



Partner e strumenti tecnologici a supporto delle strategie aziendali

TOYOTA, un nuovo portale web per le concessionarie

Andrea Cappelloni, IT & Digital Transformation General Manager Toyota Motor Italia: "L'innovazione tecnologica del nuovo portale è anche innovazione organizzativa, per un miglioramento continuo che valorizza persone e team".

L'azienda e le sfide

Toyota Motor Italia è una società che si occupa di distribuzione e commercializzazione di autoveicoli e parti di ricambio attraverso i marchi commerciali **Toyota e Lexus**. I suoi prodotti e servizi vengono commercializzati su tutto il territorio nazionale attraverso una rete ufficiale di 68 concessionari Toyota e 26 Lexus. Ha sede a Roma, nel primo semestre 2022 ha immatricolato circa 47.000 vetture con una quota complessiva pari al 6,8% del mercato automotive in Italia. Toyota Motor Italia è parte del gruppo multinazionale giapponese che fa capo a **Toyota Motor Corporation** che ha una presenza globale: opera in 170 paesi e nel corso del 2021 ha venduto oltre 10 Milioni di veicoli in tutto il mondo. Toyota Motor Italia opera in sinergia con le altre aziende del Gruppo: **Toyota Financial Services Italia** che si occupa di servizi finanziari, **KINTO Italia** che propone un'offerta integrata di servizi di mobilità innovativi, sostenibili, inclusivi attraverso il marchio KINTO, le branch italiane di **Toyota Insurance Services** e **Aioi Nissay Dowa Europe** che forniscono ai clienti servizi assicurativi di alta qualità.

L'ambizione di Toyota è quella di contribuire alla realizzazione di una società sostenibile e inclusiva grazie a soluzioni di mobilità innovative ed elettrificate e a nuovi servizi, per consentire a tutti di muoversi agevolmente e in modo sostenibile, senza lasciare indietro niente e nessuno. Un'ambizione incarnata nella visione **'Beyond Zero'**, in base alla quale l'obiettivo delle zero emissioni rappresenta una tappa intermedia verso un futuro nel quale spostarsi renda il mondo un luogo migliore e dove le persone possano muoversi senza barriere e limitazioni e in totale sicurezza. In questa direzione si muove la strategia di elettrificazione del Gruppo Toyota, basata su un approccio multi-tecnologico: Toyota investe su tutte le forme di elettrificazione (ibrido, ibrido plug-in, elettrico e a celle a combustibile a idrogeno), con l'obiettivo di offrire la soluzione elettrificata giusta, al momento giusto, in ogni area geografica del mondo, per soddisfare le esigenze di mobilità di tutti i clienti. Uno sviluppo che ha portato nel 1997 alla introduzione di Prius, prima vettura con sistema *Full Hybrid* Toyota, oggi arrivato alla quinta generazione, e della Mirai (parola che in



giapponese significa 'futuro'), la prima berlina a celle a combustibile alimentate a idrogeno, prodotta in serie dal 2014, attualmente giunta alla seconda generazione. Oggi sono oltre 20 milioni i veicoli elettrificati Toyota e Lexus in tutto il mondo.

Un nuovo portale di gestione

In questo contesto di sfide significative nel settore della mobilità, Toyota crede fermamente nel valore dell'Innovazione. Nella visione di Toyota il fattore Umano è centrale, talmente importante che la tecnologia deve rappresentare un fattore abilitante, che deve amplificare le potenzialità e le facoltà dell'essere umano senza sostituirlo. Tenendo in mente queste caratteristiche distintive e valutando l'opportunità di migliorare l'organizzazione del lavoro e di impiegare le tecnologie come fattore abilitante nei processi di lavoro, Toyota si è spinta a ripensare il portale destinato alle concessionarie, che si era sviluppato per successive stratificazioni e non era più adeguato alle esigenze di una rete sempre più ampia di persone.

Il processo di riprogettazione del portale ha visto la collaborazione di diversi *partner*, tra cui in particolare *BearIT*, *Cluster Reply* e *XSister Reply*.

