

# SI FA TUTTO CON UN CLICK

Dal mese di Aprile è accessibile in rete il Deutz Service Portal, che proietta il mondo Deutz sullo schermo di dispositivi fissi e mobili. Strutturato su tre livelli (Webshop, Connect App, Advanced service), persegue un obiettivo principale: avvicinare gli utenti al mondo Deutz in modo semplificato. Ed è solo l'inizio

**D**eutz, la frontiera della digitalizzazione è qui. Nella rincorsa alla ottimizzazione dell'approvvigionamento della ricambistica e all'implementazione dei servizi di assistenza, Deutz ha gettato il cuore oltre l'ostacolo. La nuova frontiera è il web. Da metà aprile dell'anno in corso è infatti online il Deutz Service Portal, un portale di servizio che ha l'obiettivo strategico di intercettare la più vasta platea possibile di

potenziali clienti Deutz. Il portale offre una piattaforma di servizi che garantisce l'accessibilità al catalogo ricambi tramite la matricola del motore, il codice di identificazione del componente o la semplice nomenclatura. La semplificazione del catalogo ricambi è finalizzata alla fruibilità da parte del cliente finale. I sottogruppi del motore sono identificabili anche dalle foto per favorirne la riconoscibilità. L'indicazione della disponibilità dei materiali,

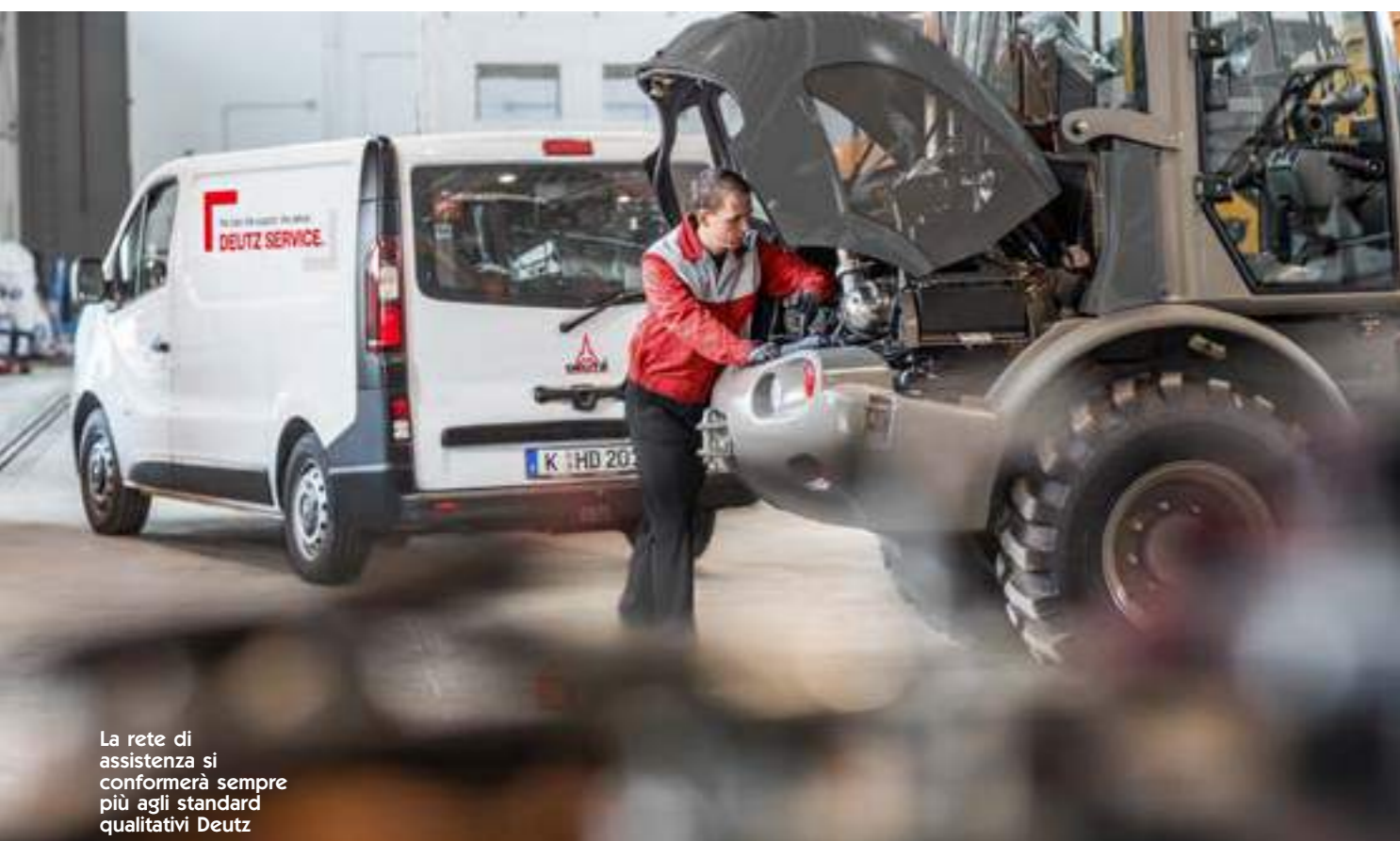
praticamente in tempo reale è resa intuitiva dal colore identificativo (la disponibilità a Lomagna è segnalata dall'indicatore verde, quella nel magazzino centrale Deutz, a Kalk, sobborgo di Colonia, è evidenziato dall'indicatore giallo). Le disponibilità sono aggiornate quotidianamente, una volta passata la mezzanotte. La consegna dell'ordine è garantita entro 24 ore. Ci hanno guidati nell'esplorazione del portale Roberto **Brivio**, Ceo di Deutz Italy,

