



Business Productivity

L'auto giusta al momento giusto

Oltre 5 milioni di dollari di risparmi l'anno: è lo straordinario risultato ottenuto da Hertz Italiana utilizzando solo due degli otto moduli che compongono il nuovo sistema di gestione della flotta. Una soluzione realizzata da Proge-Software con tecnologia Microsoft che consente di migliorare i flussi informativi, l'efficienza dell'organizzazione e la competitività dell'azienda.

Un'azienda leader nel mondo

Hertz è la prima società di autonoleggio al mondo per market share, fatturato, punti di noleggio e flotta.

Posseduta al 100% da Ford Motor Company opera con oltre 600 mila veicoli, tra vetture e mezzi commerciali. In Italia è presente con Hertz Italiana (circa 230 uffici), anch'essa leader del mercato.

"The right fleet mix at the right time": obiettivo centrato

Il "rent a car" è un'attività complessa che deve tenere conto di molteplici fattori operativi, logistici, economici e finanziari che interagiscono con la gestione ordinaria e sottendono alla logica del business. Le cinque subsidiaries europee di Hertz non disponevano di un sistema integrato di governo delle attività e operavano utilizzando numerose procedure indipendenti che non comunicavano tra loro. Questo stato di cose produceva un'inefficienza complessiva e un'enorme ridondanza di dati, una situazione che nel 1998 il management ha giudicato assolutamente incompatibile con gli obiettivi strategici di qualità del servizio e di ottimizzazione dei costi. Nasce così il progetto Hertz Fleet System (HFS) che si propone di realizzare un sistema unico di gestione della flotta utilizzabile in modo standard dalle cinque società europee di Hertz (Italia, Francia, Spagna, Germania, Inghilterra), ma anche facilmente personalizzabile per rispondere alle specifiche necessità operative, legali e fiscali di ogni realtà. La scelta del partner tecnologico ricade su Proge-Software, società che possiede le capacità e l'esperienza necessaria per dare corpo a un progetto così complesso. Nei primi tre anni si lavora solo sulle esigenze di Hertz Italiana, estendendo poi alle altre country il risultato della sperimentazione. Proge-Software utilizza appieno le grandi potenzialità della tecnologia Microsoft per rendere operativo un sistema integrato che possiede un rigido controllo del work-flow embedded e che,

Informazioni Generali

Vantaggi

La soluzione HFS consente non solo risparmi rilevanti, ma anche una gestione efficiente, completa e flessibile di tutte le attività di una società di noleggio auto. L'integrazione tra i moduli facilita lo scambio di informazioni, migliorando le prestazioni del sistema con ritorni rilevanti per la produttività e la redditività. Il sistema di reportistica offre dati utili per ottimizzare gli acquisti e le vendite, oltre ad alimentare un potente e versatile strumento di analisi "what-if" utilizzato dai responsabili del processo di negoziazione con le case automobilistiche.

La sfida

Le cinque subsidiaries europee di Hertz non disponevano di un sistema integrato di gestione delle attività, ma operavano con numerose procedure indipendenti che non comunicavano tra loro. Ne derivava un'inefficienza complessiva e un'enorme ridondanza di dati, una situazione giudicata incompatibile con gli obiettivi strategici di qualità del servizio e di ottimizzazione dei costi.

La soluzione

Hertz ha affidato a Proge-Software la realizzazione di un sistema informativo e gestionale in grado di governare tutto il ciclo di vita della flotta, coprendo dagli adempimenti contabili - fiscali a quelli operativi, logistici e di marketing.

Partner

Proge-Software, Microsoft® Gold Certified Partner

Prodotti e tecnologie

Microsoft Windows Server™ 2003
Microsoft SQL Server 2000
Microsoft .NET Framework



"Ora possiamo pianificare il lavoro dei prossimi 24 mesi in meno di 20 minuti. Per ottenere la stessa stima prima impiegavamo almeno quattro giorni e senza una precisione paragonabile a quella attuale".

Marco Valerio Fosso
Operations Director di Hertz Italiana

alla prova dei fatti, sta dando risultati che vanno oltre le più rosee aspettative, sia in termini di funzionalità che di stabilità e scalabilità.

HFS è composto da diversi moduli, ognuno dei quali copre una singola area operativa. I principali sono: Rotation, Ordering, Installation, Maintenance, Disposal, Accounting e gestione delle Multe.

La pianificazione, cuore del sistema

Planning Rotation è il modulo fondamentale del sistema HFS. Ottimizza i parametri esterni (modelli, prezzi di listino, formule di pagamento e di riacquisto, costi delle parti di ricambio, ecc.) e quelli interni (ad esempio la capacità mensile di approvvigionamento e di vendita) con gli obiettivi aziendali rappresentati dalla necessità media di disponibilità di auto per mese, car group e modello.

