

## INDAGINE DELPHI #6

### CONNETTIVITÀ: LE IMPLICAZIONI PRATICHE E I NUOVI SERVIZI

17 esperti del settore automotive hanno formulato le loro previsioni in un'indagine promossa da AgitaLab e curata dal Centro Studi Fleet&Mobility.

#### Finalità dell'indagine e metodologia

È stata utilizzata una variante della metodologia Delphi, che consiste nel coinvolgere un ristretto e qualificato numero di esperti intorno a un tema, formulando dei quesiti circa la sua evoluzione e stimolandoli a esprimere risposte individuali, che vengono poi sottoposte al vaglio di ciascuno in forma anonima, in modo che il livello di validazione di ogni risposta sia determinata dal suo contenuto, indipendentemente da chi l'ha espressa. Questo percorso punta a selezionare le ipotesi di futuro più condivise dal gruppo di esperti.

Nel corso dell'incontro, ciascun esperto ha ricevuto un primo questionario con le domande a risposta aperta, su cui esprimere le proprie valutazioni in chiave previsionale, di cambiamento.

Sulla base delle affermazioni estratte dal primo questionario, Fleet&Mobility ha preparato un secondo questionario, in forma anonima, su cui per ogni affermazione ciascun esperto ha espresso un giudizio di accordo/disaccordo.

#### EVIDENZE

Esistono due tipi di connettività. Quella personale dell'individuo, abilitata dal proprio smartphone, e quella dell'auto, realizzata attraverso il dispositivo telematico. La connettività individuale è insostituibile e spetterà all'auto, con i propri dispositivi di connettività, convergere sullo smartphone integrando eventualmente servizi che esso, allo stato, non è in grado di fornire.

Le informazioni raccolte dal dispositivo telematico dell'auto e l'utilizzo in abbinamento di una app nello smartphone del driver permetteranno l'offerta di servizi relativi alla mobilità, all'assistenza personale e all'entertainment.

I servizi relativi alla gestione del veicolo che saranno sviluppati prossimamente sono egati alla manutenzione preventiva e predittiva e alla gestione proattiva dell'assistenza stradale. Mentre tra i servizi dedicati al driver avranno maggior impulso quelli relativi all'info-mobilità.

I sistemi di connettività embedded e quelli con dispositivi installati da terze parti coesisteranno, ma avranno funzioni diverse.

I dati provenienti dai dispositivi telematici dovrebbero essere tutti codificati ed interfacciati a prescindere dalla marca dell'auto e dalla scatola nera utilizzata.

La conoscenza e l'utilizzo dei dati dovrebbe essere maggiormente regolamentata e, comunque, i dati dovrebbero essere a disposizione del proprietario e/o del conducente del veicolo.

Nel prossimo futuro si andrà incontro ad un forte controllo della privacy individuale, ma con una spinta verso la condivisione di dati personali.

La telematica consentirà una comunicazione diretta con il driver da parte di più soggetti/operatori diversi. È pensabile che sorgano conflitti di comunicazione tra fonti diverse. Tuttavia, prossimamente, nasceranno intermediari terzi che garantiranno o che daranno un rating su argomenti o fonti collegati alla telematica.

I dispositivi telematici possono offrire informazioni sullo stato del veicolo e su altri aspetti legati alla mobilità, come il traffico e sulla base di tali informazioni il driver compie le sue scelte. I provider della telematica potranno essere eventualmente responsabili per la correttezza ed affidabilità delle informazioni date, ma non quando è la Casa auto a governare tutti i processi che stanno dietro alla generazione dei codici di stato dei veicoli.

## CONTENUTI

Di seguito sono riportati gli esiti delle affermazioni degli esperti con riferimento a ciascuno dei 8 punti approfonditi nel corso del sesto Delphi AgitaLab.

