



LKQ RHIAG

LKQ RHIAG è parte di LKQ Corporation attraverso la filiale di LKQ Europe, il più grande gruppo europeo di distribuzione di ricambi per auto e veicoli commerciali. Nel 2012 RHIAG realizza Fleet Portal, il primo portale online di gestione degli interventi di manutenzione dei veicoli, studiato per soddisfare qualsiasi esigenza delle flotte aziendali. Ideato inizialmente in partnership con Pirelli Tyre, il portale ha accolto successivamente altre società partner -attualmente Basf, Europ Assistance e Targa Telematics. Grazie a una rete capillare di 1.900 officine su tutto il territorio nazionale, Fleet Portal offre oggi ai Fleet Manager (di flotte aziendali o di società di noleggio auto) un'interfaccia unitaria per gestire al meglio tutti i servizi legati alle flotte.

"Grazie a Fleet Portal, i Fleet Manager hanno la possibilità di pilotare l'avanzamento della manutenzione delle proprie auto, attraverso una piattaforma digitale semplice da utilizzare e costantemente aggiornata"

Silvia Trossarelli, Regional Key account Manager LKQ RHIAG

LA SFIDA DA INTRAPRENDERE

Fleet Portal nasce nel 2012 dall'intuizione comune di RHIAG e Pirelli di condividere tramite un unico portale B2B l'intero processo di manutenzione delle vetture, rendendolo disponibile in rete e fornendo valore aggiunto a tutti i partecipanti: dalle officine, che gestiscono l'intero processo riparativo dall'accoglienza di un veicolo alla restituzione al driver, ai ricambisti, integrati nella filiera distributiva RHIAG per la fornitura del ricambio, ai gestori di flotte, che approvano gli interventi e ne tracciano l'avanzamento. Mentre RHIAG presidia il processo sugli interventi di meccanica, Pirelli, presidia e integra la sostituzione pneumatici fornendo agli utenti accesso ai servizi della rete dei gommisti. Successivamente si sono aggiunti ulteriori importanti attori del mondo automotive: Europ Assistance, per la parte di assistenza stradale e la fornitura di auto a noleggio breve termine, Targa Telematics, per la telematica e la manutenzione predittiva, e Basf, per la manutenzione della carrozzeria dei veicoli delle flotte. "Il nostro primo cliente è il Fleet Manager - ha detto Silvia Trossarelli, Regional Key account Manager di RHIAG. "Abbiamo oltre 50 clienti, con flotte di dimensioni molto diverse, per lo più medio grandi, che necessitano di un punto centrale informativo per gestire al meglio la manutenzione delle auto. I clienti di Fleet Portal apprezzano in particolare la qualità e la capillarità del servizio offerto, la copertura completa su tutto il Paese (isole comprese) con oltre 1.900 officine; la tariffa unica, ossia il prezzo che non cambia in tutto il territorio; il fatto che la fatturazione sia unitaria per tutti gli interventi, a fine mese, e la possibilità di personalizzare la soluzione". A distanza però di una decina di anni dalla sua prima release, nel 2021 affiora il bisogno di riscrivere la piattaforma digitale, oramai obsoleta e basata su soluzioni non più supportate, avvalendosi di tecnologie più performanti e all'avanguardia. "Considerando l'importanza di Fleet Portal per RHIAG, era assolutamente fondamentale rinnovarlo" ha detto Alessandra Galdabini, 2IC di Microsys, "Si era arrivati a un punto in cui si rischiava mancassero anche le basiche garanzie di sicurezza, essendo le tecnologie su cui era basato fuori dal ciclo di aggiornamento".

IL PROGETTO

Il progetto di rinnovamento della piattaforma Fleet Portal è durato circa 1 anno e si è concluso con l'entrata in produzione a inizio 2022. Uno degli obiettivi dell'aggiornamento era quello di utilizzare tecnologie che rendessero la piattaforma facilmente integrabile con i dati provenienti da fonti eterogenee (delle società partner che condividono l'uso del sistema), oltre che disporre di uno strumento più dinamico e scalabile. In ultima analisi, il nuovo portale doveva rispondere all'esigenza di RHIAG di facilitarne l'utilizzo da parte dei gestori di flotte e di garantirne l'evoluzione futura, ottenendo così la massima soddisfazione. Uno dei fattori determinanti nelle scelte per lo sviluppo della soluzione finale, è stato l'integrazione con i diversi partner del portale. L'utente, che è un amministratore di flotte, tipicamente utilizza la piattaforma digitale non solo per le ricerche quotidiane (identificare i centri assistenza a cui mandare i driver) ma anche