Il modulo fornisce tre output: un Piano acquisti, un Piano vendite e la proiezione finanziaria associata a questi parametri da cui scaturisce un feedback cui il management può attenersi per raggiungere i target fissati. "Questa funzionalità ci fa sapere con largo anticipo quale sarà la disponibilità di flotta in un dato periodo, permettendoci quindi di variare le nostre politiche di prezzo o di adottare i correttivi che riteniamo più opportuni a seconda dell'andamento del mercato", dichiara Marco Valerio Fosso, Operations Director di Hertz Italiana. Il sistema fornisce, inoltre, i principali costi suddivisi per categoria, con cui è possibile stimare in dettaglio l'evoluzione della spesa per la flotta per il periodo in esame.

Auto, l'acquisto si fa on line

L'emissione e la gestione dell'ordine alle case automobilistiche, così come la logistica relativa alla distribuzione delle macchine in arrivo, è seguita dal modulo Ordering.

Il management può decidere se seguire le indicazioni di acquisto che il sistema suggerisce sulla base delle elaborazioni effettuate in sede di planning rotation oppure se scegliere liberamente quantità e modelli, pur sempre con il vincolo degli ordini ufficiali già emessi e il target fissato. HFS predispone anche un piano di consegna delle auto al network Hertz, informando automaticamente chi deve trasportare le macchine e i centri che dovranno riceverle per ottimizzare la distribuzione.

Il Sistema gestisce ordini specifici per le varie tipologie di destinazione (short term, mini-lease, licenziatari), con registrazione dei dati anagrafici e commerciali relativi a tutti i soggetti interessati.

Per pratiche e assicurazioni basta un click

Il modulo "Installation" sovrintende a tutte le operazioni di presa in carico della flotta, sia quelle di carattere formale e burocratico sia quelle logistiche di distribuzione delle auto ai diversi centri. Con questo modulo è possibile gestire on line, tramite lo scambio di file elettronici, i rapporti sia con le agenzie di pratiche auto per l'immatricolazione e il pagamento della tassa di proprietà sia con la società assicuratrice per la stipula, il rinnovo e lo swap delle polizze, evitando così improduttivi periodi di blocco dei veicoli. Dopo aver tracciato il trasporto delle macchine, il sistema sovrintende anche alla verifica della correttezza dell'ordine e, se il personale Hertz conferma in rete che le auto scaricate corrispondono per numero, modello e optional a quelle richieste, i veicoli sono ufficialmente inseriti nella flotta e dichiarati disponibili per il noleggio.

La manutenzione è in rete

Con HFS Hertz gestisce on line sia la manutenzione ordinaria (tagliandi periodici di controllo) sia quella straordinaria derivante da guasti o incidenti, un'area che costituisce un'importante voce di costo per la società. Il modulo Maintenance permette di collegare in rete il personale specializzato, i centri di meccanica interni e le officine e carrozzerie esterne, coprendo tutto l'iter di verifica del danno, valutazione dei preventivi, autorizzazione della riparazione, controllo del lavoro effettuato e riammissione della macchina nella flotta. Ogni intervento viene annotato insieme alla relativa spesa in un form elettronico che accompagna i veicoli fino alla loro vendita, raccogliendo dati preziosi sui guasti ricorrenti, la qualità delle riparazioni, l'affidabilità dei modelli di auto, la rischiosità dei clienti, ecc. Informazioni utilissime per il management e che, infatti, rientrano tra i parametri interni utilizzati dal modulo Rotation per la pianificazione.

Disposal, il modulo completo per la vendita e la gestione dei furti

Disposal serve per la gestione dei due canali di vendita delle auto: il buy-back e il risk. Nel primo caso HFS permette di autorizzare e controllare le quantità di veicoli da restituire alle case automobilistiche, calcolandone automaticamente il valore di riacquisto secondo i criteri contenuti nei contratti e al netto di eventuali danni. Il sistema, inoltre, permette di compensare anche le partite attive e passive con le aziende produttrici, riducendo le operazioni finanziarie.

La vendita risk è uno dei fiori all'occhiello di Hertz Fleet System e viene effettuata on line dai sette centri italiani. HFS consente di definire quale sia lo stock destinato ai privati, ai salonisti e agli esportatori, esamina la coerenza dell'offerta concludendo la transazione se la proposta è superiore o uguale rispetto al prezzo prefissato. In caso di ribasso, l'operazione verrà esaminata ed eventualmente autorizzata sempre on line dal responsabile della vendita dell'usato, dal direttore flotta o dal direttore finanziario a seconda dell'entità del deal. Il sistema gestisce anche gli incassi e la fatturazione chiudendo il ciclo attivo di vendita non solo contabilmente ma curando anche aspetti pratici come la registrazione della dichiarazione di manleva che solleva da ogni responsabilità l'azienda. In alcuni paesi è inoltre già attiva la funzionalità per le aste on line. Furti, sequestri e appropriazioni indebite sono parimenti gestiti dal sistema, che, oltre a guidare gli addetti nel complesso iter burocratico, esegue il pieno accantonamento fiscale previsto dalla policy Hertz.

