

Le stazioni di servizio stanno cambiando: la tecnologia video è il carburante che fa andare il fatturato

White Paper



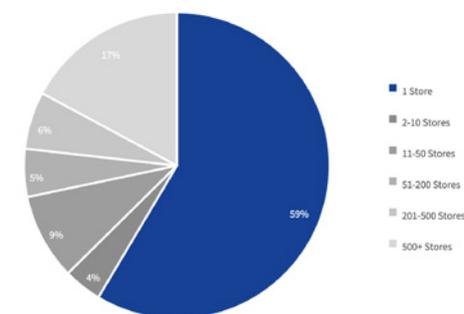
CONTENUTO

Il futuro delle stazioni di servizio	3
Panoramica e sviluppi attuali	3
Da stazione di rifornimento a <i>mobile HUB</i> : la nuova mobilità	4
Shopping: gli affari non si fanno con il carburante	5
Il cambiamento come sfida per la tecnologia	6
La sicurezza è un'esigenza costante	7
Furti di carburante	7
Impedire e indagare attacchi, furti ed effrazioni	8
Migliorare i processi per aumentare la redditività	10
La tecnologia video come strumento per l'ottimizzazione dei processi	10
Raccogliere, collegare e analizzare dati	12
Gestire efficacemente i reclami: evitare danni economici	13
Documentare i flussi di denaro e merci	13
Evitare errori di utilizzo e reclami	13

Il futuro delle stazioni di servizio

Panoramica e sviluppi attuali

Il mercato delle stazioni di servizio è complesso. Non soltanto perché è disomogeneo, comprendendo le stazioni di servizio indipendenti, i franchising, fino ad arrivare alle grandi catene, tutte realtà con esigenze diverse. Anche l'allestimento di ogni singola stazione di servizio è diverso (dalla semplice stazione di servizio con negozio, passando per l'impianto di autolavaggio e/o l'officina, fino agli autogrill con ristorante e molto altro ancora). La posizione è un altro aspetto importante: in autostrada, all'entrata e all'uscita dalla città, nei centri urbani o in aperta campagna. Le stazioni di servizio non sono un quadro omogeneo, ma piccoli universi completamente a sé stanti. Questo impone diversi requisiti anche in relazione alla tecnologia utilizzata, come la tecnologia video e la sua integrazione e collegamento alla rete.



Crollo del numero di stazioni di servizio con minimarket negli USA

Sviluppo attuale dopo il coronavirus e nella crisi ucraina del 2022

Prima di occuparci dello sviluppo a lungo termine del settore delle stazioni di servizio, diamo un breve sguardo alla situazione attuale. Perché anche gli ultimi anni, segnati dalla pandemia di coronavirus e dalla crisi ucraina, hanno avuto e continuano ad avere un notevole influsso che va ben oltre la temporanea limitazione della mobilità. Un effetto poco sorprendente è il calo della domanda di benzina conseguente all'aumento dei prezzi. Molti automobilisti scelgono una guida più lenta per consumare meno carburante, condividono l'auto oppure prendono i mezzi pubblici, almeno in parte e quando possibile.

E quello che è positivo per molti dipendenti, ha invece conseguenze negative per le stazioni di servizio:

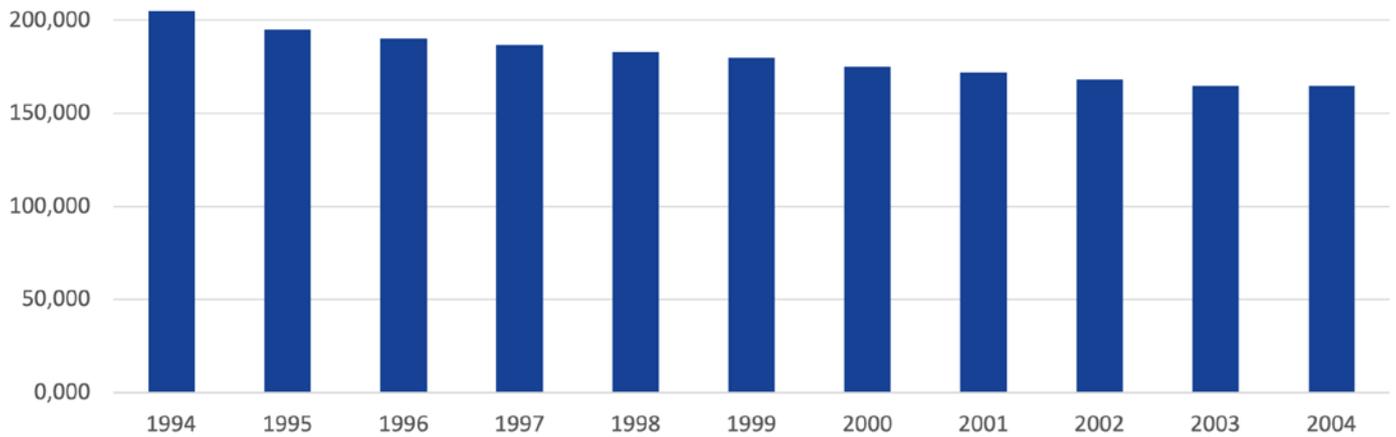
- dall'inizio della pandemia, molti dipendenti hanno la possibilità di lavorare da casa, almeno alcuni giorni alla settimana. Pertanto, queste persone non devono compiere il percorso fino al luogo di

lavoro, e hanno bisogno di fare rifornimento meno di frequente.