New: *dopo circa un anno di lavoro, dopo un'importate fase di test e pilotaggio delle nuove funzionalità, si è arrivati alla delivery a tutta la rete dei concessionari Toyota e Lexus del nuovo strumento di lavoro WayTo. La fase di test ha visto coinvolte diverse concessionarie eterogenee che hanno fornito un importante contributo alla evoluzione delle nuove funzionalità presenti nel nuovo portale.*

La filosofia di sviluppo si è basata sulla centralità dell'utilizzatore, del suo punto di vista e delle sue esigenze, tanto che l'utente finale è stato coinvolto anche nella fase di progettazione.

Il nuovo portale web, utilizzabile anche da mobile e tablet, ha funzioni specifiche di ricerca e categorizzazione dei contenuti, ma è anche un HUB di applicazioni, sviluppate nel corso del progetto, necessarie per effettuare, ad esempio, l'invio di un ordine o la richiesta di un intervento.

Le esigenze

Il nuovo portale è stato studiato per rispondere a una serie di esigenze. Ad esempio, nel vecchio sistema era necessario autenticarsi più volte, in modi diversi. Alcuni applicativi erano ormai obsoleti, i tempi di risposta erano lunghi, l'operatore poteva collegarsi solo dal luogo di lavoro e solo da PC. La ricerca non era immediata, ma si basava sull'utilizzo di una serie di menù a cascata, facili da usare solo per chi sa già "dove" si trovano le informazioni che servono.

Il nuovo portale è stato dunque studiato per essere in linea con i tempi del business e della richiesta di mercato, aumentare e garantire la conformità ai requisiti di sicurezza, facilitare l'accesso con una unica procedura di identificazione, sfruttare al meglio le architetture cloud Microsoft e i prodotti correlati, definire un ecosistema applicativo in linea con gli standard tecnologici odierni.



Le risposte del nuovo portale

Il nuovo portale si basa su un'architettura standard, solida, affidabile, modulare e più efficace, integrata e integrabile con altri ecosistemi. Utilizza gli standard dell'architettura di Office 365 e Microsoft Azure e la modalità di accesso è unificata attraverso la piattaforma Microsoft 365.

Si tratta inoltre di una soluzione flessibile e configurabile, per andare a integrare l'intero panel delle applicazioni Toyota.

La ricerca è molto facile e intuitiva, così anche l'accesso alle applicazioni: il modello di riferimento è quello dei principali motori di ricerca e delle piattaforme di vendita online.

Il passaggio dal vecchio sistema al nuovo non richiede particolari momenti di formazione: sono disponibili brevissimi video/documentazione online. L'assistenza è comunque disponibile ed è fornita da personale dedicato.

Inoltre, il nuovo portale offre una ampia reportistica sull'utilizzo delle funzioni, delle app, degli apparati documentali, per orientare i futuri sviluppi.

Il lavoro di sviluppo

Per arrivare a fornire a utilizzatori non esperti uno strumento sicuro e tecnologicamente avanzato è stato necessario un ampio lavoro di riorganizzazione dei contenuti, di produzione di nuovi materiali, di razionalizzazione delle applicazioni, di integrazioni con altre funzioni, che ha coinvolto diversi partner e funzioni aziendali.

In particolare, è stata completamente revisionata la modalità di accesso a tutte le applicazioni; tale revisione consentirà, a pieno regime, l'accesso da parte dei dealer a tutti gli applicativi appartenenti all'ecosistema Toyota (TMI, TFSI, TIM, Kinto) attraverso un'unica utenza permettendo una notevole semplificazione ed armonizzazione dell'esperienza utente.

È stato centralizzato l'accesso alle applicazioni disponibili, basato sui ruoli utente, ed è stata fornita una dashboard semplice e funzionale. Sono state razionalizzate le applicazioni disponibili in base ai processi aziendali, tenendo presente i seguenti asset: strategia – utilizzo - importanza.

È stata progettata un'architettura IT che consente di gestire il processo di porting delle attuali applicazioni e di ospitarne di nuove.

Benefici

I benefici – lato Toyota - riscontrabili in questa fase iniziale sono relativi all'aumento della sicurezza, alla facilità di uso, che riduce i tempi di lavoro e l'esigenza di supporto, fino alla diminuzione degli errori e all'efficientamento del lavoro. Inoltre, lo sviluppo del portale apre innovativi scenari di utilizzo in risposta a nuove esigenze.

Gli utilizzatori finali hanno riscontrato miglioramenti nella nuova piattaforma, legati alla facilità di utilizzo, alla possibilità di accesso da ogni luogo e da diversi dispositivi, con un netto risparmio di tempo.