

8/2020 AREA di SERVIZIO

Carburanti Autolavaggi Detailing

www.areaservizio.eu



**DECANA AUTOGROUP
SERVIZIO
A TUTTO CAMPO**



**EMME INFORMATICA
LE SOLUZIONI
VIAGGIANO IN RETE**



**FEDERLAVAGGI
AUTOLAVAGGI
SEMAFORO VERDE**



**FORTECH
PIÙ AUTOMAZIONE
PIÙ EFFICIENZA**



**FRA-BER
LA SANIFICAZIONE
È UNA COSA SERIA**



**FUELS MOBILITY
A BOLOGNA
I VETTORI ENERGETICI**



**ISTOBAL
ALLA CONQUISTA
DEL MERCATO CINESE**



**MASER ITALIA
LA "TEMPESTA
PERFETTA"**



**MICROHARD
UN TOUR RICCO
DI SEGNALI POSITIVI**

UN ANNO DI PANDEMIA: NUOVE EMERGENZE E VECCHIE INCURIE

ORGANO UFFICIALE DEI GESTORI

FIGISC ANISA

CONFCOMMERCIO

COMERCIO TURISMO SERVIZI

LA "TEMPESTA PERFETTA" DELL'AUTOMAZIONE

Da oltre 30 anni, Maser Italia soddisfa le richieste del mercato guidando l'innovazione nel settore: dall'automazione della stazione di servizio alla gestione del non oil, dal deposito di carburante alla flotta di autocisterne. Ne parliamo con il suo AD Giorgio Ciocci.

"In questo momento stiamo vivendo una 'tempesta perfetta' perché abbiamo sviluppato una serie di sistemi che rispondono integralmente alla grande evoluzione che il mercato delle aree di servizio sta vivendo". Non poteva essere più chiaro Giorgio Ciocci, Amministratore delegato di Maser Italia Srl e prosegue: "Sono tanti gli esempi che potrei fare, dai sistemi di riconoscimento veicolare basati sulle targhe, a sistemi con antenne e ricevitori a quelli di gestione degli erogatori, tecnologie intelligenti che si possono applicare anche agli autolavaggi. Come ti riconosco dalla targa quando fai rifornimento lo stesso può avvenire per il lavaggio. Questo trend si va a spingere con la nostra capacità, insieme alla Tatsuno (produttore di pompe carburanti giapponesi distribuito in Italia da Maser, ndr), di fornire erogatori di carburante tradizionali, per gpl, metano, così come erogatori combinati per tutti i prodotti, fino all'erogatore che consente di rifornire l'idrogeno, così quando ci sarà domanda anche di questo carburante noi saremo pronti. Inoltre siamo oggi in grado di interfacciare la nostra Automazione anche con le colonnine per le ricariche elettriche. Questo crea un unicum tra un sistema completamente interconnesso di gestione dei dati con grandi potenzialità per il retista, piuttosto che per la municipalizzata e anche per più depositi attraverso la loro centralizzazione. Possiamo gestire un mix di prodotti con un'attenzione particolare all'evoluzione della mobilità ecocompatibile, perché è verosimile che su questo fronte saranno fatti molti investimenti da parte della Comunità Europea.

Senza dimenticare che parlando di retisti, municipalizzate o flotte, in ogni caso di aziende che hanno una propria ragione sociale, anche loro possono usufruire con il nostro supporto degli incentivi sulla Innovazione Tecnologica 'Industria 4.0'. Strategicamente la nostra azienda ha un commitment forte nel garantire la consulenza per accedere

re a queste facilitazioni, non è il nostro core-business, ma diventa un contributo in più per aiutare i clienti sotto l'aspetto delle normative, ai fini della fiscalità e di interazione con il sistema bancario. Con quest'ultimo in particolare, l'obiettivo è sia allargare il portafoglio delle carte gestibili sul punto vendita, sia creare delle sinergie con chi è in grado di accorciare la catena di gestione del transito mediante sistemi elettronici di pagamento, per ridurre le commissioni da pagare.

Come Maser Italia, al di là dell'interesse a creare occupazione e vendere i nostri prodotti, oltre a illustrare le nostre filosofie di sviluppo futuro, siamo sempre al fianco dei nostri clienti nell'aggiornarli su tutto. Il nostro cliente deve avere solo il problema di comprare il

prodotto al prezzo più basso possibile e a tutto il resto pensiamo noi perché abbiamo una visione a 360 gradi, siamo più propositivi nel suggerire soluzioni che non un retista che è alle prese con la gestione quotidiana. Per noi è più facile indirizzarli su quelle strade che secondo noi gli permettono di migliorarsi la vita e incrementare il business. Con i margini ristretti che ci sono questo significa sopravvivere: oggi per vedere un numero nero in fondo alla colonna bisogna esser bravi".

