



L'innovazione tra presente e futuro

Il Talk Show di ABS Motori è un format all'avanguardia che affronta in ogni puntata un interessante tema legato al settore dell'autoriparazione. Scopriamo insieme come è andata e quali sono gli spunti che sono emersi dal confronto tra gli autorevoli ospiti che hanno partecipato



A CURA DELLA REDAZIONE

La seconda puntata dell'anno del Talk Show dedicato al mondo dell'aftermarket, diventato ormai un appuntamento fisso, è stata dedicata al futuro della riparazione e all'impatto delle innovazioni tecnologiche più recenti sul settore. Ci troviamo, infatti, in un momento di grande innovazione

tecnologica che implica l'utilizzo di nuovi strumenti e nuove applicazioni, come l'intelligenza artificiale, con l'obiettivo di semplificare la vita dell'autoriparatore e dell'automobilista. Ne abbiamo parlato con figure di riferimento del settore provenienti da diverse aziende, ma anche da diversi ambiti, per capire come il cambia-

mento che stiamo vivendo, e che vivremo sempre di più in futuro, si declina nel lavoro in officina e in carrozzeria. Dopo aver dato il benvenuto ai telespettatori, i conduttori Giuseppe Polari ed Elisa Mazzucchelli hanno presentato gli ospiti della serata.

- **Walter Vergani**, Insurance Industry Manager di Quattroruote Professional
- **Luca Lanza**, Responsabile Commerciale X Master Nord e Centro di AUTODIS ITALIA
- **Andrea Concina**, Operation Director di CARCLINIC
- **Lorenzo Premuda**, Technical Manager di CARGLASS
- **Maurizio Bramezza**, Direttore Marketing di EUROMASTER ITALIA
- **Daniele Colzi**, Amministratore Delegato di MAHLE AFTERMARKET ITALY