- Anche i meeting digitali riducono i viaggi di lavoro.
- Questo non si ripercuote soltanto sulle vendite di benzina, ma anche sui minimarket (si pensi al classico "coffe to go") o sugli autolavaggi.

Ma anche la crisi ha i suoi vantaggi:

- l'automobile viene percepita come mezzo di trasporto sicuro. In confronto ai mezzi pubblici o all'aereo, il rischio di contagio cala, almeno se si viaggia da soli.
- La gente apprezza di più i brevi tragitti fino al negozio della stazione di servizio, che è comodo e per lo più non affollato come i supermercati. Si possono evitare grandi assembramenti.
- Per via del Covid si tendono a preferire i prodotti confezionati, un punto a favore delle stazioni di servizio.



Numero di stazioni di rifornimento, 1994-2004

Il numero di stazioni di servizio negli ultimi decenni e anni si è consolidato, e ha ormai raggiunto un livello stabile. Ad esempio, in Germania nel 1969 le stazioni di servizio erano 47.000, mentre nel 2014 erano circa 14.200, per arrivare poi nel 2021 a circa 14.500. In Germania, una stazione di servizio serve indicativamente 5.700 persone, in Austria 3.300, in Italia ne usufruiscono poco meno di 2.800 cittadini. Negli USA vi sono attualmente

circa 145.000 stazioni di servizio. Nel 1970 erano più di 200.000. L'American Petroleum Institute ne descrive circa 128.000 come "Convenient Store" (minimarket) che vendono benzina. Qui è già visibile un cambiamento della percezione su cui torneremo in seguito. Il mondo delle stazioni di servizio è in costante cambiamento, proprio come la mobilità.

Da stazione di rifornimento a mobile HUB: la nuova mobilità

Diversi studi e previsioni concordano: nei prossimi anni e decenni, il concetto del modello aziendale delle stazioni di servizio cambierà ancora. Il rifornimento di carburante evolverà in un concetto intrecciato di mobilità fatto di logistica, servizi e tecnica, e vedrà un collegamento tra vita urbana e di campagna. Come merce di scambio, i gestori delle stazioni di servizio portano le loro grandi infrastrutture collocate in posizioni favorevoli. Sono fortemente orientati al cliente e godono di una vasta accettazione. A ciò contribuiscono gli orari di apertura 24/7, le relazioni con i clienti fissi, la disponibilità ad aiutare e la competenza tecnica (meccanici).

Nel settore delle automobili (autovetture e autocarri), le trazioni alternative (elettrica, a idrogeno, solare) sostituiranno del tutto o in parte il motore a combustione. Le stazioni di servizio rileveranno una parte della funzione di fornitura di energia per le automobili. Il fulcro però si sposterà sempre più dalle classiche attività B2C e dal trasporto individuale verso la gestione

di flotte per auto autonome, anche per fornitori di servizi per la mobilità e la logistica. I modelli di carsharing sono il futuro. La condivisione nel settore della mobilità andrà ad aumentare. Le stazioni di ricarica rapida diventeranno ancora più importanti di quanto già non siano. Le offerte di "Mobility as a Service" saranno la regola, e non più l'eccezione. Su strada e forse addirittura in volo, le parole d'ordine saranno aerotaxi e droni per la logistica, per "saltare" le code.

La manutenzione e la riparazione delle automobili continueranno a conservare un posto nelle stazioni di servizio, in particolare per garantire che le flotte siano sempre disponibili. La richiesta, in molte regioni, di possibilità di pernottamento in sicurezza per i camionisti contribuisce a mantenere attivo anche il settore degli hotel e motel. Soprattutto, le condizioni generali imposte dalla legge (sicurezza della mobilità, prezzi, tasse, sostenibilità) continueranno a influenzare costantemente il settore.



Shopping: gli affari non si fanno con il carburante e l'energia

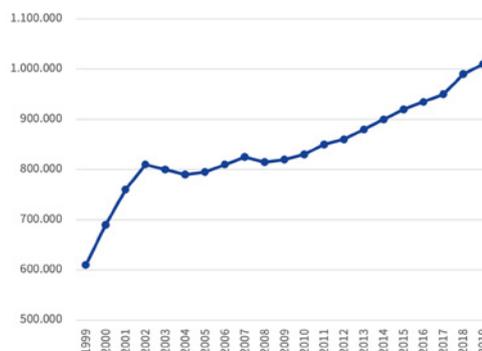
Gran parte degli acquisti si fanno già via internet, e il commercio continuerà ad andare nella direzione dell'e-commerce. In negozio si devono quindi tenere meno prodotti. I locali commerciali assumeranno sempre più l'aspetto di showroom. Le stazioni di servizio potrebbero fungere da punti di transizione o punti di ritiro centrali. Collocate in posizioni favorevoli per il traffico stradale e lungo vie di accesso e uscita, le stazioni di servizio si trovano in punti perfetti a questi scopi.

Le stazioni di servizio assumeranno ulteriori funzioni finora riservate al classico commercio al dettaglio. Sono tante le possibilità immaginabili, ad esempio collaborazioni con rivenditori online e relativi modelli di provvigioni. Tanto più che già oggi i principali margini si realizzano nel commercio al dettaglio e non nella vendita di carburante.

