la riduzione delle pratiche burocratiche. Per il marketing può essere un formidabile mezzo di fidelizzazione perché realizza in pieno il concetto di "pronta consegna". In pratica, il cliente entra in Concessionaria, sceglie il modello, paga ed il giorno dopo può già guidare la sua nuova vettura! Un vantaggio non da poco per chi - come i tassisti, ad esempio - non può permettersi "tempi morti" nell'utilizzo della macchina".

Cosa alla fine può cambiare nella percezione del cliente e nel rapporto con il Brand?

"Il cliente può percepire una maggiore attenzione nei confronti delle sue esigenze, oltre che la migliore efficienza della Rete e del Marchio".

Mazzara e Fabbri (BPop Verona e Novara): "Siamo pronti a coprire l'intero mercato"

Anna Mazzara, Corporate Marketing, e Andrea Fabbri, responsabile progetto "Smaterializzato" del Banco Popolare di Verona e Novara

"La nostra Banca, in qualità di Banca capofila, detiene il 34% di quota sul mercato nazionale per i marchi che trattiamo. Abbiamo lavorato nel 2006 circa 500mila certificati. Oltre alla nostra nuova rete di Gruppo Banco Popolare (ora costituita da 10 Banche) utilizzano il nostro servizio oltre 250 Banche aderenti, ovvero Banche che non ritengono economico realizzare un sistema bancario domestico. Grazie a questi accordi, gli Istituti possono gestire i flussi che riguardano i loro Concessionari ed avere la sicurezza di un servizio ineccepibile che non richiede investimenti interni e che è predisposto per la gestione sia dei certificati smaterializzati che di quelli cartacei".

Come è nato questo progetto e da quanto tempo ci state lavorando?

"Il progetto nasce per volontà dell'UNRAE all'inizio del 2003, con l'obiettivo di arrivare alla smaterializzazione dei certificati di conformità auto. Fin dall'avvio delle attività preliminari di studio, la nostra Banca è stata presente nel progetto come Banca-pilota ponendosi immediatamente all'avanguardia anche rispetto ai principali Istituti nazionali partecipanti al progetto".

Quando siete partiti effettivamente?

"Dopo un anno di test, siamo partiti effettivamente da gennaio 2006 con la nostra rete e con alcune Case disponibili a procedere nel processo della smaterializzazione, successivamente abbiamo provveduto a collegare le Banche aderenti al nostro portale-web".

Avete dato una valutazione del risparmio di tempo e di denaro per la Casa e il Concessionario e anche per la Banca?

L'interesse al progetto di smaterializzazione da parte delle Case, dei Concessionari e delle Banche è facilmente intuibile. I vantaggi possono essere così sintetizzati:

Per le Case:

- domiciliazione in tempo reale dei certificati;
- risparmio del recapito del certificato tramite corriere;

Per i Concessionari:

- potranno procedere all'immediata immatricolazione dei veicoli, dopo averli pagati, in quanto il nostro servizio procede al-

l'immediato sblocco presso la Motorizzazione;

Per le Banche:

- riduzione dei costi di gestione/custodia dei certificati cartacei;
- maggiore sicurezza nella gestione dei flussi e tempestività nel loro trattamento;
- consolidamento dei rapporti con i Concessionari i quali possono immatricolare in tempo reale con le Banche che utilizzano il nostro servizio;
- fidelizzazione delle Case automobilistiche le quali hanno nella nostra Banca un unico interlocutore".

Per il Concessionario, quali sono le novità e il vantaggio decisivo?

"La garanzia e l'assicurazione che i certificati arrivino e non si smarriscano, cosa che impedirebbe la immatricolazione delle vetture e implica persino la denuncia di smarrimento per averne un duplicato. Qui è tutto virtuale e, quindi, ha la certezza assoluta di poter immatricolare l'autovettura in giornata".

Siete pronti a gestire tutto il volume delle Case convertendo completamente il certificato cartaceo in smaterializzato?

Sì, siamo pronti per tutti i marchi con cui abbiamo stipulato l'accordo e per tutte le Banche aderenti. Siamo in grado di recepire, tramite portale Internet, sia i flussi che riguardano i certificati in forma cartacea che smaterializzata. La Banca ha investito molto in questo progetto e si spera che le Case abbandonino quanto prima la gestione del cartaceo, ormai lenta e obsoleta. Inoltre, la nostra Banca ha predisposto un servizio di finanziamento (anticipo) anche per i certificati virtuali in grado di garantire gli stessi livelli di sicurezza presenti per i certificati cartacei. L'intero processo garantisce che, fin quando è in essere il finanziamento di certificati virtuali, le vetture ad essi associate non possono essere presentate al Ministero dei Trasporti per l'immatricolazione. Allo stesso modo, nel momento in cui vengono richiesti, i dati per l'immatricolazione del veicolo viene impedita la possibilità di richiederne il finanziamento".

Sviluppi ulteriori?