Ricerca & Sviluppo

"Nel 2012 in Maser Italia è subentrata una nuova compagine azionaria - prosegue Ciocci -, che ha creduto in questo prodotto e negli sviluppi che potevano esserci nel mercato della di-



Giorgio Ciocci, Amministratore delegato di Maser Italia Srl



Terminale MAC 4.0 monofacciale



Terminale MAC 4.0 bifacciale



Vista frontale MAC 4.0

stribuzione dei carburanti che si stava rimettendo in movimento con una domanda tecnologicamente sempre più evoluta. Una tendenza che lo ha un po' "rimappato" e ha creato diverse opportunità. Così la nuova proprietà ha puntato fermamente sull'attività di ricerca e sviluppo, nello sviluppo dei prodotti e quindi ha accolto le istanze di evoluzione che venivano da un mondo che nel frattempo si era un po' trasformato, era diventato un mondo di retisti ed erano quasi spariti i "mono decreti". Tutte situazioni in cui le nuove tecnologie dovevano dare delle risposte, soprattutto su strutture automatizzate dove c'è una proprietà che prende delle decisioni. Quindi una risposta a una nuova realtà di mercato che è passata attraverso un convinto potenziamento delle attività di ricerca e sviluppo, investendo delle cifre importanti con un'incidenza sul fatturato molto impegnativa: circa il 15%".

L'importanza del servizio

"Quasi contemporaneamente è stato rafforzato il rapporto con Tatsuno - racconta Ciocci -, via via il prodotto è sempre più conosciuto e chi lo prova non lo abbandona, nonostante ci sia una certa differenza di prezzo rispetto ad altri. Tatsuno costa qualcosa in più perché utilizza a bordo dei propri erogatori una tecnologia di aspirazione a ingranaggi e non a palette, quindi più affidabile e robusta, ma costruttivamente più costosa. Oggi la quota di mercato di Tatsuno è in cre-

scita continua in Italia e c'è una forte fidelizzazione dei clienti, complici anche gli incentivi governativi legati a "Industria 4.0". I nostri prodotti sono tutti certificati all'origine 4.0 dagli enti preposti e assistiamo i clienti anche nel redigere le relazioni tecniche che certifichino le caratteristiche della macchina. Noi eravamo pronti con la tecnologia e ci siamo anche preoccupati di questi aspetti burocratici in un'ottica di servizio, perché sempre di più il mercato apprezza la coesione tra tecnologia e servizi. Infatti il servizio per noi è fondamentale: l'azienda si è anche strutturata in ottica back office con un help desk, costituendo delle unità molto strutturate e reattive rispetto a quelle che sono le aspettative sempre crescenti dei nostri clienti.

Per esempio, tra le evoluzioni che hanno imposto dei cambiamenti, c'è la variazione dei protocolli bancari da CB1 a CB2 con una evoluzione dell'hardware sui punti vendita, oltre ad aspetti di carattere normativo, come la gestione dei corrispettivi e i registri di carico e scarico, che sono stati progressivamente richiesti a livello governativo, anche in un'ottica di contrasto all'illegalità. Ma che al contempo costituiscono degli elementi a cui bisogna dare risposte in termini di automazione, comunicazione e protocolli: anche sotto questo aspetto vogliamo sollevare il nostro cliente dalle problematiche di dover gestire nel quotidiano questo tipo di operazioni".

Un sistema per gestire il piazzale
"I prodotti frutto di questo sviluppo tecnologico - prosegue Ciocci -, il cuore del nostro sistema, sono rappresentati dalla gestione del piazzale e dal terminale self service, sono questi, almeno per quanto riguarda il mercato italiano, al centro dei nostri sviluppi e della nostra crescita in termini di velocità e quantità di dati.