Secondo il "Consumer Fuels Survey" della NACS del 2015, negli USA circa il 35% di chi faceva benzina si recava anche al negozio. Allora, il sondaggio rivelò la seguente suddivisione degli acquisti:

Bevande analcoliche calde e fredde	36 %
Snack/dolci	33%
Sigarette	24%
Schedine del lotto	22%
Bevande alcoliche	11%
Alimentari	9%
Panini/pasti	8%

L'ottimizzazione del fatturato del negozio racchiude in sé un altissimo potenziale, ed è uno dei grandi compiti dei gestori. La posizione comoda rispetto al traffico stradale, gli orari di apertura favorevoli per i clienti e il fatto che questi continuino a tornare in maniera del tutto automatica, semplicemente per poter mantenere la loro mobilità, sono gli assi nella manica da giocare. Così le stazioni di servizio hanno la possibilità di distinguersi positivamente sul mercato e di creare relazioni durature con i loro clienti.



Fatturato del negozio per stazione di servizio

Centro per la mobilità e rete sociale

Ci sono moltissimi altri spunti per generare profitti interessanti. Già adesso le stazioni di servizio e in particolare gli autogrill offrono proposte gastronomiche e fungono da centri per la mobilità (ad es. per gruppi di car pooling o autostoppisti). Con il tempo assumeranno anche ulteriori funzioni. La stazione di servizio diventerà ancora più importante come hub sociale per le persone, in particolare nelle zone di campagna. Facilmente raggiungibili, le stazioni di servizio diventeranno

centri di rifornimento autonomi e quindi anche luogo di ritrovo quotidiano. Quello che prima era il caffè locale, la birreria del paese o il piccolo supermercato del posto, domani sarà la stazione di servizio. I gestori offriranno aree lounge, caffè e forse addirittura superfici a uso ufficio nello stile dei locali di co-working. Questi centri di rifornimento potrebbero ospitare addirittura autorità pubbliche e ambulatori medici.

Il cambiamento come sfida per la tecnologia

Molti scenari, come ad esempio i concetti completi pensati per il futuro da ARAL e Shell, vedono nelle stazioni di rifornimento i futuri hub logistici delle "Smart City", che uniscono servizi per la mobilità e la logistica. Questi sviluppi promettono al mercato nuove opportunità e moltissimi cambiamenti. Ciò, a sua volta, richiede anche un'elevata flessibilità nei sistemi tecnici utilizzati. È quindi destino che si utilizzino sistemi modulari e decentrati come le videocamere MOBOTIX, che sono in grado di accompagnare senza problemi i singoli passaggi e sono adattabili e scalabili.

Se i gestori delle stazioni di servizio sono pronti al cambiamento e vogliono adattarsi alle nuove condizioni oppure intraprendere attivamente nuove strade, si possono dischiudere nuovi e redditizi potenziali per il business. In questo modo, i gestori delle stazioni di servizio rafforzano la loro posizione di parte irrinunciabile dell'infrastruttura logistica e della mobilità. Questo richiede un passo in avanti dal punto di vista tecnico, e la volontà di essere all'avanguardia. Già oggi la maggior parte delle stazioni di rifornimento sono dotate di molta tecnologia. Basti pensare al sistema di cassa, alle visualizzazioni automatiche dei prezzi, ai display pubblicitari digitali, ai terminali per il pedaggio, alle colonnine della benzina, ai terminali di ricarica elettrica, agli impianti di autolavaggio, a quelli di allarme e, non da ultimo, ai sistemi di videosorveglianza.

A ciò si aggiungono le nuove offerte e servizi con i loro requisiti tecnici, che devono essere integrati nel sistema generale. Per cominciare, ci sono

le stazioni di ritiro (Poste, DHL, UPS, Amazon). Si pensi poi ad esempio a servizi bancari e logistici, tecnologia per le officine, software per la rotazione delle scorte, nuovi metodi di pagamento e molte altre applicazioni.

Anche la tecnologia video sta cambiando. Se finora i sistemi video venivano impiegati soprattutto per la sicurezza, ora contribuiscono in maniera decisiva anche a controllare i processi e a ottimizzare i servizi. E possono portare addirittura a un miglioramento del potenziale di fatturato. Ma su questo torniamo più avanti. Questi sistemi, tuttavia, devono essere soprattutto flessibili e scalabili. Il gestore di una stazione di servizio non può permettersi di sostituire i suoi sistemi a ogni nuovo cambiamento che sopraggiunge. La tecnica deve potersi muovere al meglio con il cambiamento, che si tratti di modifiche, riconversioni, adattamenti o crescita.

In questo, i sistemi MOBOTIX sono da sempre dei precursori. Grazie all'approccio decentralizzato e al concetto modulare, essi si possono adattare in maniera flessibile alle sfide in costante cambiamento. Il cambiamento può riguardare l'ampliamento o la regolazione dell'hardware (ad es. moduli ottici o termici) così come il software integrato nelle videocamere. La piattaforma aperta MOBOTIX 7 consente di utilizzare le app in maniera flessibile. È possibile installare nelle videocamere addirittura applicazioni software che vengono programmate in maniera totalmente individuale in base ad esigenze specifiche. Ecco quindi che i sistemi video MOBOTIX sono disponibili per qualsiasi applicazione immaginabile.