"Sì. Soprattutto nel campo della fatturazione. Il processo di smaterializzazione ci riguarderà sempre di più".

Quanto tempo ci vuole dal momento in cui il Concessionario e la Casa manifestano la volontà di avere questo sistema per renderlo operativo?

"Se la Casa e la banca di domiciliazione

scelta dal Concessionario utilizzano il nostro servizio, il tempo è uguale a zero. Se invece la banca del Concessionario non è ancora collegata al nostro servizio, il tempo stabilito per il collegamento dipende solo dalla volontà di questa banca di entrare a far parte del sistema. Possiamo comunque indicare che, dalla sua adesione, il collegamento viene eseguito entro le 48 ore".

Con la Casa quanto tempo ci vuole per mettere in campo questo sistema?

"Tutte le Case che gestiamo sono allineate al nuovo sistema. Per quanto ci riguarda, non abbiamo nessuna difficoltà a stipulare accordi e a collegare eventuali nuove Case automobilistiche perché, come già detto, siamo in grado di gestire qualunque procedura personalizzandola alle esigenze delle Case. Resta da vedere quando le Case, dopo aver prontamente eseguito i test di prova per la smaterializzazione, sono disposte a partire con lo smaterializzato su scala nazionale".

(Risponde Andrea Fabbri)

Da quanto tempo lavorate alla smaterializzazione del COC?

"Abbiamo cominciato quasi in contemporanea a quella che è stata la nascita del problema. Mi ricordo già qualcosa intorno al 2003. La Popolare di Verona è sempre stata molto presente sul mercato dei certificati auto e quindi abbiamo cominciato ad interessarci del problema proprio da subito".

La soluzione che avete dato quali vantaggi dà dal punto di vista del tempo e del denaro?

"Abbiamo disegnato una soluzione che permette di gestire contemporaneamente sia i certificati cartacei sia i certificati smaterializzati. Lo strumento è lo stesso, non solo per la nostra banca che è la capofila, ma anche per le banche del gruppo e tutte le banche che, diciamo, gestiscono il nostro servizio come Banche aderenti, in gergo "Banche di secondo livello", ma si chiamano così solo perché aderiscono a un servizio fornito da una capofila. In più possiamo fornire, diciamo così, alcune particolarità per ogni servizio, come il pagamento Renault. Con questo unico prodotto prevediamo di fare tutto, in più tutte le particolarità e le necessità legate al servizio della smaterializzazione: dalla notifica in UNRAE al pagamento dello smaterializzato per Fiat (quando avrà completato il suo progetto)... tutto quello che è necessità per il servizio viene garantito con un quasi "on line", praticamente in tempi reali".

Quali sono i vantaggi per la Casa e il Concessionario?

"Dovrebbe chiederlo a loro. Ma quel che vedo, è che la Casa ha risparmi a livelli di

stampa del certificato, tutto il processo viene migliorato e velocizzato, non ci sono più le spese dovute alle problematiche dello smarrimento dei certificati, richiami o altre cose del genere. Il Concessionario può fare tutto quello che vuole perché può arrivare a operare i pagamenti e avere le

informative necessarie da casa sua. Può, quindi, vendere un'automobile e procedere all'immatricolazione quasi senza spostarsi dall'ufficio".

E la Banca?

"La Banca è sicuramente più garantita per-

ché il fatto che un certificato venga pagato correttamente costituisce una garanzia".

Con questo sistema siete pronti a coprire tutto il volume di certificati di conformità del mercato auto?

"Non abbiamo alcuna difficoltà a farlo".

Farina (Tullo Pezzo/BMW): "Siamo già al 60% del nostro immatricolato"

Grazia Farina - impiegata commerciale. Si occupa dell'immatricolazione, gli ordini e la fatturazione di vetture nuove presso la concessionaria Tullo Pezzo di Mantova per il marchio BMW

Da quanto tempo la concessionaria per cui lavora utilizza il nuovo sistema e quale percentuale di targato attualmente coinvolge?

"Noi abbiamo iniziato con i primi test a metà gennaio del 2005. Ad oggi è coinvolto circa il 60% dell'immatricolato nuovo della concessionaria anche perché per comodità, spesso e volentieri, i certificati li custodiamo in banche virtuali per averli immediatamente disponibili e immatricolare prima, altrimenti ci vogliono due giorni prima che arrivino in banca".

Certo. Ci vuole la fattura, quindi la spedizione fisica e poi il ritiro in banca. No?

"Esatto. Mentre col nuovo sistema, se la vettura mi viene fatturata durante la notte, il mattino dopo posso già immatricolarla. Se poi sono a fine mese o a fine trimestre e devo fare il risultato, io immetto tutto ciò che è venduto, il fatturabile, nelle banche virtuali e non ho problemi con la disponibilità dei certificati per immatricolare alla fine del mese quando è necessario fare l'obiettivo. Prima a volte non c'era il tempo e si rischiava di saltare l'obiettivo".

E gli obiettivi sono soldi...