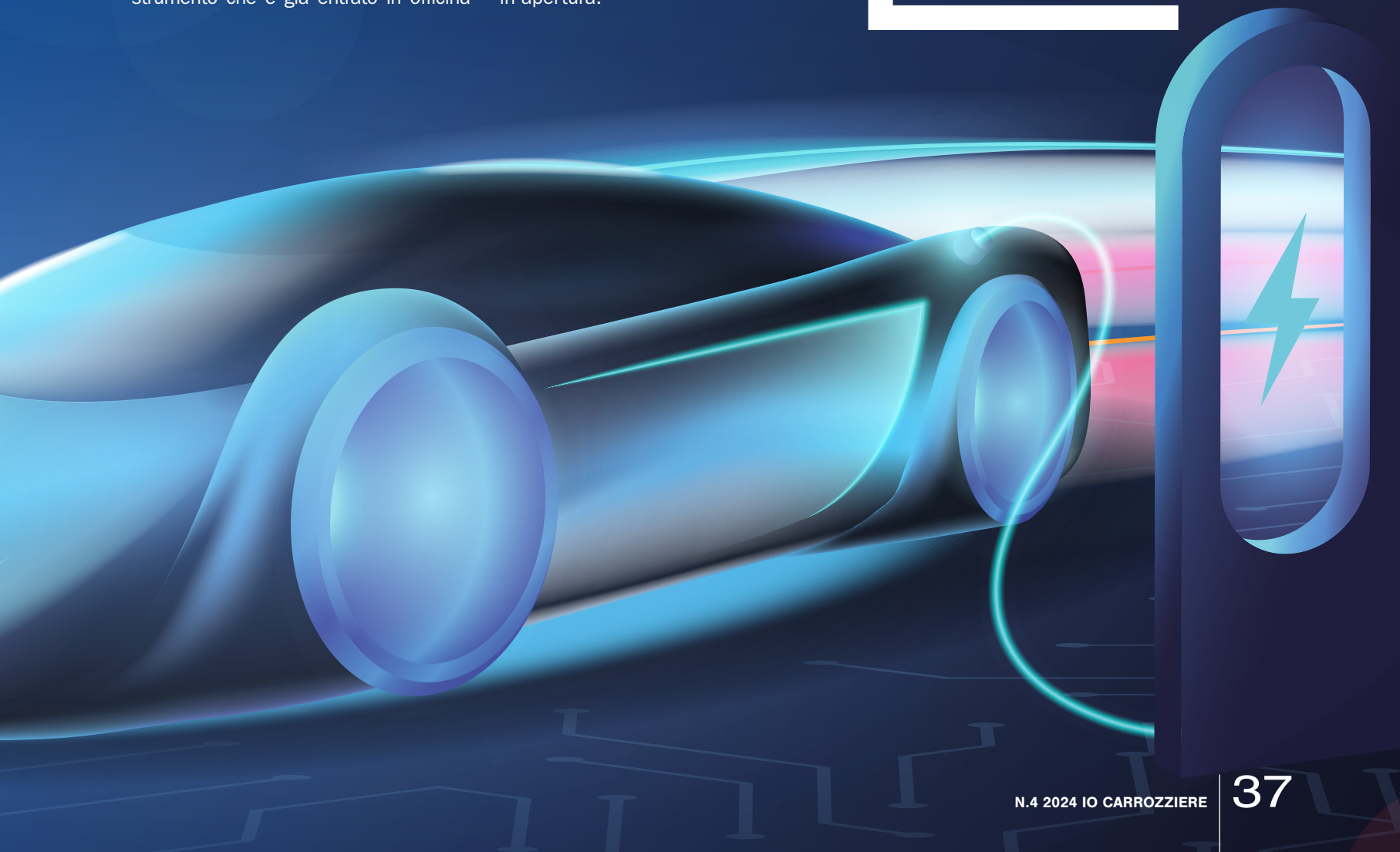
Come di consuetudine, gli interventi sono stati suddivisi in tre macro-argomenti, che abbiamo approfondito insieme ai nostri ospiti nel corso della puntata. Dapprima abbiamo parlato di intelligenza artificiale, un tema quanto mai attuale e su cui è fondamentale fare chiarezza, mentre nella seconda parte ci siamo concentrati sul libretto elettronico, un innovativo strumento che è già entrato in officina

da qualche anno. Infine, nella terza parte abbiamo parlato del futuro del settore, un futuro che potrebbe essere più vicino di quanto si pensi.

Riportiamo in queste pagine una sintesi delle considerazioni degli ospiti con l'indicazione del minutaggio corrispondente, utile per rivedere i loro interventi completi tramite il QR CODE presente in apertura.

I TEMI DELLA SERATA

- **L'intelligenza artificiale e le sue applicazioni nell'autoriparazione**
- **Il libretto elettronico e le sue opportunità**
- **Il futuro del settore tra innovazioni e nuovi modi di lavorare**



PARTE 1

Prima di ascoltare le opinioni degli ospiti, il servizio di apertura ci ha fatto conoscere quello che gli italiani pensano sull'intelligenza artificiale applicata all'automobile; un tema che è ancora poco conosciuto per la maggior parte degli automobilisti che non sono addetti ai lavori. A fare chiarezza su un tema così innovativo, e a volte controverso, ci ha pensato in



ogni caso **Walter Vergani**, Insurance Industry Manager di Quattroruote Professionale. Solo nel 2023 sono stati investiti 100 milioni di dollari in intelligenza artificiale ed è stato generato un fatturato di 208 milioni di dollari a livello mondiale con la vendita di questa tecnologia. «Ma ancora non è chiaro quale è la declinazione dell'intelligenza artificiale nel mondo dell'autoriparazione». Vergani ha spiegato che attualmente l'unica applicazione efficace per il settore è quella dell'immagine recognition, cioè il calcolo del costo di un intervento semplicemente tramite una immagine dell'auto sinistrata. Più che l'intelligenza artificiale, nei prossimi anni sarà l'auto connessa, e in particolare l'acquisizione e il trattamento dei dati che arrivano dalle auto, a cambiare il modo di operare dell'autoriparatore. Secondo Vergani l'uomo deve pensare all'intelligenza artificiale come uno strumento e utilizzarla per migliorare le cose, tenendo presente che è qualcosa che si allontana dal controllo umano.

