

IL FUTURO DELL'AUTO DIPENDE DALLA CONNESSIONE

IL MERCATO AUTOMOBILISTICO PUNTA MOLTO SUI SERVIZI TELEMATICI, SOPRATTUTTO IN CHIAVE SOCIAL O DI INTRATTENIMENTO. GLI ASPETTI DI SICUREZZA SONO INVECE APPANNAGGIO DELLE COMPAGNIE, CHE SULLA GESTIONE DELLE INFORMAZIONI POSSONO COSTRUIRE UN SERVIZIO PIÙ EFFICIENTE

Non c'è auto che faccia a meno della tecnologia. Il trend verso cui convergono i costruttori vede l'adozione diffusa di innovazioni tecnologiche nell'auto. Una dinamica che non riguarda più solo i veicoli top di gamma ma si estende alle city car: un valore aggiunto che le aziende spendono volentieri nella comunicazione sui media, dove la dotazione tecnologica ha una visibilità di primo livello. Si sta dunque creando una potenziale sovrapposizione tra l'offerta dei costruttori e quella delle compagnie legata alla blackbox? Secondo **Massimo Braga**, vice direttore generale di **LoJack**, la questione non è da porsi in questi termini. "I costruttori – spiega – si sono avvicinati alla telematica solo recentemente, ma molti di loro hanno già la capacità di raccogliere i dati che provengono dalle auto che immettono nel mercato. L'aspetto centrale è l'uso che ne fanno, o meglio, che non ne fanno". Il trattamento dei dati non rientra nel core business dei costruttori e questo si riflette nella difficoltà di coinvolgere la rete dei concessionari in attività di servizio al cliente, quale potrebbe essere l'assistenza, che pure avrebbero i mezzi per implementare: "Non è detto che in un futu-

ro non si possa assistere a un'evoluzione in tal senso, ma per ora le case puntano sulla telematica soprattutto come *entertainment* e connessione driver-automobile", osserva Braga.

CONOSCERE IL CLIENTE DALLO STILE DI GUIDA

La tecnologia applicata alla gestione dei sinistri nell'auto rimane quindi terreno delle compagnie, che ne stanno affinando le potenzialità: si adotta un numero limitato di funzionalità, ma sono quelle utili in caso di incidente, a cui si aggiungono il controllo delle frodi assicurative e una terza area mirata all'efficientamento dei processi interni. Si tratta di ambiti di concreta utilità nel processo di gestione dei sinistri, ma che hanno il vantaggio di poter essere confezionati per offrire all'assicurato un pacchetto di benefici orientati alla fidelizzazione. Va in questa direzione anche l'offerta di LoJack che, utilizzando la tecnologia di *CalAmp*, ha messo a punto un sistema in grado di analizzare i dati raccolti dalla blackbox per definire lo stile di guida dell'assicurato e individuare i

falsi positivi. Una valutazione che avviene attraverso una differente considerazione dei dati raccolti dai dispositivi già installati. “Si tratta di un prodotto realizzato per i concessionari auto – rivela Braga – che lo offrono o lo omaggiano ai clienti come gadget. Ma gli stessi dati possono essere proposti alle compagnie a integrazione delle informazioni di cui sono già in possesso”. Il sistema misura accelerazione e frenata, il grado di curvatura delle sterzate, gli eventi crash, la guida di giorno o di notte, la velocità e il superamento dei limiti, il tipo di strade percorse e il numero di km, ma in una modalità che, rispetto alla versione utilizzata dalle compagnie Usa, è stata adattata alle particolarità del traffico europeo, che è più variegato di quello statunitense.

TECNOLOGIA TRA SICUREZZA E RISPARMIO

Cosa apprezzano gli automobilisti delle funzioni disponibili a bordo di un'auto connessa? All'*Automotive dealer day* che si è svolto dal 15 al 17 maggio, LoJack ha presentato i risultati di una propria indagine di mercato sulla telematica al servizio dei dealer da cui risulta che sicurezza (69%) e risparmio sulla polizza (11%) sono le prime voci di interesse quando si decide di acquistare un dispositivo telematico. Rispetto alle caratteristiche che gli utilizzatori attribuiscono al sistema, il 72% cita il senso di rassicurazione, mentre il 13% ne fa una questione di risparmio sulla polizza. Sulla disponibilità ad acquistare un tool di servizi *connect*, il 36% si aspetta che sia già incluso nell'auto, il 27% non intende affrontare costi mentre uno su tre è disposto a sborsare una cifra intorno ai 300 euro per un abbonamento di cinque anni.



TECNOLOGIA AIRBAG PER I FALSI POSITIVI

Il futuro, molto prossimo, della tecnologia delle scatole nere è orientato soprattutto a migliorare la qualità delle informazioni trasmesse dal dispositivo. I cosiddetti *falsi positivi* sono un problema molto sentito dalle compagnie perché riguarda circa il 70% delle segnalazioni che arrivano all'assistenza. Un dato che limita la positività del supporto verso il cliente, vanificando il valore di un aiuto immediato. “L'obiettivo della tecnologia che abbiamo messo a punto è di limitare i falsi positivi a meno del 10%, in modo che le compagnie possano essere efficaci nell'assistenza, controllare il processo e fornire un vantaggio al cliente”, spiega Braga illustrando una soluzione basata su un sistema di rilevazione progettato da esperti che hanno lavorato nel settore degli air bag.

C'è poi il mondo della gestione del sinistro, che punta fortemente ad accorciare i tempi e ridurre i costi del processo. Anche questo, secondo Massimo Braga, può passare dalla qualità delle informazioni raccolte dai sistemi installati nel veicolo, perché dall'auto incidentata possono giungere in tempo reale l'informazione sul livello di gravità del crash e anche la lista immediata delle parti danneggiate, che si può valorizzare ipotizzando subito una quotazione di danno. “Ma l'immediatezza dell'informazione corretta – conclude Braga – permette in più di attivare con celerità e certezza i servizi per l'assicurato, come la prenotazione della carrozzeria e dell'auto sostitutiva, oltre a inviare subito l'ordine dei pezzi danneggiati”. **M.M.**