

ZERO KM SERVICE IL RINASCIMENTO DEL PARCHEGGIO



Renato Berto
Vice President CAME Parking Division
CEO CAME Parkare



A maggio del 2020 abbiamo raccolto la sfida di dare il nostro punto di vista relativamente alla provocatoria domanda che circolava nel settore dei parcheggi:

Is Parking Dead? All'epoca, la nostra risposta altrettanto provocatoria fu: **"Parking is not Dead, It is Pregnant"** (per leggere l'articolo completo fare clic [qui](#)).

Il nostro era un sogno ben preciso: sfruttare al massimo le nuove tecnologie digitali per creare sistemi più intelligenti in grado di ridurre l'intervento umano al momento di risolvere i guasti dei sistemi di parcheggio, cambiando pertanto il modo in cui viene attualmente fornita l'assistenza, a vantaggio della Business Continuity e della Customer Experience.

Come è andata a finire? Abbiamo assistito ad un proliferare di offerte commerciali dettate dalle circostanze, le cosiddette soluzioni anti-Covid, che miravano a ridurre i punti di contatto e le interazioni dei clienti con i sistemi di parcheggio.

Il risultato è che oggi ci sentiamo più sicuri: prendiamo un biglietto senza toccare dispositivi, paghiamo con lo smartphone, entriamo e usciamo dai parcheggi grazie ai sistemi di lettura targa (LPR).

Niente di nuovo, naturalmente!

Tuttavia è chiaro che quanto accaduto ha accelerato l'adozione di quelle funzionalità che precedentemente il mercato stentava ad accettare, se non in limitate occasioni; i miglioramenti sono stati indubbiamente importanti, ma nessuno di questi può essere definito davvero rivoluzionario.

In questo scenario, ciò che deve essere tuttavia ancora risolto è il fatto che la maggior parte dei gestori del parking sono obbligati a ripensare ai loro modelli di business e a riprogettarli per affrontare uno dei periodi economici più difficili degli ultimi anni.

La domanda e i ricavi rimarranno incerti ancora per un periodo indeterminato e i gestori del parking si trovano a dover affrontare una seria sfida: garantire, più che mai, la Business Continuity unitamente alla Customer Experience e, non da ultimo, anche l'EBITDA per la tranquillità degli stakeholders.

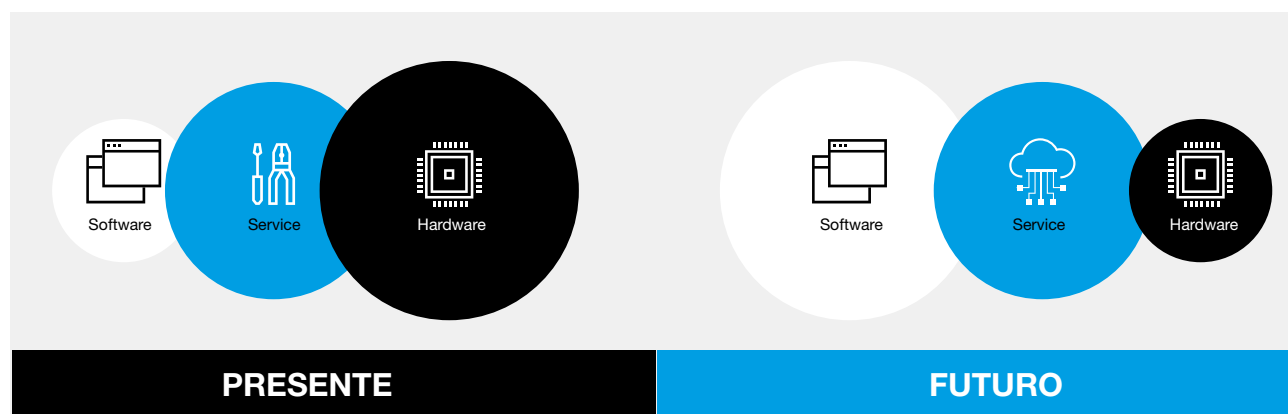
In un contesto dove il modello di parcheggio non presidiato sta diventando sempre più diffuso, il modo di gestire il servizio di assistenza può giocare un ruolo chiave per ottenere un risultato a due cifre senza precedenti nel conto economico dei gestori del parking.