### 01. CONNETTIVITÀ DEL DRIVER E DELL'AUTO

*L'individuo anche quando in auto è dotato di una sua connettività attraverso lo smartphone; alcuni nuovi modelli di vetture addirittura visualizzano il desktop dello smartphone sul display della plancia. Dall'altra parte la vettura si connette autonomamente con il mondo esterno attraverso dispositivi telematici (back box).*

#### Il parere degli esperti

Quasi tutti gli esperti concordano sul fatto che la connettività individuale sia insostituibile e che spetterà all'auto, con i propri dispositivi di connettività, convergere sullo smartphone integrando eventualmente servizi che esso, allo stato, non è in grado di fornire. Ciò si traduce nell'integrazione delle due tipologie di connettività e non in un'esclusione di una a favore dell'altra.

In questo ambito, le informazioni raccolte dal dispositivo telematico dell'auto e l'utilizzo in abbinamento di una app nello smartphone del driver permetteranno l'offerta di servizi relativi alla mobilità, all'assistenza personale e all'entertainment. Inoltre, la presenza dei due dispositivi, smartphone e black box, significa ridondanza "multicanale" che assicura maggior certezza nello scambio delle informazioni.

### 02. SERVIZI DI USO E GESTIONE DEL VEICOLO

*I dispositivi telematici, attraverso alcune funzioni, quali la geolocalizzazione, la rilevazione della velocità e dell'accelerazione e la lettura dei dati della centralina dell'auto, sono in grado di fornire molteplici informazioni relative al veicolo e all'utilizzo dello stesso.*

#### Il parere degli esperti

Secondo gli esperti i servizi relativi alla gestione del veicolo che saranno sviluppati prossimamente sono quelli legati alla manutenzione preventiva e predittiva e alla gestione proattiva dell'assistenza stradale.

### 03. SERVIZI OFF VEHICLE PER IL DRIVER

*L'integrazione della geolocalizzazione fornita dalla scatola nera con tanti altri servizi permetterà di creare un dialogo tra più soggetti, ma soprattutto farà dell'auto un device per la mobilità della persona, intesa in senso più ampio.*

#### Il parere degli esperti

Tra i servizi dedicati al driver avranno maggior impulso quelli relativi all'info-mobilità come, ad esempio, le informazioni sul traffico, sui parcheggi, sulla disponibilità di stazioni di rifornimento e quelle sui ristoranti e sugli alberghi.

### 04. CONNETTIVITÀ EMBEDDED E IN AFTER MARKET

*Fino a ieri la connettività delle vetture era realizzata attraverso l'installazione in after market di scatole nere, montate da operatori terzi rispetto alle case auto, specializzati nella produzione di hardware e/o nell'elaborazione e gestione dei dati provenienti dalle stesse scatole.*

#### Il parere degli esperti

Oggi i veicoli possono essere equipaggiati con sistemi di connettività embedded (installati in fabbrica) oppure con dispositivi installati da terze parti.

I sistemi di connettività embedded e quelli con dispositivi installati da terze parti coesisteranno, ma avranno funzioni diverse. Anche se l'equipaggiamento embedded avrà la precedenza e le Case prenderanno la leadership tecnologica, attraverso accordi di partnership con aziende di tecnologia. Inoltre, le Case automobilistiche vorranno sempre di più entrare direttamente nel controllo dei dati.

La sfida verterà sulla comprensione e sulla soddisfazione dei bisogni del cliente utilizzatore, coinvolgendo il concessionario e/o il noleggiatore che vogliono migliorare il rapporto con l'utente finale.

Tuttavia, al fine di limitare i rischi di attacchi informatici alle auto e al patrimonio di informazioni sullo "stile di vita del guidatore", è molto probabile, secondo gli esperti, che ci sarà una maggiore integrazione tra costruttore del veicolo, produttore di sistemi informatici e gestore delle informazioni.