▶ per ascoltare l'intervento completo: video da min 4:09 a 8:54

L'importanza degli operatori e dell'accesso alle informazioni è il tema che abbiamo approfondito con **Luca Lanza**, Responsabile Commerciale X Master Nord e Centro di Autodis Italia, il quale ha spiegato che l'officina di oggi si trova ad affrontare il lavoro dell'autoriparazione



in modo molto più organizzato rispetto al passato e con una grande quantità di dati, arrivata principalmente grazie all'avvento del libretto elettronico. Si è aperto un mondo, quello legato alla tracciabilità, perché i dati vanno a tracciare la vita del veicolo per avere una fotografia precisa della vettura su cui si sta lavorando. Lanza ci ha parlato poi dell'idea di officina che la rete AD Service e Giadi Service sta cercando di portare avanti, che prevede l'utilizzo di un gestionale, l'elaborazione dei dati e la programmazione del lavoro.

▶ per ascoltare l'intervento completo: video da min 9:22 a 11:31

Secondo **Andrea Concina**, Operation Director di Carclinic, l'intelligenza artificiale sta entrando in maniera molto forte anche in questo settore. La connessione delle auto e i dispositivi a bordo permettono di avere sempre maggiori informazioni e di poterle utilizzare per fare riparazioni sempre più di qualità. Sono necessari forti investimenti nella formazione per restare al passo con le innovazioni e per affrontare un mercato nel quale i sinistri probabilmente diminuiranno, ma ci sarà una qualità sempre mag-



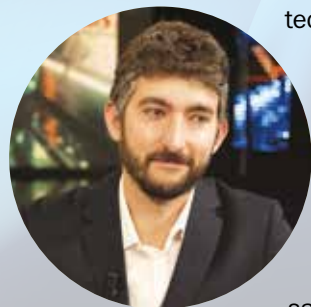
LA **SECONDA** PUNTATA DELL'ANNO DEL **TALK SHOW** DEDICATO AL MONDO DELL'**AFTERMARKET**, DIVENTATO ORMAI UN **APPUNTAMENTO** FISSO, È STATA DEDICATA AL **FUTURO** DELLA **RIPARAZIONE** E ALL'**IMPATTO** DELLE **INNOVAZIONI TECNOLOGICHE** PIÙ RECENTI SUL SETTORE



giore delle riparazioni. Inoltre, Concina pone l'attenzione sulla necessità che i riparatori cambino un po' l'approccio: da un modo di lavorare che privilegia l'artigianato a un approccio più attento alla tecnologia e al servizio al cliente. Nell'intervento si è parlato anche di gestione dei dati sensibili, un argomento non banale, che richiede l'ottenimento dell'autorizzazione degli automobilisti e soprattutto della loro fiducia.

 *per ascoltare l'intervento completo: video da min 11:53 a 13:56*

Abbiamo poi approfondito il tema della sicurezza legata agli Adas, che secondo **Lorenzo Premuda**, Technical Manager di Carglass, si innesta bene in questo ecosistema perché segue il filone di sviluppo tecnologico di questi ultimi anni. Ha poi sottolineato che l'evoluzione del prodotto automobilistico vede coinvolto in prima persona anche il cliente finale, cioè l'utilizzatore di questa tecnologia. Per cogliere la nuova opportunità rappresentata dall'introduzione obbligatoria degli ADAS, da luglio 2024, Premuda ci ha parlato di quelle che, secondo lui, sono le tre leve necessarie: la formazione degli operatori, gli investimenti nella strumentazione e l'informazione. In



merito alla sicurezza nella circolazione stradale gli obiettivi europei sono estremamente ambiziosi perché prevedono la riduzione della mortalità sulle strade del 50% entro il 2030 e il raggiungimento dello 0% di mortalità entro il 2050. «C'è del tempo, ma non troppo», afferma Premuda, perché l'obiettivo di azzerare le morti sulle strade richiede un livello di sicurezza che coinvolge direttamente tutti gli attori del mercato dell'autoriparazione.