Riassumendo in breve:

- Il mercato delle stazioni di servizio è disomogeneo
- È in corso una trasformazione in hub per la mobilità
- Lo shopping porta margine di profitto
- La dotazione tecnica deve essere flessibile e scalabile

La sicurezza come esigenza base costante

Un motivo centrale per l'utilizzo dei sistemi di sicurezza video nelle stazioni di servizio, negli autogrill e negli autolavaggi è la sicurezza di dipendenti, clienti e valori. E sarà così anche in futuro. Naturalmente in questo hanno un ruolo importantissimo la tutela antincendio, la gestione di sostanze pericolose o la possibilità di indagare e impedire violenza e vandalismo. Ma il punto centrale per le stazioni di servizio e

i negozi è costituito dal furto di carburante e dal furto, l'effrazione e gli attacchi ai negozi. Purtroppo sono eventi che continuano a verificarsi. La tecnologia video intelligente può contribuire a rendere trasparenti queste minacce e a chiarire l'accaduto qualora si verificano, portando così a un calo degli episodi.

Furti di carburante

Il furto di carburante rimarrà un tema centrale per i gestori delle stazioni di servizio anche nei prossimi anni. "Fare il pieno e sparire, senza pagare": un classico. In quest'ambito, uno sviluppo è palese e ovvio: più cara diventa la benzina, più numerosi saranno gli episodi. E naturalmente ai gestori non basta abbassare semplicemente il prezzo della benzina, tanto più che non hanno praticamente alcuna influenza sui prezzi d'acquisto e che devono mantenere stabili i loro ridotti margini sul carburante. E le cose non sono certo semplificate dal fatto che, sebbene i margini siano inferiori rispetto a quelli di molte merci del negozio, in caso di furto di carburante la perdita assoluta è immensa, poiché le quantità di benzina rubate generano rapidamente danni considerevoli. Inoltre, il furto rimarrà di certo una questione esistente anche per i carburanti del futuro, come la corrente o l'idrogeno. La creatività criminale ci dice che anche qui si apriranno possibilità per "fare il pieno gratis". La percentuale di casi di furto di carburante risolti può aumentare notevolmente se si utilizza una tecnologia video di prima qualità. Per indagare su questi episodi servono immagini perfette. Un'immagine più brillante possibile permette di riconoscere targa, marca del veicolo, colore del veicolo e anche il colpevole. È importante che la targa del veicolo sia ben leggibile anche in controluce,

in condizioni di scarsa luminosità o in presenza di riflessi. In questi casi, uno strumento prezioso è il LongPassFilter MOBOTIX:

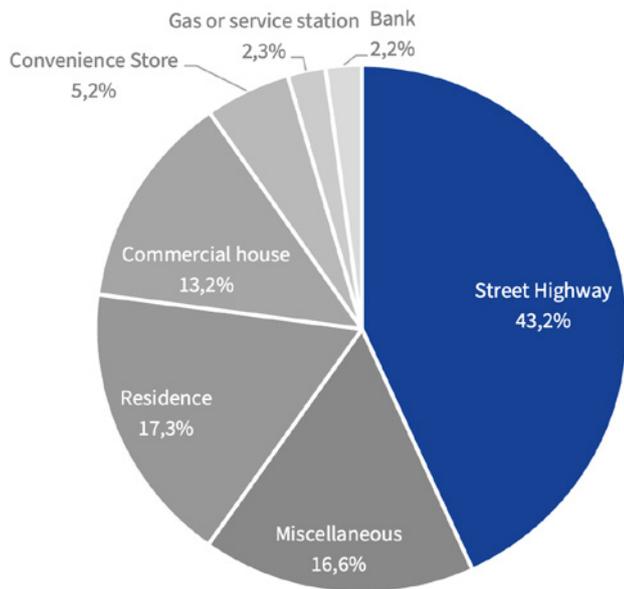
In combinazione con un apparecchio a infrarossi, l'obiettivo con LongPassFilter fornisce la base per il riconoscimento ottimale delle targhe in qualsiasi condizione di luminosità. Di seguito vediamo un ulteriore esempio di utilizzo del LongPassFilter: Il riconoscimento delle targhe di notte, in inverno: Immagine a sinistra: Il modulo sensore con Long Pass Filter consente il perfetto riconoscimento dei numeri di targa (angolo più stretto per il riconoscimento delle targhe). Immagine a destra: Modulo sensore giorno/notte con visuale più ampia e modulo di illuminazione IR per ottenere migliori informazioni contestuali. Le app intelligenti contribuiscono ad arginare gli episodi di furto di carburante e a chiarire l'accaduto se si verificano. Quindi le videocamere MOBOTIX assieme alle app sono in grado di rilevare, oltre alla targa, anche il tipo, il colore e il marchio del veicolo in questione. Con l'aiuto di questi dati, il gestore della stazione di servizio può inserire il veicolo in una lista di auto non accettate. Alla visita successiva verrà generato un allarme, e al potenziale cliente potrà essere negato l'accesso o l'acquisto di carburante.