Una contabilità integrata e una gestione finanziaria efficace

La contabilità generale, fiscale e manageriale è gestita globalmente dal modulo Accounting. "Si tratta di una gestione controllata sia del ciclo passivo sia di quello attivo che, grazie all'integrazione con tutti gli altri moduli, permette di evidenziare, seguire in dettaglio e risolvere eventuali incongruenze nelle operazioni ordinarie e straordinarie". La gestione finanziaria è integrata nel medesimo modulo; essa guida l'utente sia nei pagamenti che nella registrazione degli incassi, stabilendo connessioni ad hoc con il sistema bancario per l'accredito automatico delle RID. Potenti strumenti di consultazione e reporting forniscono, inoltre, tutti gli strumenti atti alla evidenza delle scadenze, alla riconciliazione degli E/C bancari e alla generazione di situazioni finanziarie a vari livelli di aggregazione.

Multe: l'efficienza taglia i costi

Un ulteriore modulo è quello relativo alle multe; esso permette notevoli risparmi e una gestione efficiente di un'attività dai volumi non trascurabili. Infatti Hertz riceve quotidianamente centinaia di multe per le quali è responsabile in solido con il guidatore. Questo vuol dire che, se non riesce a notificare nei termini previsti dalla legge il nome del trasgressore all'amministrazione comunale, la società di noleggio è costretta a pagare la sanzione rivalendosi poi sul cliente. A questo, però, non potrà richiedere la penale per il ritardato versamento in cui, in passato, incorreva mediamente nel 40% dei casi a causa dell'inefficienza e dalla lentezza delle procedure di verifica delle sanzioni. Con HFS il controllo è effettuato automaticamente dal sistema, che individua chi era alla guida il giorno e nell'ora della trasgressione e stampa la documentazione necessaria per l'invio. "Purtroppo l'immissione di questi dati nel sistema avviene nella quasi totalità dei casi ancora manualmente. Finora, infatti, solo il Comune di Roma e la Società Autostrade (quest'ultima per i mancati pagamenti dei pedaggi) ci inviano le informazioni con file di dati che possono essere lavorati direttamente dal computer" afferma Fosso, sottolineando come, nonostante la procedura informatica faccia risparmiare tempo e costi sia alla Hertz che alla controparte, la maggior parte dei comuni non l'abbia ancora voluta adottare.

Risparmi per 5 milioni di dollari l'anno

Secondo l'analisi realizzata da Hertz Europe, solo con i primi due moduli di HFS – Rotation e Disposal – Hertz Italiana ha risparmiato oltre 5 milioni di dollari all'anno tra riduzione degli oneri di gestione, minore deprezzamento del parco macchine, ottimizzazione di acquisti e vendite e diminuzione degli interessi passivi connessi a un inferiore indebitamento bancario.

Un risultato che, a livello europeo, probabilmente sarà oltre cinque volte superiore, considerando che Hertz in Francia dispone di una flotta doppia rispetto a quella italiana



"Prima di HFS le attività 'business critical' di Hertz giravano su Oracle, per cui almeno in principio la proposta di utilizzare come database SQL Server per un progetto così importante e strategico ha sorpreso i responsabili americani".

Marco Meneo
Technical Director di Proge-Software

"In quattro anni di attività non abbiamo avuto nessun problema di stabilità del sistema e grazie anche alla scelta di utilizzare il database in configurazione cluster non abbiamo sofferto nessun fermo macchina".

Marco Valerio Fosso
Operations Director di Hertz Italiana



"Spesso in passato, a causa di un'organizzazione inefficiente, le macchine restavano improduttive per molti giorni prima della cessione o venivano alienate con forti ribassi. Oggi tutto questo è cambiato, la vendita avviene on line e fino all'ultimo la macchina produce business".

Marco Valerio Fosso
Operations Director di Hertz Italiana

Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni sui prodotti o servizi Microsoft, rivolgetevi al Servizio Clienti (02.70.398.398) o visitate il sito Web:
www.microsoft.com/italy/business/

Per ulteriori informazioni su Hertz:
www.hertz.it

Per ulteriori informazioni su Proge-Software:
www.progesoftware.it

Microsoft®

© 2005 Microsoft. Tutti i diritti riservati. Questa pubblicazione è puramente informativa. Informiamo i gentili Clienti che i contenuti di questo documento hanno una valenza meramente indicativa, senza pretesa d'eshaustività o assenza d'imprecisioni. Preghiamo i Clienti pertanto di farne oggetto d'attenta verifica e analisi. Microsoft, Windows, Windows NT, Windows Server sono marchi registrati di Microsoft Corporation. Gli altri marchi registrati citati sono di proprietà delle rispettive società.