 *per ascoltare l'intervento completo: video da min 14:10 a 17:02*

Parlando di accesso ai dati, che faciliterà la gestione dei servizi, sia per i clienti che per le attività, **Maurizio Bramezza**, Direttore Marketing di Euromaster Italia, ha affermato che il dato deve essere la base per poter fare meglio il mestiere dell'operatore, perché oggi da un'autovettura si può sapere quando deve sostituire le gomme, quando deve fare il tagliando, quando deve cambiare i freni, quando deve ricaricare l'aria condizionata. Per le aziende del settore, proporsi come un partner della mobilità significa essere al fianco dei consumatori, raccogliendo le loro informazioni e seguendoli con le loro necessità.



Si tratta di un processo che spesso spaventa il consumatore, il quale talvolta non vuole rilasciare i suoi dati, ma anche l'autoriparatore, che non è sempre predisposto alla raccolta del dato.

«Per una rete come Euromaster – ha continuato Bramezza – significa anche fornire formazione, assistenza e un ecosistema, per aiutare i nostri partner per dare un servizio al consumatore».

 *per ascoltare l'intervento completo: video da min 17:20 a 19:55*



Con **Daniele Colzi**, Amministratore Delegato di **Mahle** Italia, abbiamo parlato dell'intelligenza artificiale applicata alle attrezzature. Avere dei dati omogenei e utilizzabili insieme alle nuove tecnologie come l'intelligenza artificiale, permette all'azienda di offrire un pacchetto esperienziale di riparazione in linea con le abitudini del riparatore ma anche con i dati che danno la storia della vettura. Per spiegare meglio l'utilizzo dei dati in



abbinamento all'auto connessa, Colzi ha portato l'esempio di Tesla che, avendo avuto dei problemi legati agli urti alle batterie in quanto posizionate troppo in basso, ha modificato l'assetto alzandolo solo attraverso un aggiornamento del software in modalità over-the-air. Secondo Colzi, l'auto connessa, i dati tecnici e l'intelligenza artificiale rappresentano il mondo che si sta delineando e che avrà un effetto dirompente nel mondo della riparazione. «L'intelligenza artificiale, che utilizzeremo sempre di più, metterà a disposizione dei percorsi riparativi modellati sull'autoriparatore e sulla vettura da riparare» conclude Colzi.

[per ascoltare l'intervento completo: video da min 20:24 a 23:41](#)

PARTE 2

Il libretto elettronico può essere effettivamente la soluzione per tenere traccia delle attività del veicolo? **Walter Vergani** ha proposto un interessante approfondimento su questo importante strumento digitale, che è già disponibile da qualche anno e nasce proprio per tenere traccia degli interventi di manutenzione. Si tratta di una possibilità che viene data dalle Case auto – previa registrazione – all'autoriparatore, anche indipendente, il quale ha la possibilità di consultare tutte le operazioni precedentemente eseguite su un veicolo. Inoltre, si può essere immediatamente aggiornati sui richiami e registrare le manutenzioni, sia ai fini della garanzia sia come servizio al cliente. Vergani ha allargato poi la visione all'intero mercato, nel quale oggi si comprano sempre meno veicoli nuovi, mentre aumenta l'usato e la compravendita tra privati, resa possibile dalla tecnologia



di Internet. In questo contesto il libretto elettronico, che registra la manutenzione e permette un maggiore controllo del chilometraggio, aumenta il valore del veicolo, anche grazie a una tecnologia come la blockchain, che permette di depositare i dati in tanti punti diversi per poterli controllare tra di loro. In definitiva, anche se è necessario registrarsi ed è a pagamento, il libretto elettronico è un'opportunità molto interessante per il riparatore, ma attualmente poco sfruttata. Si tratta di un servizio nuovo, che tra l'altro permette di equiparare l'indipendente ad un service della casa madre, possibilità non consentita in passato.