Per comprendere meglio il nostro punto di vista, non possiamo non considerare il fatto che anche nel nostro settore la digitalizzazione sta influenzando un cambiamento di paradigma: **il software sta diventando sempre più importante dell'hardware.**

E per quanto riguarda il servizio di assistenza, che è un fattore chiave per i gestori del parking, quali sono le prospettive?

Siamo convinti che il servizio di assistenza del futuro occuperà sempre una posizione centrale, ma verrà fornito in modo completamente diverso.

La trasformazione digitale promuove un cambio di paradigma.



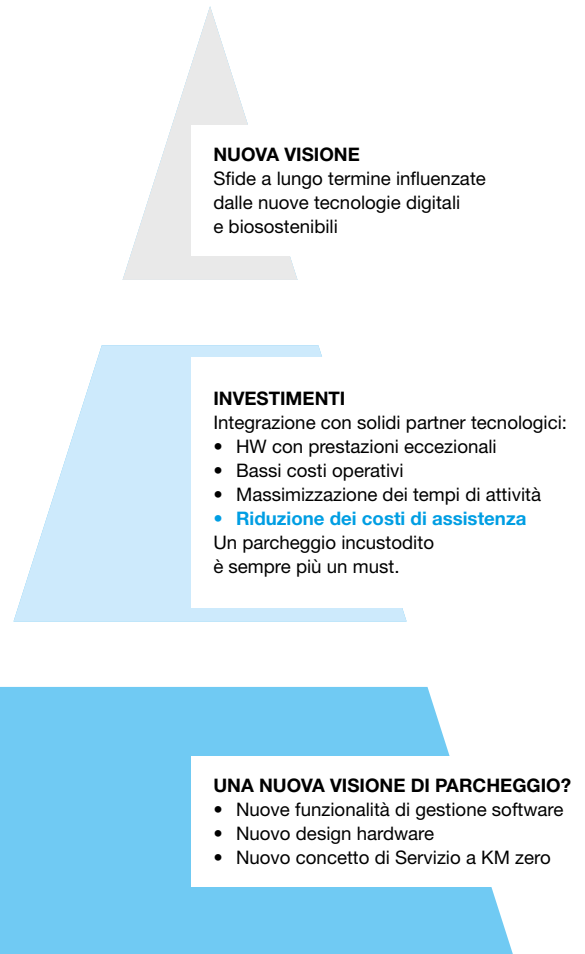
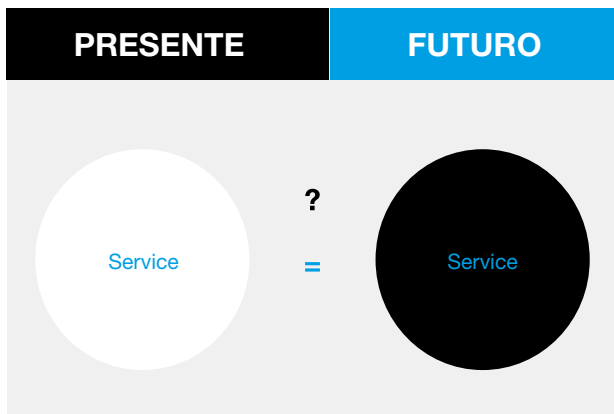
Prima del Covid-19, la maggior parte dei gestori del parking si erano impegnati o stavano per impegnarsi in significativi investimenti per conformare il proprio approccio al mercato dettato dalle nuove tendenze, guardando anche a nuove logiche di supply chain.