e Paolo **Lusso**, Deutz Spare parts sales director.

**Perché l'avete battezzato come un portale di servizio?**

*A differenza del modello abitualmente frequentato da noi consumatori (per esempio Amazon), questo portale non è un webshop tradizionale. Questa piattaforma genera una richiesta attraverso l'utilizzo della mail (l'ID utente deve essere per forza un indirizzo e-mail), con una distinta*

Webshop, ConnectApp, Advanced Service sono i tre livelli della digitalizzazione del service Deutz.



La rete di assistenza si conformerà sempre più agli standard qualitativi Deutz

di codice espressa dal cliente che viene girata al back office ed elaborata all'interno del nostro sistema SAP. Stiamo parlando di un sistema B2B, non B2C, dal momento che la piattaforma non genera i documenti di vendita. A qualsiasi cliente intenda registrarsi è richiesto di cliccare un link Https e compilare una serie di informazioni (i dati anagrafici, partita iva della società o codice fiscale). La richiesta ci proviene dal portale e ci consente di settare un account personalizzato secondo la tipologia del cliente. Possiamo decidere di limitare la visione al cliente finale del catalogo, se si tratta di un cliente consolidato che vuole utilizzare questo strumento e instaurare una relazione diretta con Deutz, possiamo concedere l'accesso a tutte le funzioni del portale e, addirittura, potremmo caricargli le condizioni di acquisto personalizzate. Estrema ratio il rifiuto dell'iscrizione, qualora ritenessimo che l'utente potrebbe fare un uso improprio della piattaforma.

Un servizio strategico per quei clienti che gestiscono una molteplicità di macchine motorizzate Deutz, come flottisti o noleggiatori, è la registrazione nell'account personale di tutte le matricole motore che hanno in pancia. Il cliente rintraccia il 100% dei costruttori attivi con Deutz. Il cliente non deve compilare una scheda manualmente. È una sorta di configuratore. All'interno della registrazione è previsto un campo note, all'interno del quale registrare le attività fatte sul motore.

**Questo sistema non potrebbe consentire di archiviare i dati di ogni macchina?**

Al momento non è possibile, perché non c'è uno scambio di informazioni tra la centralina e la banca dati. È previsto che per ogni matricola siano registrate tutte le operazioni relative al motore.

**L'altro livello di digitalizza-**

**zione?**

Il primo approccio che abbiamo descritto è di tipo commerciale, di connessione tra l'utilizzatore del motore e la rete di vendita Deutz per favorire lo scambio di dati. I due livelli successivi sono uno più semplice e uno più avanzato. Il primo è la Connect App, che in Deutz esiste da un paio d'anni, ed è un semplice dongle, che funziona in bluetooth. Chiunque compri questo dongle e lo metta sulla presa di connessione della centralina del motore, tramite il suo cellulare riesce a dialogare col motore, scaricare dati e, al tempo stesso, accedere al mondo service di Deutz. Io posso inviare un dato estrapolato dalla centralina, per esempio il funzionamento della bassa pressione olio, e allegarlo al service, che consente alla rete d'intervento di ricevere dati funzionali. È un dispositivo semplicissimo, dal costo irrisorio (adattatore e relativo cavo che si collega alla

diagnosi della centralina, del trasmettitore dell'Obd3), completato da una app gratuita scaricabile da Android (ancora non disponibile in Ios). In questo modo posso evitare i sistemi di diagnostica integrati.

**Un sistema su misura dei noleggiatori.**

In effetti abbiamo avuto un riscontro molto positivo, perché ha un impatto economico praticamente nullo e un utilizzo semplice. Risulta dunque fruibile per i fleet manager, che sono così in grado di interfacciarsi a Deutz parlando la stessa lingua, con la possibilità di scaricare i codici errore registrati nella centralina, che è il nostro vocabolario.

**E il secondo livello, oltre la Connect App?**

Sarà disponibile dalla fine del 2020 e si chiama Advanced Service. È un software che contiene lo scibile di un

# Centri di assistenza

«I noleggiatori gestiscono un parco macchine diversificato, e devono rinnovarlo almeno ogni cinque anni, fatto che impone loro l'aggiornamento continuo dei tecnici dell'assistenza. Il webshop, insieme alla Connect App, li rende autonomi e contribuisce a fidelizzarli.