[per ascoltare l'intervento completo: video da min 27:41 a 29:56](#)

Le reti conoscono le potenzialità di questo strumento? **Luca Lanzanova** ha risposto a questa domanda affermando che, quando si è iniziato a parlare di libretto elettronico, le reti lo vedevano come una richiesta del cliente, ma poi hanno iniziato a capire che dà la possibilità di avere lo storico della manutenzione dell'auto, permettendo di iniziare a lavorare in modo più organizzato. Quando si parla di reti

si intendono anche le reti indipendenti, non solo quelle autorizzate. La legge BER ha sancito questa equiparazione già da diversi anni, come ci ha confermato Lanzanova. Se inizialmente c'era una certa retrosia da parte dei costruttori nel fornire informazioni, oggi queste vengono addirittura vendute e il mercato indipendente sta iniziando ad utilizzarle e a gestirle nel modo più opportuno.

[per ascoltare l'intervento completo: video da min 30:13 a 32:38](#)

Parlando delle competenze che oggi un centro di riparazione deve avere, secondo **Andrea Concina**, avere accesso ai dati e al libretto elettronico permette di verificare quali sono stati i sinistri precedenti e gli apparati su cui si è intervenuto per poter agire nel modo giusto. È inoltre necessario evolvere sia dal punto di vista delle tecnologie, attrezzandosi con strumentazioni che possano accedere ai dati dei costruttori, sia da quello della formazione, perché è indispensabile passare da un lavoro meramente artigianale a uno che contempla anche l'elettronica dell'auto e l'utilizzo delle giuste informazioni.

[per ascoltare l'intervento completo: video da min 32:53 a 35:20](#)

Della stessa opinione anche **Lorenzo Premuda**, il quale sostiene che l'accesso alle informazioni per una riparazione a regola d'arte è fondamentale per garantire la qualità al cliente. Carglass lavora da decenni su questo aspetto, dando la possibilità a tutti i suoi professionisti di accedere alle informazioni per ogni singola riparazione. Secondo Premuda la novità del libretto elettronico è legata anche all'attività di diagnosi di tipo preventivo. «L'aumento del numero di informazioni aiuta e con-

**IL LIBRETTO
ELETTRONICO
È UN'OPPORTUNITÀ
MOLTO INTERESSANTE
PER IL RIPARATORE,
MA ATTUALMENTE
POCO SFRUTTATA**



tinuerà ad aiutare gli autoriparatori e rappresenta un'ulteriore opportunità».

▶ per ascoltare l'intervento completo: video da min 35:34 a 36:57

Abbiamo poi rivolto l'attenzione all'impatto del libretto elettronico sulla customer journey che, secondo **Maurizio Bramezza**, sarà straordinario perché la raccolta dati è diventato un vero e proprio assistente personale dell'automobilista che fa il suo interesse. Euromaster è già oggi in grado di ricordare al cliente gli appuntamenti salienti della manutenzione attraverso un sistema che permette, attraverso degli algoritmi studiati insieme a Michelin, di capire quando gli pneumatici devono essere sostituiti.

▶ per ascoltare l'intervento completo: video da min 37:11 a 39:48

Per chi produce attrezzature non è facile gestire e interagire con l'autoriparatore e con gli altri operatori del settore. Ce lo ha confermato **Daniele Colzi**, affermando che per poter ottimizzare il lavoro dell'autoriparatore è fondamentale sapere come un'attrezzatura viene utilizzata e avere statistiche in database. Tra gli strumenti di ultima generazione proposti da **Mahle Italia** c'è uno scanner intelligente che acquisisce una serie di dati dalle centraline della vettura stessa, li combina con i dati statistici dell'autoriparatore per poterlo guidare nell'interazione il più possibile ottimizzata con le vetture di oggi. «Il nostro ruolo è quello di provare a far crescere la conoscenza e dare gli strumenti tecnologici adatti a fare le riparazioni».