### 05. PORTABILITÀ DEI DATI DEI DIVERSI DISPOSITIVI

*I dispositivi telematici previsti dalle diverse case auto e dalle aziende specializzate nella produzione di black box e nella gestione dei dati telematici (service provider) non sempre usano codici di decodifica e di trasmissione dei dati compatibili con i sistemi utilizzati da altri.*

*Questo aspetto rileva soprattutto, ma non solo, per la portabilità dei dati da un veicolo all'altro o da un service provider all'altro.*

#### Il parere degli esperti

Secondo gli esperti, i dati dovrebbero essere tutti codificati e interfacciati a prescindere dalla marca dell'auto e dalla scatola nera utilizzata.

Occorre condivisione non tanto tra i mezzi di trasmissione dei dati, quanto piuttosto sui contenuti. E questi non sono rappresentati dai dati semplici (es. la posizione del veicolo), ma dall'elaborazione e dall'analisi dei big data attraverso sistemi di clouding e di artificial intelligence.

#### 06. CONOSCENZA E DISPONIBILITÀ DEI DATI

*I dispositivi telematici sono in grado di fornire informazioni relative allo stato della vettura e all'utilizzo della stessa, insieme a dati riguardanti il driver. La telematica, offrendo nuovi servizi al veicolo e al driver, produrrà e scambierà sempre più informazioni.*

##### Il parere degli esperti

La conoscenza e l'utilizzo dei dati dovrebbe essere possibile secondo una regolamentazione puntuale della normativa della privacy.

E, comunque, i dati dovrebbero essere a disposizione del proprietario e/o del conducente del veicolo.

Il cliente finale sarà comunque disposto a cedere la titolarità dei dati a fronte di specifici vantaggi. La resistenza sarà debole rispetto alla comodità di un servizio. Nel prossimo futuro si andrà incontro ad un forte controllo della privacy individuale, ma con una spinta verso la condivisione di dati personali a fronte di servizi gratuiti erogati da app e da altre piattaforme.

Secondo alcuni esperti parlare di proprietà dei dati sarebbe arcaico. Il dato, in un mondo connesso, è la struttura stessa. Quello che conta è la capacità di analisi delle devianze standard sui profili, terreno di sviluppo degli analisti di Big Data e AI.

#### 07. COMUNICAZIONI DIVERSE DA SOGGETTI DIVERSI

*La telematica consentirà una comunicazione diretta con il driver da parte di più soggetti/operatori diversi.*

*È possibile che sorgano conflitti di comunicazione tra fonti diverse.*

##### Il parere degli esperti

In questo contesto le Case automobilistiche hanno messo a punto, in questi anni, dei firewall di protezione delle proprie piattaforme telematiche automotive.

Tutti gli esperti convergono sulla futura esistenza di protocolli di compatibilità tra piattaforme e applicazioni che dovranno rispondere a requisiti commerciali e di sicurezza.

Inoltre, la maggior parte dei partecipanti sostiene che prossimamente nasceranno intermediari terzi che garantiranno o che daranno un rating su argomenti o fonti collegati alla telematica.

#### 08. RESPONSABILITÀ PER LE INFORMAZIONI

*La telematica può offrire informazioni sullo stato del veicolo e su altri aspetti legati alla mobilità, quali ad esempio il traffico. Sulla base di tali informazioni il driver compie le sue scelte.*

### Il parere degli esperti

Tutti gli esperti sono concordi sul fatto che i provider potranno essere eventualmente responsabili per la correttezza ed affidabilità delle informazioni date, ma non quando è la Casa auto a governare tutti i processi che stanno dietro alla generazione dei codici di stato dei veicoli.

In realtà i provider veicolano informazioni che poi il driver utilizzerà come ritiene opportuno in coerenza con il livello di obbligatorietà delle stesse. Per esempio, le informazioni relative agli incidenti sulla strada che impongono la limitazione della velocità non possono essere "interpretate". Al contrario le informazioni sul traffico che possono avere delle conseguenze sui tempi di arrivo a destinazione possono essere "valutate".

Comunque, è un tema complesso e certamente ci dovrà essere uno sviluppo legislativo che prenda in considerazione tali evoluzioni tecnologiche.