Il sistema è basato su una configurazione di piazzale in cui sia il gestionale sia l'accettatore sono Maser, una garanzia in termini di affidabilità rispetto a configurazioni tradizionali. Ma, quando si è in un mercato di commodity come è diventato quello del carburante, ogni aspetto non va trascurato: quindi, anche dal punto di vista dell'immagine del punto vendita, Maser ha fatto degli investimenti importanti. Crediamo che anche questo aspetto sia importante per il nostro cliente, un'ulteriore forma di attenzione verso l'automobilista che si trova sul punto vendita. Sono servizi a contorno che possono creare del valore aggiunto per orientare il cliente finale verso la scelta del punto vendita. Volendo entrare più nello specifico dei nuovi prodotti, e non di evoluzione di cose già esistenti solamente ottimizzate, Maser ne propone sia sul fronte degli erogatori, che abbiamo presentato alla scorsa Oil&Nonoil, poi proponiamo una gamma di charger elettrici e, perché il mondo si sta muovendo in questa direzione, la possibilità di erogare l'idrogeno. Quest'ultimo, dal nostro punto di vista, sarà la soluzione

che coniugherà la sostenibilità con l'autonomia e la velocità di rifornimento".

Al servizio del piazzale

"Per quanto riguarda l'automazione - spiega Ciocci -, un prodotto nel quale crediamo moltissimo e su cui abbiamo investito molto, sia per il mercato domestico che per quelli esteri, è il **Fill Smart**, cioè la possibilità di utilizzare dei lettori di carte direttamente sull'erogatore. Questo stravolge un po' la filosofia tradizionale del punto vendita che così viene completamente destrutturato sia che sia in self o servizio, dipende solo se uso la macchina self o se l'operatore attiva il pagamento sulla pompa con la sua tessera personale, quindi non esisterebbe più una logica di corsie self o self. Con il Fill Smart ogni erogatore mi dà la possibilità di

avere contemporaneamente la corsia self e quella servita senza dover canalizzare il traffico, quindi ottimizzando la logistica del punto vendita perché non c'è l'area self e l'area self e non si creano code; inoltre, alla fine del turno, fornisce tutti i riscontri e non ci sono più problemi di ammanchi o di quadratura di cassa.

Questo sistema garantisce dei vantaggi dal punto di vista del controllo degli operatori, perché si conosce esattamente quanti soldi hanno incassato a fine giornata e permette anche di razionalizzare il loro posizionamento: per esempio, chi prima era al gpl o al metano può spostarsi sulle benzine se c'è maggiore domanda e viceversa. Possiamo seguire l'operatore quando si muove su diversi punti vendita che fanno capo alla stessa rete, perché tut-

ti i dati che vengono generati dai Fill Smart sono poi centralizzati nel back office di proprietà del retista. Questo sistema permette anche la raccolta di punti fedeltà semplicemente presentando la propria tessera davanti al lettore. Qualsiasi tipo di tessera, perché abbiamo degli applicativi molto sofisticati che fanno riferimento alle fidelizzazioni dei retisti: in particolare il cuore di tutta la gestione carte, che si chiama **CardSmart**, garantisce una serie di funzioni, dalla fatturazione elettronica a una prepagata o post pagata, carte punti, addirittura la possibilità di gestire promozioni e sconti su determinate tipologie di clienti. Il tutto sull'erogatore: basta presentare la carta del Comune (se si tratta di una municipalizzata) oppure della flotta, che hanno diritto a uno sconto, il prezzo compare direttamente sull'erogatore. Tutto questo è previsto nella gestione centralizzata di CardSmart, per cui la fattura è coerente con la logica dei prezzi previsti per i clienti. Questo sistema è molto apprezzato anche sui mercati esteri dove la media dei punti di vendita carburante nelle singole stazioni è maggiore con erogati di milioni di litri, ne consegue che sono presenti un maggior numero di addetti e quindi il loro controllo contabile è un elemento sempre più fondamentale ed indispensabile.

Tornando al Fill Smart, voglio citare l'esempio dell'Indonesia, Paese con 240 milioni di abitanti e 5 mila punti vendita carburanti, quindi con volumi di erogazione mostruosi. Su una stazione di servizio normalmente ci sono dai 50 ai 100 addetti che lavorano su tre o quattro turni: immaginiamo una colonia sterminata di motorini che arrivano davanti all'erogatore con il sellino alzato e il tappo svitato, pronti a pagare. Nel back office ci sono almeno quattro persone che contano il denaro che viene movimentato su pallet e il 5% "sparisce" tra quelli che ci lavorano. Ma con i Fill Smart il problema sarebbe risolto perché ogni singolo operatore è responsabile ed è tracciato per quello che fa: quando arriva il cambio turno è chiamato a dare in cassa quello che ha e si sa con precisione quanto ha incassato. Non sfugge nulla. Per smaltire le code alla pompa ci sono due persone, una con la pistola in mano e l'altra che apre e chiude l'interruttore della pompa, anche in questo caso l'operatore abilita la pompa che gli viene assegnata e quindi si preoccupa di prendere i soldi correttamente e dare i resti altrettanto correttamente, perché poi è lui responsabile. È importante sottolineare che il Fill Smart è installabile su tutti gli erogatori perché non è collegato alla colonnina di erogazione, ma alla gestione