Microsoft - Centro Direzionale S. Felice - Pal. A
Via Rivoltana, 13 - 20090 Segrate (MI)
Visitateci su Internet www.microsoft.com/italy/
Servizio Clienti 02.70.398.398.
E-mail: infoita@microsoft.com

e che anche in Germania il parco macchine è notevolmente più grande. Il sistema realizzato da Proge-Software produce, inoltre, numerosi altri vantaggi, molti dei quali tangibili ma non facilmente quantificabili o monetizzabili, come la correttezza e la velocità dei flussi di informazioni. "Ora possiamo pianificare il lavoro dei prossimi 24 mesi in meno di 20 minuti. Per ottenere la stessa stima prima impiegavamo almeno quattro giorni e senza una precisione paragonabile a quella attuale" afferma Fosso sottolineando anche l'efficienza raggiunta nella gestione degli ordini. Altro ritorno consistente, prosegue Fosso, è dato dalla vendita on line delle auto dismesse. "Spesso in passato, a causa di un'organizzazione inefficiente, le macchine restavano improduttive per molti giorni prima della cessione o venivano alienate con forti ribassi. Oggi tutto questo è cambiato, la vendita avviene on line e fino all'ultimo la macchina produce business". La reportistica prodotta da HFS permette di monitorare in tempo reale le attività in corso, fornendo informazioni aggiornate al management che può quindi scegliere la strategia più opportuna, intervenendo tempestivamente e proattivamente.

Il Futuro

Il cervello del sistema è rappresentato dal modulo Planning Rotation; esso, attraverso un complesso algoritmo di tipo euristico, pianifica acquisti e vendite di veicoli ottimizzandone i costi e tenendo conto, per un verso, delle esigenze di flotta operativa e, per altro verso, rispettando tutti i vincoli e i constraints legati ai contratti con le case automobilistiche, ai limiti organizzativi interni e alle condizioni di mercato. "L'impiego di un team di sperimentatori altamente qualificato, composto da docenti di ricerca operativa oltre che da specialisti ICT" – afferma Marco Meneo – "ha portato alla messa a punto di un nuovo motore di calcolo, basato sulla programmazione lineare pura, che garantisce un deciso miglioramento dei più che soddisfacenti risultati prodotti finora. È in corso la messa a punto finale di questo nuovo motore, che sarà rilasciato a partire da Giugno 2005".

Microsoft, la soluzione giusta

La scelta della tecnologia Microsoft è stata inizialmente oggetto di riflessione. "Prima di HFS le attività 'business critical' di Hertz giravano su Oracle, per cui almeno in principio la proposta di utilizzare come database SQL Server per un progetto così importante e strategico ha sorpreso i responsabili americani" spiega Marco Meneo, Technical Director di Proge-Software. I risultati hanno dato però ragione a chi puntava sulla potenza e affidabilità della soluzione Microsoft: "In quattro anni di attività – conferma Fosso – non abbiamo avuto nessun problema di stabilità del sistema e grazie anche alla scelta di utilizzare il database in configurazione cluster non abbiamo sofferto nessun fermo macchina". Affidabilità e flessibilità alimentate dal costante miglioramento della tecnologia assicurato nel corso degli anni da Microsoft. Dal 1999 HFS ha subito continue evoluzioni: come ambiente di sviluppo, da Visual Studio 6.0 si è passati a produrre le nuove funzionalità con .NET, mentre si è scelto di migrare dal sistema operativo Windows NT® Server 4.0 a Windows® Server 2003 che offre prestazioni ottimizzate e un più elevato livello di sicurezza. Anche il database SQL Server 2000, componente decisivo per il successo di HFS, è coinvolto nell'incessante azione di perfezionamento: sono infatti in corso di svolgimento i test per poter adottare a breve la nuova versione di SQL Server denominata Yukon, che è ancora più potente e affidabile della precedente.

 progesoftware

Proge-Software è un solido punto di riferimento nella ricerca, progettazione e realizzazione di soluzioni d'avanguardia per il mercato ICT. L'utilizzo di una metodologia proprietaria, costantemente adeguata all'evoluzione degli ambienti operativi, e la meticolosa adozione di severi processi di controllo di qualità garantiscono il raggiungimento del massimo livello di soddisfazione da parte della clientela. Il know-how acquisito, associato al livello qualitativo raggiunto, sono sicuramente gli elementi primari del successo di Proge-Software, che può contare su un consolidato portafoglio di grandi clienti e vanta numerose e rilevanti commesse sia a livello europeo che mondiale. Proge-Software è attiva nella consulenza, nell'integrazione di sistemi, nella progettazione e realizzazione di software applicativo nonché nella gestione delle infrastrutture e dei servizi di rete.