Oggi, dopo un periodo difficile, sono pronti con rinnovato entusiasmo a una nuova visione del settore del parking, una nuova sfida caratterizzata dalla prospettiva a lungo termine ispirata e guidata dalle nuove tecnologie digitali.

Gli investimenti devono altresì essere accompagnati da partnership solide con partners affidabili in grado di garantire nel lungo termine:

- Prestazioni eccellenti delle tecnologie impiegate;
- Riduzione dei costi operativi;
- Massimizzazione dei tempi di attività degli impianti;
- Forte riduzione dei costi per il servizio di assistenza.

Il servizio di assistenza del futuro come motore di una nuova visione del parking.



LA NOSTRA INNOVATIVA VISIONE DEL PARKING

La nostra grande esperienza e il dialogo continuo con i clienti, ci hanno permesso di capire cosa può davvero fare la differenza. Per tutti la vera innovazione sarebbe poter contare su un sistema rivoluzionario e autosufficiente in grado di:

- Segnalare quando è necessaria una manutenzione preventiva, fornendo chiare istruzioni da seguire;
- Guidare lo staff del gestore a eseguire una riparazione in modo rapido e autonomo;
- Guidare lo staff del gestore nel riavvio e nella riconfigurazione del sistema in tempo reale attraverso un'applicazione;
- Gestire il rifornimento dei ricambi in tempo reale mediante uno smart software;
- Ricevere notifiche dallo smart software sullo stato di usura dei dispositivi.

La nostra idea di innovazione si basa sull'uso delle nuove tecnologie digitali per creare dispositivi intelligenti in grado di ridurre al minimo l'intervento umano in caso di guasti e manutenzione preventiva.

Questo può davvero rivoluzionare il servizio di assistenza!

STRUTTURA DEL NUOVO CONCETTO DI SERVIZIO DI ASSISTENZA

Abbiamo creato una combinazione di un **nuovo hardware** e un **nuovo smart software**, ai quali abbiamo trasferito il know-how degli ingegneri e dei tecnici più esperti, dando forma così ad un **nuovo concetto di assistenza basato su tre pilastri**:

1 - Hardware

Dei dispositivi progettati in robusti kit modulari, il che costituisce un notevole vantaggio dal momento che qualunque addetto del parking senza alcuna competenza tecnica può sostituirli rapidamente e autonomamente. La conseguenza logica è che i tecnici specializzati non sono più necessari, se non occasionalmente, in rare e specifiche circostanze.

2 - Smart Software

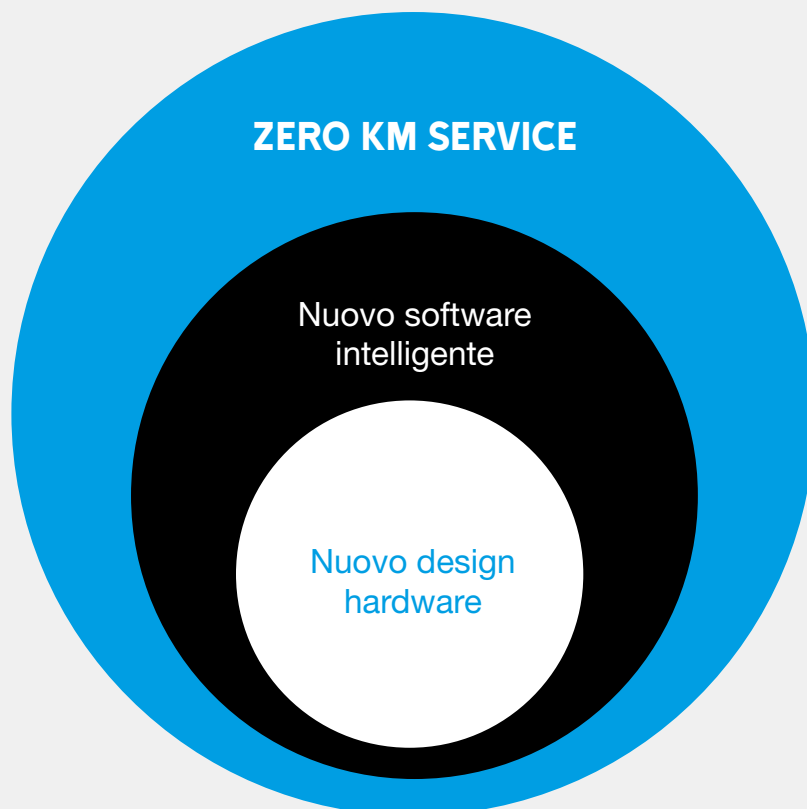
Un software in grado di inviare dati in tempo reale, che fornisce informazioni al personale dell'operatore