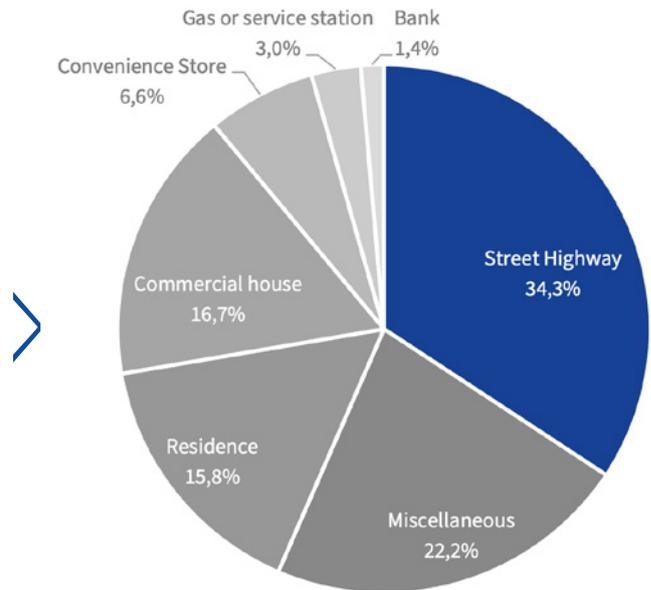
Assalto, effrazione e furto

Oltre al furto di carburante, i furti in negozio, le effrazioni e gli attacchi sono sfide pericolose, fastidiose e costose per i gestori delle stazioni di servizio.

Se si guarda ad esempio una panoramica complessiva degli assalti negli USA, la quota per le stazioni di servizio & minimarket è salita dal 7,55% dell'introito complessivo nel 2010 al 9,6% nel 2019.



Rappresentazione luogo furti 2010

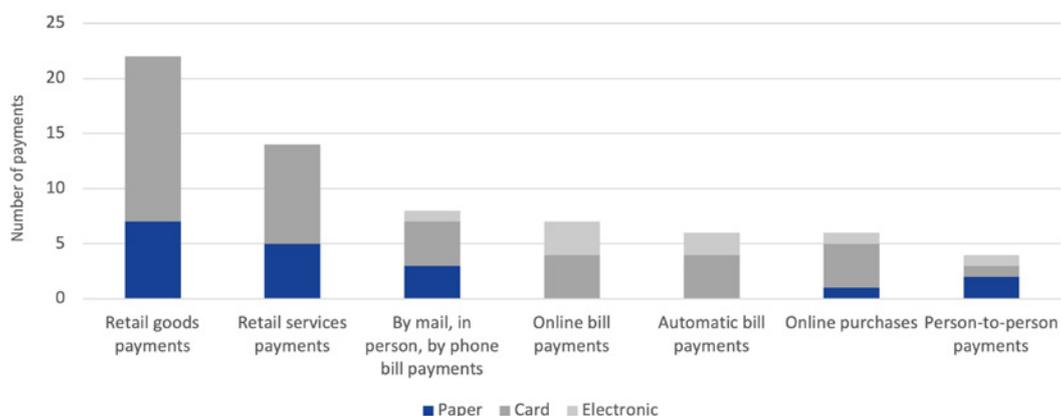


Rappresentazione luogo furti 2019

Che cosa rende le stazioni di servizio così allettanti per i ladri e i rapinatori?

L'obiettivo stazione di servizio è interessante per ladri, rapinatori e scassinatori per diversi motivi: mentre il denaro contante non esiste quasi più nelle banche, messe in sicurezza al meglio, nelle stazioni di servizio è ancora un mezzo di pagamento molto utilizzato. Secondo uno studio dell'impresa per i pagamenti elettronici ACI Worldwide, circa la metà degli intervistati preferisce pagare il rifornimento di

carburante e al minimarket con la carta di credito, mentre il 21% paga preferibilmente o esclusivamente in contanti (i rimanenti alternano tra carta e contanti). I contanti rimangono l'obiettivo centrale degli assalti alle stazioni di servizio. Un ulteriore studio della Federal Reserve Bank of Atlanta del 2020 conferma il trend dei contanti tipico per il settore del commercio al dettaglio.



Numero di pagamenti per tipo di transazione e tipo di pagamento

Per i furti e le effrazioni, invece, ha un ruolo decisivo soprattutto la composizione dell'assortimento di prodotti. La quota di merci di valore come tabacco e alcol in relazione all'assortimento complessivo è molto elevata. Ciò significa che gli intrusi possono arrivare alla merce costosa in maniera veloce, semplice e mirata. I percorsi brevi garantiscono il rapido accesso.

Ecco cosa dicono le statistiche: la sorveglianza mirata delle stazioni di servizio con immagini di massima qualità per poter accusare al meglio gli autori del furto rimane importante, giorno e notte, anche al buio o in cattive condizioni di luminosità, come in controluce. In quest'ambito, l'utilizzo della tecnologia video premium di MOBOTIX può fare la differenza e contribuire in maniera decisiva a provare la colpevolezza dei ladri o a dissuaderli fortemente. Un sistema video MOBOTIX con funzione Wide Dynamic Range (WDR), ad esempio, è in grado di illuminare automaticamente le aree buie e di evitare aree troppo luminose e sovraesposte. Il risultato è un'immagine dettagliata in tutti i punti, che supporta o rende possibile la prova della colpevolezza di intrusi o ladri. Nell'immagine in basso a sinistra si vedono le registra-

zioni della videocamera MOBOTIX Q71 Hemispheric senza e con WDR. La persona fuori dalla vetrata (vicino alla porta a destra) non sarebbe assolutamente riconoscibile senza WDR, essendo in controluce e colpita da un riflesso.