Terminali Mac 4.0 ed erogatori Tatsuno per tutti i prodotti



Terminale Mac 4.0 ed erogatori Tatsuno completi di unità MediaSmart



Stand Maser Italia a Oil Non Oil 2020 a Verona



Erogatore Tatsuno con a bordo il FillSmart



Processo operativo del FillSmart

del piazzale, per cui si può 'retrofitare' qualunque impianto. Infine, ma non ultimo per importanza, è il fatto che l'ultima generazione di questi device è Wi-Fi, per cui non si devono fare lavori sul piazzale, non si devono posare cavi, basta cambiare accettatore e gestionale e così si può gestire qualunque impianto. Un gestore di un grande impianto ci ha detto che prima di installare i FillSmart per controllare i conti riusciva ad andare a casa solo verso le 22 o dopo, invece adesso alle 19 può mettere in self l'impianto ed andarsene a casa tranquillo. Il FillSmart è un sistema totalmente ideato da Maser: abbiamo progettato l'hardware, le schede, il firmware e le modalità di impiego, abbiamo anche una porta Bluetooth perché, se un domani si volesse su un pagamento effettuare un 'cross check', posso avere un emittente Bluetooth come carta e telefono che

dialogano. Avere la doppia tecnologia Wi-Fi e Bluetooth è un incremento della sicurezza.

Un altro prodotto che ha subito un'evoluzione e in questo momento ha raggiunto la piena maturità è l'unità **SafetySmart**, una centralina di controllo che permette di gestire tutti i parametri degli allarmi del punto vendita: intrusioni e frodi i principali. Il sistema va a leggere i sensori sull'erogatore, sull'accettatore o sul sistema di gestione delle giacenze e manda dei messaggi d'allarme che sono modulabili in funzione della gravità del problema: se sta finendo la carta nel self basta un sms al gestore, ma se cala in maniera irragionevole e repentina il livello di carburante nella cisterna chiamata direttamente i Carabinieri. Ci può essere anche un sensore sismico sulla cassaforte per cui qualunque attacco viene segnalato con un allarme.

In collaborazione con una terza società abbiamo la possibilità di inserire all'interno della cassaforte un sistema, in convenzione con le banche, che permette di 'sposarsisi' del denaro non appena questo viene inserito nel lettore di banconote. Un sistema efficiente perché gli applicativi sugli accettatori permettono agli operatori del piazzale di scaricare il denaro che hanno nel loro portafoglio con la cadenza che gli viene richiesta dal titolare del punto vendita. Ovviamente il sistema è in grado di gestire in maniera dettagliata quanti soldi sono entrati nella cassaforte del self e chi li ha messi. La società con cui collaboriamo si fa carico di gestire i rapporti con il sistema bancario e del ritiro dei valori, così la responsabilità del contante sparisce dal piazzale. La **valuta di accredito è immediata** e quindi i vantaggi per il gestore sono notevoli, anche a fronte di un canone che è comunque ragionevole perché i furti sono responsabilità di altri e così si possono avere delle polizze assicurative più vantaggiose.

Anche l'accettatore può essere 'proattivo' nella gestione degli incassi, perché lo si può collegare alla società di vigilanza prescelta quando si raggiunge la cifra stabilita, così la programmazione offre la massima flessibilità per prevedere le situazioni che si possono presentare. I nostri accettatori sono dotati di modulo Ingenico per cui tutti gli sviluppi saranno implementati attraverso la Sia che opera nel mondo petrol con la sua controllata P4Card, che gestisce quasi tutte le carte petrolifere, quelle internazionali e i rapporti con le banche. Un colosso di queste dimensioni ha anche la possibilità di essere 'multi acquire', cioè di poter ottimizzare il flusso delle carte di credito direttamente sugli 'issuer' risparmiando sulle commissioni bancarie. Il mondo della moneta (la moneta elettronica, ndr) è sempre più interessante e in grande evoluzione.

Abbiamo poi sviluppato il Sistema **PayChange** che consente di avere il resto in contanti. È un'evoluzione che sostituisce il semplice scontrino che riconosceva il resto perché, per esempio, non si era completato il rifornimento e quindi si doveva ripassare in orario di apertura in quel punto vendita. Poi si è passati ad avere il codice sullo scontrino che consentiva di rifare un rifornimento di carburante e quindi di passare anche in orari di chiusura. L'ulteriore passo avanti è stato di stampare un bar code sullo scontrino del resto in modo che l'utente non dovesse digitare un codice ma semplicemente leggerlo al lettore, ulteriormente sviluppato con il PayChange che dà il resto in contanti.



