



Il Noleggio Courmayeur, grazie a un progetto realizzato da BTG Tecnologie con il supporto del Lab#ID dell'Università Carlo Cattaneo – LIUC, utilizza i sistemi RFID per velocizzare il processo di noleggio delle attrezzature e migliorare il servizio ai suoi clienti.

Il Noleggio Courmayeur è attivo dal 2004, e offre oltre 1000 paia di scarponi e altrettanti di sci (sci competition e standard per adulto e bambino, snowboard e snowblade). Data l'ubicazione, di fronte alla funivia, il centro ha una numerosa clientela giornaliera, con picchi di movimentazione delle attrezzature all'apertura ed alla chiusura delle piste. Al fine di migliorare ulteriormente il servizio fornito ai clienti, Luca Trionte e i suoi soci hanno deciso di sfruttare le potenzialità della tecnologia per ottimizzare i flussi di noleggio. Volevano non solo rinnovare il sistema informativo, ma anche utilizzare la tecnologia RFID già a loro nota, per velocizzare il riconoscimento delle attrezzature.

Il Noleggio Courmayeur desiderava in questo modo realizzare diversi obiettivi per soddisfare l'esperienza di acquisto dei suoi clienti a cominciare dalla velocizzazione dei tempi richiesti dalle operazioni di noleggio come le operazioni di cassa, la restituzione dell'attrezzatura e la chiusura degli ordini aperti, di verifica della correttezza e completezza della restituzione e di monitoraggio delle eccezioni.

Vi erano inoltre sia l'esigenza di offrire e gestire nuovi servizi, come le carte fedeltà, che devono essere compatibile con le tessere skipass della società di gestione degli impianti, sia, non ultima, la volontà di dare un'immagine distintiva di innovazione ed efficienza ai clienti italiani e stranieri, in particolare a quelli più fidelizzati.

Per rispondere a questi molteplici obiettivi, di tipo operativo e di immagine, BTG Tecnologie, start up milanese partner di progetto del Noleggio Courmayeur, ha individuato la soluzione più efficace in un sistema RFID, che risulta più veloce dei sistemi barcode già diffusi in questo settore. BTG Tecnologie ha quindi progettato e realizzato il sistema di identificazione coinvolgendo il Lab#ID per alcuni aspetti del progetto, dall'individuazione del tag più adatto alla situazione (applicazione all'attrezzatura da sci, condizioni ambientali come basse temperature e presenza di acqua e ghiaccio) alla realizzazione di un varco di lettura in grado di rilevare, al momento della restituzione dal materiale noleggiato dal cliente, tutti i tag applicati alle attrezzature in condizioni non sempre ottimali e costanti. Si devono infatti leggere i tag negli scarponi che spesso sono ancora indossati e quindi al livello del pavimento, e

contemporaneamente i tag sugli sci che, portati a mano in modo casuale, si presentano alla lettura del varco ad altezza variabile. Inoltre, poiché il cliente che rientra ha appena finito di sciare, i tag sono spesso molto freddi e bagnati. E infine il problema principale è stato individuare dei tag “mount on metal”, da applicare agli sci realizzati con lamine particolari di metallo, che fossero leggibili ad almeno 40 cm di distanza.

Dopo alcuni mesi di ricerche e di test, alla fine del 2007 sono stati selezionati i tag ISO 15693 compatibili con gli skipass del comprensorio ed è stato realizzato il varco di lettura.

A cavallo della stagione 2007/2008 è stato sviluppato il software di gestione basato interamente su interfacce utente in modalità touch screen, che consentono agli operatori di avere le mani sempre libere; sono stati inoltre testati i tag applicati, in questa prima fase, sugli scarponi e sugli sci per amatori e da competizione delle marche più diffuse, e su tutti i materiali più utilizzati.

Il processo di noleggio delle attrezzature risulta rapido e performante e ha soddisfatto pienamente le aspettative del progetto. Sebbene la riduzione dei tempi di evasione dell'ordine al momento del noleggio, quando il cliente sceglie, prova e paga l'attrezzatura, sia di difficile valutazione, un primo vantaggio è stato l'eliminazione dei tempi di attesa al banco di regolazione, dove vengono immediatamente registrati i dati di regolazione DIN degli attacchi e quelli alla cassa, dove ora non si formano più code.

Il beneficio maggiore si è però ottenuto nella fase di restituzione delle attrezzature, quando il passaggio dal varco fa comparire automaticamente sullo schermo del computer l'identificativo del cliente e l'elenco del materiale che ha noleggiato. Al passaggio del varco un segnale verde indica la corretta e completa restituzione delle attrezzature e abilita la chiusura dell'ordine con un semplice tocco dello schermo, un segnale rosso indica all'operatore che la restituzione non è completa oppure è irregolare, e un'immagine analitica consente di verificare cosa è accaduto e quindi di agire conseguentemente.

L'impatto della tecnologia è stato molto alto anche dal punto di vista del ritorno di immagine, come hanno dimostrato la curiosità e l'apprezzamento per questa innovazione da parte sia della clientela italiana, sia di quella straniera.

Anche la percentuale di lettura dei tag al passaggio attraverso il varco è stata molto alta e andrà aumentando con le progressive migliorie del prototipo e con una disposizione più consona degli arredi e delle attrezzature del noleggio che per ora, nonostante “la rivoluzione tecnologica” introdotta, non sono stati in nessun modo variati. Un'ulteriore conciliazione delle esigenze degli operatori e un più consono layout del centro noleggio, che sfrutti e valorizzi la tecnologia RFID, basteranno a ridurre la percentuale di mancate letture che non hanno comunque causato problemi di rilievo, perché basta l'identificazione di almeno uno dei tag abbinati al cliente per consentire la visualizzazione a schermo dell'operazione di restituzione, con il relativo dettaglio e la chiusura dell'ordine.

Gli sviluppi futuri

Il Noleggio Courmayeur ora punta a valorizzare le potenzialità del sistema offrendo ai propri clienti ulteriori servizi. Le tessere fedeltà, che come detto utilizzano lo stesso standard RFID degli attuali skipass, possono ad esempio registrare prenotazioni, credito e operazioni di pagamento complesse, come nel caso di gruppi, accelerando ulteriormente le operazioni di noleggio. Esse possono consentire di attivare facilmente programmi di incentivazione e di fidelizzazione, in iniziative congiunte albergo - noleggio - scuola sci - gestione impianti. Possono inoltre essere utilizzate per registrare operazioni di reso in remoto, con raccolta delle attrezzature di gruppo ad esempio presso gli alberghi. Possono infine rappresentare un simpatico modo per fare un regalo ad un amico.

Il successo di questo progetto ha spinto BTG Tecnologie a migliorare ulteriormente il sistema sia nel software gestionale, sia nell'individuazione del layout più adatto dei locali, sia nell'individuazione di tag standard e mount-on-metal sempre più performanti, e a diffonderlo nei comprensori sciistici dell'arco alpino e del resto d'Italia.