Se consente di chiarire in maniera affidabile gli incidenti e di evitare danni, allora l'impianto di videosorveglianza ripaga il gestore. Ogni locatario di una stazione di servizio apprezza un attraente Return on Investment (ROI). Questo comprende anche un utilizzo efficace e ponderato della tecnologia video. Ad esempio, grazie ai cavi dei sensori della videocamera S74 lunghi fino a 34 metri, i piccoli negozi possono monitorare contemporaneamente le casse e il minimarket con una singola videocamera e due sensori. Un modulo emisferico, con la sua visuale completa a 360°, consente di tenere sott'occhio il negozio, mentre un secondo modulo ottico viene rivolto direttamente verso l'area delle casse. Una videocamera, protezione efficace. In questo modo si risparmia in termini economici sia per l'acquisto che per l'installazione.



MOBOTIX Q71 (senza WDR)



MOBOTIX Q71 (con WDR)

Riassumendo in breve:

- App intelligenti e LongPassFilter accelerano il chiarimento dei casi di furto di carburante grazie al riconoscimento delle targhe
- Furto, rapina ed effrazione rimangono una minaccia (contanti & assortimento merci)
- L'eccellente qualità delle immagini (WDR, tecnologia video efficace) è essenziale per provare la colpevolezza dei ladri

Migliorare i processi per aumentare la redditività

Come descritto sopra, la mobilità, e così la connessa fornitura di carburante ed energia, nei prossimi anni andranno incontro a dei cambiamenti. Le stazioni di servizio si concentreranno anche sulla parte relativa al commercio al dettaglio. I margini sono interessanti. Negozio e ristorante promettono fatturati allettanti anche in futuro. Le stazioni di servizio nelle aree di campagna diventano un centro di approvvigionamento. Nelle aree urbane, invece, in un'epoca in cui la

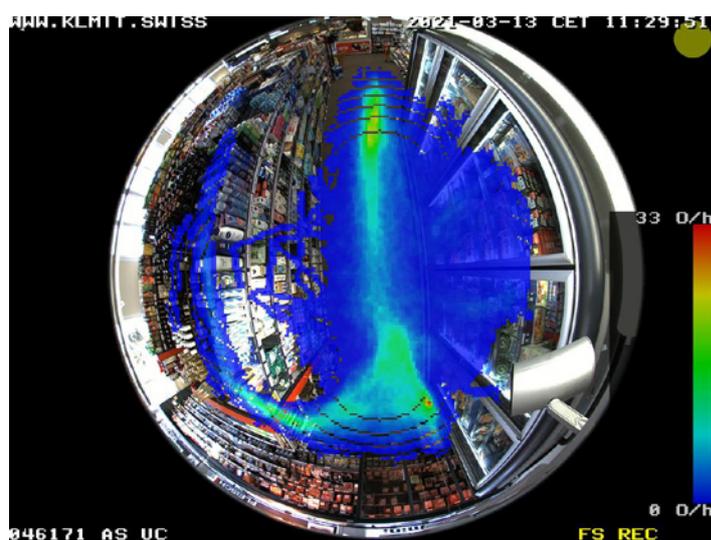
mobilità elettrica sta crescendo sempre più, rappresentano una possibilità di "rifornimento comodo di passaggio" (tempi di ricarica, punto di connessione / cambio mezzo, ecc.). E qui si aprono nicchie interessanti. Ma tutto ciò può funzionare soltanto se i gestori delle stazioni di servizio sanno chi sono i clienti, da dove vengono e che cosa vogliono. Ed è proprio qui che la tecnologia video intelligente mostra i suoi punti di forza.

Una spinta al fatturato e al profitto con la tecnologia video

Già oggi, più di un terzo di chi fa rifornimento si reca anche al negozio della stazione di servizio. Se cambierà il tipo di trazione delle auto, tale quota potrà senz'altro crescere ancora. Persone che cambiano mezzo, che utilizzano gruppi di car sharing, passeggeri dei mezzi pubblici passeranno automaticamente e quotidianamente dalle stazioni di servizio del futuro. La comodità è essenziale. Perché non fare subito la spesa qui, sulla via di casa?

Per i gestori delle stazioni di servizio ciò significa organizzare l'assortimento il più possibile in base alle esigenze della clientela e posizionare i prodotti in negozio in modo da renderli il più attraenti possibile per i clienti. In questo, la tecnologia video intelligente può contribuire ad acquisire informazioni importanti.

- Grazie all'analisi video, con il riconoscimento facciale è possibile ottenere dati sulla struttura della clientela (uomo/donna, età).
- Il riconoscimento delle targhe fornisce dati sul bacino d'utenza.
- Informazioni sul tipo e sul marchio delle automobili consentono di trarre conclusioni sulle condizioni economiche e sulle preferenze.
- Osservando i profili di movimento (Heat Map) dei clienti nel minimarket è possibile posizionare la merce in maniera efficace.