"Esatto". (sorride)

Quanto tempo ci vuole dalla scelta del cliente, al ritiro della vettura?

"Proprio ieri mattina, un cliente è venuto, ha scelto la sua macchina e nel pomeriggio gliel'abbiamo consegnata. Il tempo di fare la preconsigna. Questo cliente aveva anche chiesto un finanziamento e, una volta approvata la pratica, ha firmato e la vettura è stata consegnata".

Per voi cosa significa avere questa procedura, in termini di risparmio di denaro e di tempo?

"Di tempo soprattutto. Prima dovevamo andare fisicamente a ritirare i certificati cartacei. C'era una persona apposta che

doveva uscire, andare in banca, ritirare i certificati di conformità e tornare in azienda e poi andare presso l'agenzia. Adesso dal mio PC e dalla mia scrivania faccio tutto, anche gli addebiti in banca on line e stampo direttamente i certificati di conformità. Il risparmio di denaro è conseguenza diretta del risparmio di tempo: si può utilizzare diversamente una persona piuttosto che mandarla in giro".

Dal punto di vista tecnico, come è cambiato il suo lavoro?

"Per me si è semplificato perché non ho la gestione dei conformità con le banche, ritardi di qualsiasi genere e riesco a fare tutto direttamente. Dunque ho meno perdite di tempo e anche con l'agenzia è molto più comodo. E poi, alla fine del mese, per me è un vantaggio: prima, quando i certificati erano cartacei, non potevo far niente. Se una vet-

tura mi veniva fatturata il 30 notte, a me non serviva a niente perché il conformità mi sarebbe arrivato il primo giorno del mese successivo. Rischiavo, dunque, di non targare cinque o sei macchine e non fare l'obiettivo per mancanza del documento cartaceo. Ma se anche avessi avuto il corriere che mi portava direttamente il certificato invece di portarlo in banca, il sistema del codice antifalsificazione avrebbe girato dalla notte successiva. Quindi, se anche avessi avuto il conformità, col cartaceo non avrei potuto fare niente. Un altro vantaggio è che non sono vincolata agli orari della banca, quindi, posso immatricolare in pausa pranzo, alle cinque e mezza di sera".

Commercialmente, cosa vuol dire avere uno strumento del genere?

"Fa parte della soddisfazione del cliente perché abbiamo più disponibilità e anche le vetture che arrivano oggi stesso sono subito immatricolabili. Se, dunque, mentre mi stanno scaricando la bisarca, il cliente vede la macchina che gli piace e mi dice che vuole quella, io gliela posso immatricolare immediatamente. Quindi, a livello commerciale, ho più disponibilità e la possibilità di immatricolare subito. Col cartaceo invece ho sempre due giorni da aspettare: se è di venerdì, il conformità non mi arriva neppure il lunedì, ma il martedì".

Quindi il cliente può scegliersi la vettura e portarsela a casa...

"Sì, come in America: pagare la vettura e dopo mezz'ora uscire con le targhe. Non dico mezz'ora, perché ci sono i tempi tecnici per immettere i dati e stampare i libretti, eccetera però nell'arco di due o tre ore sì".

Per avere tutta la velocità del sistema, dovete lavorare solo con alcune banche...

"Sì, prima avevamo la Popolare di Verona e poi Unicredit. Ora lavoriamo con entrambe le banche, ma abbiamo anche altre banche che non sono ancora attive da questo punto di vista. Ora siamo al 60% di immatricolazioni con questo sistema, quando avevamo iniziato eravamo al 30%. Ora, pian piano, sperando che si attivino anche le altre banche, riusciremo ad avere il 100%".

Ha fatto un corso per questo sistema?

"No, mi hanno mandato un piccolo manuale di circa 50 pagine e poi il sistema è chiarissimo. Al massimo ho fatto qualche telefonata di chiarificazione".

Questa è l'UNRAE

Il Nuovo Processo Immatricolativo è l'ultimo - e forse il più importante - contributo dell'UNRAE alla semplificazione dei processi burocratici che ancora gravano sull'automobilista italiano. L'UNRAE, Unione Nazionale Rappresentanti Autoveicoli Esteri, attualmente presieduta da Salvatore Pistola, è nata nel 1950 e costituisce un'istituzione preziosa nell'ambito del tessuto dell'automobile in Italia. Partecipando a nome e per conto delle Case estere presenti sul mercato italiano delle autovetture, dei veicoli commerciali e industriali, dei bus e delle caravan e autocaravan, l'UNRAE è divenuta il più valido interlocutore delle Istituzioni, insieme ad Anfia (che rappresenta le Case produttrici nazionali) e a Federaicpa (che rappresenta le Reti di distribuzione). L'UNRAE, di cui è Segretario Generale Gianni Filipponi, rappresenta una realtà economica che, direttamente o indirettamente, impiega circa 80.000 dipendenti impegnati in circa 16.000 aziende, con un fatturato annuo di 40 miliardi di euro, con 4 miliardi di euro di investimenti annui.