e lo guida in modo da consentirgli di essere autosufficiente, sia nelle attività preventive, che in quelle correttive. Il software segnala inoltre l'usura dei componenti e gestisce la logistica dei ricambi.

3 - Algoritmi di intelligenza artificiale

Una struttura modulare e intuitiva supportata da algoritmi di intelligenza artificiale in grado di garantire una continuità operativa senza precedenti.

Ogni kit modulare è provvisto di un chip integrato, progettato per consentire la sostituzione da parte di personale non esperto e per semplificare qualsiasi intervento di manutenzione sul posto e da remoto. Una serie di algoritmi, permetteranno al sistema di arricchire una base di dati relativamente al funzionamento dei dispositivi, utile per futuri scopi di miglioramento delle prestazioni.



Struttura del nuovo concetto di assistenza.

VANTAGGI PER I GESTORI

I gestori dei parcheggi che decidono di avvalersi di questo nuovo concetto beneficeranno di vantaggi a forte valore aggiunto distribuiti ad ogni livello della loro organizzazione, tra i quali:

- Una drastica riduzione dei costi;
- L'ottenimento delle migliori prestazioni del sistema;
- La massimizzazione dell'uptime;
- La gestione del servizio di assistenza in totale autonomia.

Il tutto correlato da un notevole incremento della **Business Continuity**, della **Customer Experience** e dell'**EBITDA**, che costituiscono i fattori chiave per la competitività.



Il servizio di assistenza del futuro sarà fornito in modo totalmente diverso.

UN VIAGGIO DAL SOGNO ALLA REALTÀ

Dopo due anni di intenso lavoro, il nostro progetto è diventato realtà, trasformando il concetto di servizio di assistenza tradizionale in un "servizio a KM zero".

Zero KM Service è un concetto innovativo e all'avanguardia già disponibile con la linea di parking system **SPK**.

Con SPK, quando si verifica un'anomalia, un qualunque addetto del parcheggio può rimettere in funzione il sistema, in modo autonomo e rapido:

- nessuna necessità di rivolgersi al fornitore del servizio di assistenza;
- nessuna attesa del tecnico specializzato;
- nessuno stress per il gestore del parcheggio.

SPK è un concetto totalmente innovativo di parking system e rappresenta la nuova frontiera del servizio di assistenza a KM zero.

SPK non rappresenta solo un nuovo prodotto da vendere, ma soprattutto un approccio completamente nuovo per CAME Parkare di servire e collaborare con i propri clienti, dimostrando di essere sempre all'avanguardia in materia di soluzioni tecnologiche per i parcheggi.

La nostra missione è anticipare l'impatto dei mega trend che stanno rimodellando il settore del parking e sorprendere i nostri clienti offrendo loro soluzioni all'avanguardia. Vogliamo stare al loro fianco, per costruire insieme una mobilità più sostenibile, proteggendo i loro investimenti a lungo termine e contribuendo al loro successo.

Non vediamo l'ora di condividere la nostra visione completa del concetto di **Zero KM Service** con i gestori del parking e tutti gli operatori di settore desiderosi di reinventare un nuovo significato di Customer Experience e fornire una prospettiva di maggior fiducia nel futuro a tutti gli Stakeholders.

A presto per ulteriori novità!

Renato Berto