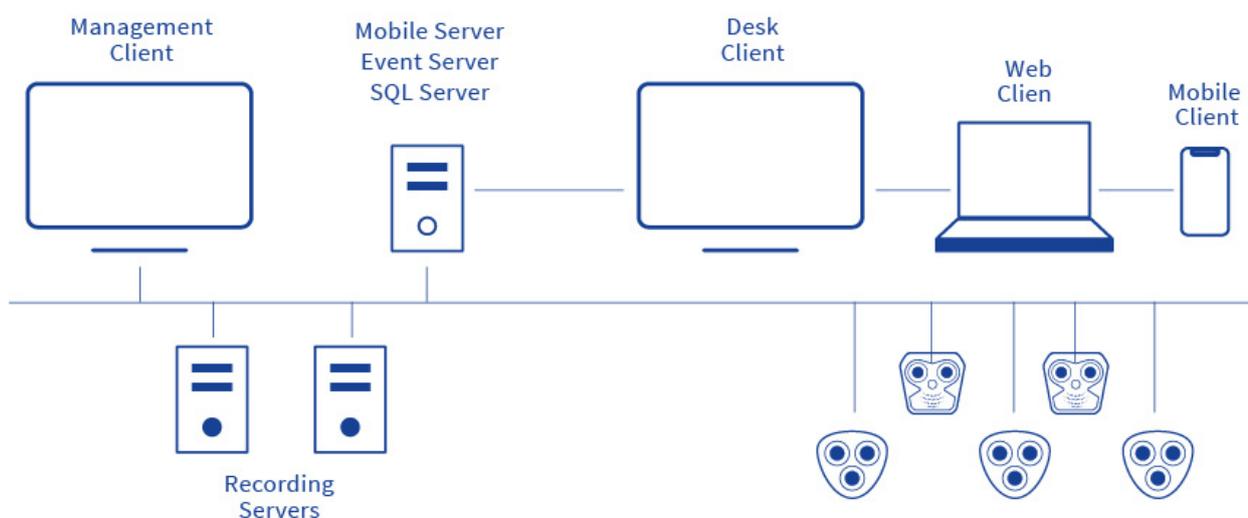
La tecnologia video può aiutare ad aumentare il potenziale di fatturato (adattamento dell'assortimento, display pubblicitari digitali adeguati, pubblicità mirata per il bacino d'utenza) e a migliorare l'esperienza di acquisto. D'altro canto, la tecnologia digitale supporta processi più rigorosi. Circa la metà delle stazioni di servizio sono sedi uniche. L'altra metà consiste in catene con almeno due stazioni di servizio, fino a 50 o più. In questi casi, tenere tutto sotto controllo è

molto dispendioso per il gestore. Con l'aiuto delle soluzioni VSaaS (Video as a Service) è possibile monitorare più sedi in maniera centralizzata, attraverso il cloud o sistemi di gestione video (VMS) più complessi a cui è possibile accedere in qualsiasi momento e da qualsiasi luogo. Questo include naturalmente i relativi accessi, la crittografia e le misure di sicurezza informatica.

Accesso remoto in tutta comodità con MOBOTIX

Piccole e medie catene di filiali e franchising utilizzano il MOBOTIX CLOUD. Si accede tramite smartphone, tablet o PC da ovunque ci si trovi. Né il gestore né i suoi collaboratori hanno bisogno di server locali, e nemmeno di conoscenze informatiche. Il sistema è agile, flessibile e scalabile. Grazie al rapido monitoraggio digitale a 360° consente di evitare i tragitti che prima erano necessari per effettuare le ispezioni sul posto di persona. Anche con la piattaforma di video management MOBOTIX HUB i gestori possono tenere sotto controllo più

sedi a livello centrale. La piattaforma consente di integrare, gestire e controllare tutti i componenti (server, videocamere, utenti) degli impianti di sicurezza video a livello centrale, anche in un numero di sedi diverse. Questo sistema è particolarmente interessante per le medie e grandi catene, poiché consente di controllare in un colpo d'occhio tutta la rete di sicurezza video, anche se si hanno 50, 100 o più sedi. Il controllo avviene anche qui tramite terminali mobili, come laptop o PC, fino a una parete video completa.



Raccogliere, collegare e analizzare dati

È un processo noto dagli acquisti online tramite internet, durante i quali si inseriscono dati personali e dati per il pagamento. Ormai non ci si stupisce più del fatto che ci venga mostrata la pubblicità proprio dei prodotti che ci interessano. Tutto ciò è possibile grazie alla raccolta mirata dei dati. Se in internet appare come un processo molto semplice, in negozio avviene a molti livelli e su molti punti di contatto parallelamente. E questo vale anche per le stazioni di servizio e i loro minimarket. Tramite la raccolta, il collegamento e l'analisi dei dati, le stazioni di servizio possono raggiungere e attirare i loro clienti in maniera ancora più mirata.

Alla stazione di servizio c'è ad esempio il punto di contatto cassa e sistema di pagamento. Il cliente può avere una carta fedeltà o utilizzare un programma di punti bonus. Tramite il sistema di cassa si possono quindi già fare valutazioni sul valore della spesa e sui modelli di carrello.

I dati sono sempre più importanti. Essi consentono al gestore della stazione di servizio di scoprire di più sulla clientela e sulle sue esigenze. L'adattamento di offerte, servizi e processi porta alla fine a un aumento del potenziale di fatturato. In tutto questo, sono sempre di più le direttive e gli standard in materia di tutela dei dati (RGDP) e privacy da rispettare. Il che è assolutamente giustificato, per il bene del cliente.