**«Un servizio strategico per quei clienti che gestiscono una molteplicità di macchine motorizzate Deutz, come flottisti o noleggiatori, è la registrazione nell'account personale di tutte le matricole motore che hanno in pancia»**

Il noleggiatore rappresenta un canale a sé stante; a differenza dell'utilizzatore non ha nessun interesse a fare operazioni al massimo risparmio.

Questo sistema stimolerà i centri di assistenza a diventare ancora più virtuosi e sinergici con il sistema di vendita di Deutz. Questi strumenti si sposano con la massima trasparenza fra tutti gli attori coinvolti. Del resto, senza rete di service non si venderebbe un motore che sia uno!

Per dare al pubblico un indicatore numerico dell'affidabilità e qualità dei motori Deutz, possiamo fare una semplice equazione, sull'asse temporale degli ultimi 10 anni: volumi moltiplicati per dieci, oneri di garanzia dimezzati».



Ti segue passo per passo, evidenziando il singolo componente, e fornisce le indicazioni. Le operazioni effettuate sono registrate e inviate all'archivio centrale.

Questi tre livelli (Webshop, Connect App, Advanced service), consentono di digitalizzare il service e renderlo disponibile agli utenti su una piattaforma internet a seconda della loro competenza, con indicazioni semplici e dirette sullo schermo.

Sullo screen hai il riassunto riferito alla matricola motore, le ore di moto, le operazioni eseguite,

motore per quanto riguarda il service. È sufficiente che inquadrì il motore, o la matricola, o un particolare, e il software è in grado di riconoscere il motore. Una sorta di codice Qr. Inserendo la matricola si accede alla documentazione ricambi, ai manuali di riparazione e gestione, lo storico del motore, e il programma di manutenzione consigliato su tre livelli di competenze: principiante, utente abilitato alla manutenzione di base, tecnico evoluto.

i materiali usati, il tipo di manutenzione e di materiali, le ore impiegate (la cosiddetta 'man power'). Si ritrova in un'unica sede lo storico nel suo complesso. I primi motori a essere interessati sono i 'nativi digitalizzati', il Tcd 2.2, Tcd 2.9 e Tcd 3.6, concepiti su Cad e trasferiti su supporti digitali.

Per ogni motore si arriva a 500mila pagine di documentazione di service, allocate su piattaforme e tipologie diverse: circolari tecniche, manuali di manutenzione,

schemi elettrici.

La fase di registrazione della matricola motore può sicuramente rappresentare una fonte dati sulla popolazione dei motori in esercizio sul territorio. Del resto, noi conosciamo la storia dei nostri motori fino a quando arrivano al costruttore, c'è un periodo di garanzia durante il quale riusciamo a tracciare la vita, altrimenti queste informazioni rimangono confinate in un cono d'ombra fino a quando le ritroviamo, a spot, presso costruttori, noleggiatori, utilizzatori finali.

**È possibile valutare il rispetto delle corrette procedure di manutenzione?**

Solitamente le applicazioni sono dotate di un sistema indipendente dal check-up di macchina. Per arrivare a uno scambio di dati integrale serve accordo con l'Oem per un sistema di comunicazione biunivoco. Si tratta a tutti gli effetti di uno scoglio commerciale, dal momento che il costruttore rivendica il controllo esclusivo della macchina. Il manutentore tende ad appellarsi al motorista solo in casi estremi.

Oltretutto i motoristi hanno un'interfaccia elettronica per dialogare col motore anche in fase di service, a differenza degli Oem, non tutti attrezzati per fare service al 100% sul motore, eccetto marginali integrazioni per la diagnosi. Una delle sfide dei prossimi anni riguarda proprio le opportunità di integrazione

in un unico software di macchina.

**Quale sarà il prossimo step?**

Il prossimo concreto passaggio adattivo sarà l'evoluzione della Connect App in una Connect App2, nella direzione della manutenzione predittiva. Attraverso il numero delle messe in moto, delle ore di funzionamento, del carico, calcolato con un logaritmo, che potrà anche andare a spostare i termini di garanzia. Questo step sarà verosimilmente già pronto nel corso del 2020.

**Input dalla Germania?**

Niente di particolare, anche se va segnalato che tutte le vendite via service portal sono soggette ad un pagamento standard di 30 o 60 giorni, per ovvie ragioni di uniformità gestionale del sistema, che a breve sarà operativo worldwide.

Possiamo inoltre consentire al cliente di riempire il carrello, di contattarci oppure decidere di criptare le informazioni, in caso di insolvenza.

**Il webshop è disponibile solo in Europa?**

Sono disponibili tutte le valute, è attivo, tra le varie realtà, in Europa, in America, Australia e Singapore. L'obiettivo è di coprire il mercato mondiale in tempi ragionevoli. È personalizzato per paesi, lingue e contenuti, con matrici di gestione specifiche.

**Fabio Butturi**