▶ per ascoltare l'intervento completo: video da min 40:12 a 42:50

PARTE 3

L'autoriparatore del futuro è il tema della terza parte del nostro talk, che è stata

È IMPORTANTE FAR CAMBIARE LA MENTALITÀ AFFINCHÉ GLI OPERATORI SI APPROCCINO A QUESTO LAVORO GUARDANDO AVANTI

introdotta da **Walter Vergani**, secondo il quale le auto connesse porteranno ad introdurre nell'officina o nella carrozzeria la figura del marketing manager. Il trattamento di questi dati potrà aiutare l'autoriparatore ad organizzarsi per poi riuscire a fare degli interventi predittivi. A questo discorso si è collegato **Maurizio Bramezza**, aggiungendo che la responsabilità di essere degli attori autorevoli e seri su questo mercato è prima di tutti proprio degli autoriparatori.

▶ per ascoltare l'intervento completo: video da min 45:17 a 47:20

Luca Lazzanov ha fatto il punto su quella che è la percezione dell'innovazione all'interno delle officine oggi, che spesso è legata alla volontà di essere aggiornati con le nuove tecnologie. «La cosa più importante è guidare gli autoriparatori a capire che deve cambiare il sistema di lavorare, raccogliendo i dati e utilizzando li per dare un servizio al cliente».

▶ per ascoltare l'intervento completo: video da min 47:43 a 49:50

Anche **Andrea Concina** ha confermato l'approccio da parte dell'autoriparatore

che è maggiormente interessato alla parte legata all'innovazione delle tecnologie hard piuttosto che la gestione del dato, l'elettronica e il marketing. «È importante far cambiare la mentalità affinché gli operatori si avvicinino a questo lavoro guardando avanti», aggiunge.

▶ per ascoltare l'intervento completo: video da 50:18 a 52:51

Nell'intervento successivo **Lorenzo Premuda** ha approfondito un ulteriore aspetto, rappresentato dall'evoluzione del cliente e della società in generale, soprattutto per quanto riguarda le nuove generazioni. I clienti del futuro cercheranno sempre di più contatti online ed è quindi importante aumentare la semplicità di contatto. «In una realtà come Carglass stiamo investendo molto da quel punto di vista» dice Premuda.

▶ per ascoltare l'intervento completo: video da min 53:01 a 54:08

Il tema della diagnosi remota è stato invece affrontato da **Daniele Colzi**, il quale sottolinea che le auto connesse non si differenziano dalle auto tradizionali per le metodologie di lavoro o per l'utilizzo dei dati, ma per la possibilità di fare interventi direttamente sull'auto, via etere. La diagnosi remota, un servizio che sarà sempre più diffuso in futuro, si colloca nell'ottica di includere aree non coperte dalla rete di officine.

▶ per ascoltare l'intervento completo: video da min 54:22 a 56:57

Infine, **Maurizio Bramezza** ha evidenziato che oggi non tutte le auto sono connesse, ma i consumatori lo sono già. A questo proposito la sua azienda offre la possibilità ai clienti di prendere l'appuntamento tramite il canale Google, «così i nostri consumatori possono prenotare un posto da noi come se dovessero prenotare un posto al ristorante».

A fine puntata **Giuseppe Polari** ha ricapitolato i temi trattati e ha concluso l'interessante serata di dialogo e confronto sottolineando l'importanza per gli operatori del settore di investire nella loro attività, nella formazione e nell'attrezzatura, per rimanere aggiornati di fronte alle sfide del presente e del futuro. Al prossimo Talk Show di ABS Motori sul tema «I problemi della riparazione». ●