Anche la tecnologia video può fornire al gestore dati importanti sul comportamento dei clienti. Questa raccolta di dati dei clienti, ad esempio per migliorare il marketing e la distribuzione, necessita di un'infrastruttura potente e sicura. MOBOTIX risponde a questa esigenza con l'approccio decentralizzato dei suoi sistemi video, che vengono costantemente e ampiamente testati da istituti leader per verificarne la penetrabilità, e che dispongono di una solida cyber roadmap.



Tramite il riconoscimento facciale, la tecnologia video MOBOTIX è in grado ad esempio di rilevare dati sul sesso e sull'età, sulla durata della permanenza del cliente, oppure di fornire informazioni sulla provenienza (targa del veicolo) o sulla frequenza con cui un cliente ritorna (ad esempio, quanto spesso è stata presente una determinata targa in un mese?). Tutte

queste informazioni sono utili al gestore per poter orientare l'offerta al suo gruppo target in maniera ancora più precisa. Il che si traduce in un maggiore potenziale di fatturato per il gestore e in una migliore esperienza di acquisto per il cliente.

Gestire efficacemente i reclami: evitare danni economici

In conclusione vorremmo accennare brevemente anche a una questione che provoca stress e fa perdere tempo, ma che con la tecnologia video può essere ridotta considerevolmente. Particolarmente irritanti per i gestori delle stazioni di servizio sono le lamentele e i reclami dei clienti, perché, oltre a clienti insoddisfatti, significano anche tempo e

lavoro da dedicare per la loro risoluzione. E il tempo è denaro. Grazie a una scrupolosa documentazione e alla tracciabilità dei procedimenti nelle operazioni quotidiane, questi processi possono essere abbreviati e semplificati per tutte le parti coinvolte.

Trasparenza nei flussi di denaro e merci

Con l'integrazione delle casse nel sistema di videosorveglianza è possibile chiarire rapidamente e senza lasciare dubbi eventuali irregolarità per clienti e personale. I dati relativi alle transazioni di una cassa collegata in rete vengono trasferiti a una videocamera MOBOTIX e salvati nella memoria attraverso l'interfaccia Smart Data. Le operazioni di cassa possono quindi essere ricercate ad esempio per articolo, prezzo, orario o numero personale, per poi riprodurre esattamente i video corrispondenti alla

rispettiva transazione. In pochi clic si possono così controllare e chiarire i processi. Ma la trasparenza non riguarda soltanto i reclami dei clienti. Quasi un terzo dei furti è imputabile a dipendenti e fornitori. Con l'aiuto della tecnologia video è possibile chiarire anche differenze di cassa e irregolarità come ad esempio i "trattamenti di favore".

Evitare errori di utilizzo e reclami

I reclami sono particolarmente frequenti in relazione all'uso degli autolavaggi. Le immagini video possono servire a stabilire se il danno al veicolo lamentato dal cliente era già presente prima che il veicolo entrasse nell'autolavaggio. È possibile, inoltre, controllare i processi all'interno dell'autolavaggio. I sistemi video MOBOTIX sopportano le temperature elevate o basse e gli spruzzi d'acqua, perché sono robusti e resistenti ai fenomeni atmosferici. Anche facendo rifornimento si possono commettere errori. I casi più tipici, come i danni causati dalla dimenticanza di rimettere il tappo del serbatoio alla partenza, possono così essere tracciati. Durante la ricarica elettrica capita spesso che un'auto passi o parcheggi sopra i cavi. I sistemi video MOBOTIX permettono di venire a conoscenza delle cause

di tali danni. Le informazioni apprese dalle registrazioni contribuiscono inoltre ad adattare i processi al fine di evitare episodi simili in futuro, o quantomeno di ridurli. Il miglioramento dei processi riduce i danni e i guasti ed evita di dover ricorrere a riparazioni. In questo modo si avranno impianti tecnici redditizi e partner e clienti soddisfatti. Il risultato finale è un maggiore profitto. Pertanto, la tecnologia video si ripaga velocemente.

Ulteriori informazioni sulle soluzioni MOBOTIX sono disponibili al sito www.mobotix.com



Fonti:

ADAC Evolution der Mobilität, API American Petroleum Institute, Auckland University of Technology, bft-Branchenstudie, BR Bayerischer Rundfunk, Business Insider, College of Engineering University of Houston, Credit Union Times, Federal reserve Bank of Atlanta, FBI Robbery/ Uniform Crime Reporting Program, fueleconomy.com, The Guardian, INSIDER, Market Watch, NACS/Nielsen Convenience Industry Store Count, National Petroleum News USA, Oberhessische Presse Marburg, petrolplaza.com, Scottish Grocer and Convenience Retailer, Shell.com, Shell Scenarios, Statista, SWR Südwestrundfunk, tankstellenWelt, TELEVISORY, Umweltbundesamt, WELT, WORLDVIEW, ztg-deutschland.de (Zentralverband des Tankstellengewerbes), zukunftsinstitut.de,

IT_08/22

MOBOTIX AG • Kaiserstrasse • 67722 Langmeil (Germania) • Tel.: +49 6302 9816-103 • Fax: 49 6302 9816-190 • sales@mobotix.com • www.mobotix.com
MOBOTIX è un marchio di MOBOTIX AG registrato nell'Unione europea, negli Stati Uniti e in altri Paesi. Tutti i diritti riservati. © MOBOTIX AG 2022

MOBOTIX
BeyondHumanVision