come sistema transazionale in grado di tracciare l'avanzamento di tutte le pratiche in corso. Quindi era fondamentale garantire l'integrazione costante e la disponibilità dei dati in arrivo dai diversi partner, tipicamente eterogenei. La scelta delle tecnologie basate sul Cloud ha sicuramente consentito un'integrazione dei dati più semplice, immediata ed efficace. Il portale è stato così riscritto in modalità PaaS (Platform-as-a-service) tramite l'adozione di servizi Azure di Microsoft, residente in cloud e sviluppato interamente con le funzioni native PaaS di Azure. Questo ha comportato vari vantaggi. "In senso complessivo, ci ha permesso di concentrarci sui requisiti del business ed essere dinamici nella creazione e configurazione dell'infrastruttura. Nel modello PaaS, questo si traduce nella configurazione dei vari aspetti dell'interfaccia web su Azure in modo dinamico, evitando così il coinvolgimento delle divisioni IT dei partecipanti al progetto per seguire le attività più puntuali come la configurazione di server e altro" ha detto Alessandro Pastori, Consultant Sviluppo Software, Microsys.

I BENEFICI OTTENUTI

Il primo vantaggio della scelta tecnologica adottata per la riscrittura del portale Fleet Portal è stato quello di poter seguire puntualmente le esigenze del business e delle persone, in tempi brevi e con un processo di sviluppo più snello. In aggiunta, il portale basato su Azure web app ha il vantaggio di una availability molto elevata, e per quanto riguarda gli sviluppi futuri, una scalabilità garantita (che on prem sarebbe invece molto più complessa da realizzare). Sulla parte delle utenze, il vantaggio è quello della sicurezza offerta dal protocollo OpenID Connect (OIDC) di Microsoft, moderno e sicuro dal punto di vista dell'autenticazione. Poiché il portale richiede la gestione di un'eterogeneità di informazioni, che devono essere disponibili e mantenute da parti diverse, l'approccio Blob storage di Azure assicura il vantaggio di garantire un punto comune facilmente configurabile dove caricare contenuti importati: quindi, in sostanza tutto ciò significa snellezza e semplicità della soluzione finale a fronte di fonti dati diverse dei vari partner. Da ultimo, grazie alla scelta dei servizi di Azure, la possibilità di offrire interfacce legacy ove necessario, ad esempio, per l'acquisizione di file excel, l'utilizzo di un server ftp implementato tramite container instance, l'interfaccia legacy verso sistemi di origine on prem, il tutto agganciato a un'infrastruttura moderna in cloud. Di Microsys, LKQ RHIAG ha apprezzato in particolare l'approccio professionale e l'agilità dimostrata (il portale è stato realizzato e immediatamente era raggiungibile, quindi permetteva di rispondere con velocità alle varie richieste). Fondamentale anche la capacità di coordinamento dei diversi partner del progetto: da questo punto di vista è stato vincente l'approccio commerciale trasparente e flessibile, le competenze tecnologiche avanzate, l'attenzione alla modernità della soluzione, la capacità di far collaborare i partner su un progetto molto esteso. Microsys è stata in grado di essere il punto di riferimento del progetto, coordinare e interfacciarsi con realtà importanti sia di livello nazionale sia internazionale. Il portale di oggi è una soluzione più moderna, aperta a crescita infinite, non più legata agli aggiornamenti tecnologici perché la tecnologia Azure evolve in automatico, per portare l'innovazione ai gestori delle flotte e supportarli concretizzando le idee per il futuro e i nuovi requisiti da sviluppare.

MICROSYS Srl

Microsys è una società che offre servizi di consulenza informatica per la System Integration e lo sviluppo di applicazioni per rispondere puntualmente alle esigenze dei clienti. Vanta una lunga esperienza di 30 anni nelle soluzioni e nei servizi di Microsoft per la produttività aziendale, il business, la gestione delle piattaforme IT in ambito Cloud ed on premise. Non solo, la divisione Education propone corsi di formazione nell'ambito delle tecnologie Microsoft; il gruppo Licensing supporta le aziende nell'ottimizzazione per l'acquisto delle licenze software. Il team è composto da collaboratori qualificati, scelti per la loro specializzazione e le competenze. Grazie ai numerosi progetti realizzati per aziende di medie e grandi dimensioni, cross-industry, è riconosciuta dal mercato per la capacità di far sì che l'innovazione digitale diventi una leva per la crescita di ogni impresa. Un partner affidabile, concreto e flessibile, che non ha paura dell'innovazione: un valore non in sé stesso ma un fattore cruciale per la crescita. Microsys opera sul territorio nazionale attraverso le due sedi di Milano e Torino.

Per ulteriori informazioni visitare il sito: www.msyst.it