L'importanza di questa macchina è quella di essere perfettamente integrata con il nostro sistema di automazione, quindi è collegata al terminale e al gestionale di piazzale. Quando c'è uno scontrino di resto, l'utente va sul PayChange e ottiene immediatamente il resto in contanti, questo dà maggior fiducia agli utenti e non li blocca nell'uso del self. Ne abbiamo installati molti, anche in impianti di grandi dimensioni dove ci sono più self serviti da un unico PayChange".

Interfaccia sull'autolavaggio?

"L'autolavaggio può essere gestito direttamente dall'acceptatore quando si paga - conferma Ciocci -. Come per i carburanti, anche per i lavaggi uno dei servizi più interessanti nell'ambito dei programmi promozionali è l'accumulo dei punti che poi viene erogato attraverso lo scontrino: un sistema che viene percepito dal cliente come un vantaggio, ma che in realtà è un 'non costo' per il gestore. È un ottimo strumento di fidelizzazione e con il CardSmart c'è anche la possibilità di riconoscere dei vantaggi ulteriori al raggiungimento di certi livelli. Poi si tratta, caso per caso, di verificare il protocollo con cui lavora il lavaggio, ma in generale sono protocolli molto semplici.

Ci chiedono spesso se ci interfacciamo anche con la gestione dello shop. Qui il 'nonoil' presenta diversi risvolti di natura fiscale, e non solo per le diverse aliquote Iva, ma c'è la possibilità di gestire uno scontrino che comprenda sia l'oil che il nonoil e, a seguito di questo, generare una fattura elettronica coerente con la diversa composizione".

Metano in self ma non solo

Maser Italia è stata tra i primi ad adeguare il proprio terminale self-service alla gestione del metano in self, quali sono i problemi che ne rallentano l'adozione? "Il problema del metano in self tecnologicamente non esiste - ci tiene a precisare Ciocci -. Si tratta sempre di una questione normativa che è sempre rimasta al palo nell'attesa che ci fossero dei pronunciamenti da parte delle autorità preposte riguardo ai requisiti sulla responsabilità di chi opera, che dovrebbe aver seguito anche un breve training, ma anche della vettura rifornita che deve essere dotata di serbatoi certificati. Al momento sembra sia stata scelta la soluzione di far sottoscrivere all'utente che ha intenzione di fare metano in self uno scarico di responsabilità, in cui si assume la responsabilità di avere seguito il training e di avere una vettura conforme.

Dal punto di vista di configurazione degli erogatori e degli accettori del self il problema tecnico non è mai esistito. Noi abbiamo sempre fornito, anche in tempi non sospetti, degli erogatori predisposti per l'utilizzo in self. L'operazione pagando con la carta risolverebbe il problema del riconoscimento, mentre con le banconote non sarebbe possibile. La difficoltà dei legislatori è di creare delle anagrafiche, sia dei serbatoi dei veicoli sia degli utenti, valide a livello nazionale; questo sarà il passaggio necessario per potersi identificare senza problemi.

Come Maser Italia abbiamo prodotto anche un video che mostra chiaramente che disponiamo di un terminale 'reale', quindi non un prototipo, già operativo sulla base della normativa attualmente in essere. Con quel messaggio abbiamo voluto comunicare che il self è pronto, tutto il resto sono solo aspetti normativi. Dal nostro punto di vista, tecnologicamente parlando, stiamo parlando di banalità rispetto a quanto normalmente facciamo, ma l'Italia è uno dei paesi con le maggiori cautele a livello normativo".

In conclusione del nostro incontro Giorgio Ciocci individua una nuova sfida per i prossimi anni: "C'è in atto da parte del Mise un sempre maggiore impegno per contrastare la circolazione dei combustibili illegali. Dal nostro punto di vista tutto questo andrà nell'ottica di avere un check tra livelli del carburante nei serbatoi e valore dell'erogato. Se attraverso i nostri sistemi possiamo incrociare il valore dell'erogato con i livelli dei serbatoi si potrà facilmente avere un dato da inviare alle Autorità preposte al controllo. Sarebbe una soluzione che potrebbe dare un taglio sensibile all'illegalità grazie a una tecnologia già disponibile, lo facciamo già in altri mercati".



Massimo Cicalini