

Ospitato nella sede Bosch di Milano, il primo meeting AutoCrew del Bosch Concessionario Ovam ha rappresentato un momento di confronto per disegnare lo stato dell'arte del network di officine e per lanciare nuove iniziative e strategie che caratterizzeranno il 2018

DI MANUELA BATTAGLINO



Più forti con il NETWORK

Progetto del Gruppo Bosch dedicato al mercato europeo dell'autoriparazione, AutoCrew ha come obiettivo la soddisfazione del cliente automobilista, sostenendo l'officina aderente alla rete con attività di comunicazione, promozione, strumenti di marketing professionali, supporti tecnici e formazione. Soddisfazione per lo sviluppo del network nell'area d'Italia coperta da Ovam (Lombardia, Emilia Romagna, Piemonte e Valle d'Aosta, Liguria, Toscana, Triveneto) e un invito a procedere insieme verso le sfide che la profonda trasforma-

zione in atto sul mercato porta con sé: con questo messaggio Alberto Bernini, direttore commerciale Automotive Aftermarket Sud Europa di Bosch, ha inaugurato la recente convention Ovam AutoCrew: "Anche le aziende della distribuzione", ha dichiarato, "sono soggette ai forti cambiamenti del mercato e Ovam ha dimostrato di possedere la forza di innovare e di sviluppare quelle forze indispensabili per continuare a giocare da protagonista". La conferma è arrivata direttamente da Italo Baruffaldi, AD di Ovam e consigliere delegato di Autodis Italia Holding,

che ha sottolineato come le grandi sfide coinvolgano anche le officine: "Quando ci siamo lasciati lo scorso anno, Ovam era un Gruppo con l'obiettivo di sviluppare fatturato e territorio. Ci ritroviamo quest'anno, soddisfatti, dopo avere affrontato un importante cambiamento. Per quanto espansione e crescita fossero veloci e rilevanti, occorreva uno sforzo in più a causa del forte processo di concentrazione della distribuzione a livello globale. Oggi tre soli Gruppi intermediano una decina di miliardi di giro d'affari, definendo uno scenario cambiato radicalmente. Abbiamo deciso di cogliere l'opportunità di diventare soci di uno dei tre Gruppi più importanti: Autodistribution France. Oggi Ovam è una delle aziende che fanno parte di Autodis Italia, progetto nato dalla fusione di due grossi operatori del Nord (il nostro Gruppo e il Gruppo Pagnin) con Autodistribution". Autodis Italia, società guidata dall'AD Paolo Morfino, coordina e detiene le partecipazioni di tutte le altre società che operano sul territorio italiano. "Ovam rimane un'azienda con la missione di sempre", ha

L'ATTIVITÀ FUTURA DI AUTOCREW SI CONCENTRERÀ SULLA COMUNICAZIONE LOCALE, CON INCONTRI E INIZIATIVE MIRATI ALLA FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE E AL POTENZIAMENTO DELLO STRUMENTO DEL CONSIGLIO, PORTAVOCE DELLE OFFICINE ATTRAVERSO I PROPRI CONSIGLIERI DELEGATI



precisato Baruffaldi, “ma già oggi opera secondo una visione multinazionale”. Sull’importanza strategica di mantenere un forte legame con il territorio italiano è intervenuto proprio Paolo Morfino, presente all’evento milanese: “Autodis Italia, sebbene appartenga come azionariato controllante ad Autodistribution France, rimane un progetto italiano. Saremo noi a svilupparlo, senza rinunciare alla matrice che ha creato il successo di Ovam. Quindi: attori italiani, presenti sul territorio e con una libertà di manovra per rispondere al meglio ai fabbisogni del mercato locale”. “Autodistribution France”, ha aggiunto Baruffaldi, “è un’azienda che condivide le visioni strategiche che abbiamo proiettato su questo mercato, da sempre punta moltissimo sulle officine e ha creato una collaborazione stretta anche con i distributori indipendenti, intermediando quasi il 50% del mercato francese. Anche lo schema della distribuzione ricorda l’italiano, così il parco circolante, leggermente inferiore al nostro ma con un’anzianità molto simile”. Un altro aspetto interessante, nonché una

delle chiavi del successo di Autodis France con le proprie officine, è rappresentato dagli accordi sviluppati con flotte e assicurazioni: un processo che nel nostro Paese è avviato, ma offre un potenziale di sviluppo ancora inesplorato.

OBIETTIVI DI CRESCITA

“Il nostro fatturato aggregato di Autodis con Bosch”, ha aggiunto Baruffaldi, “raggiunge i 16 milioni di euro, ma il progetto è di crescita, intensificando la nostra presenza nel Triveneto: al momento realizziamo 9,4 milioni di euro con i ricambisti partner e 3,7 con le officine Bosch Car Service e AutoCrew. Quest’ultima è stata una grande sorpresa, sia per il numero di adesioni, sia per la struttura delle officine”. La crescita di AutoCrew è stata veloce e altrettanto veloci saranno le evoluzioni che coinvolgeranno la strategia commerciale delle officine, la loro capillarità sul territorio, la comunicazione, l’informazione e la formazione... Sempre a fuoco resteranno la necessità e l’urgenza di risolvere problemi comuni a tutte le realtà

che operano sia in Francia sia nel nostro Paese: la concorrenza esasperata, la necessità di ingrandirsi, di presidiare il territorio, di creare nuove professionalità. “A differenza che da noi”, ha concluso Baruffaldi, “in Francia la fidelizzazione è elevatissima, per tutti gli anelli della catena distributiva, comprese le officine. E lavorare con questo obiettivo, sapendo che l’intera organizzazione ti segue, è fondamentale per impostare la strategia a lungo raggio”.

DENTRO AL PROGETTO

Ad entrare nei dettagli del progetto officine AutoCrew è stato Alberto Fontana, responsabile commerciale Ovam per Bosch e referente Progetti Officine per la regione Toscana: “Le prime adesioni ad AutoCrew risalgono al 2013, nel 2015 la fiducia nel network è cresciuta e sono entrate 8 nuove officine, altre 28 nel 2016 e le new entry a fine 2017 saranno più di 30. Vogliamo superare la soglia di 250 officine totali a marchio Bosch (AutoCrew e Bosch Car Service). Siamo il primo concessionario in Italia, sia per fatturato, sia per numeriche. Insomma, crediamo molto alla rete AutoCrew e siamo certi di poter fare ancora numeri importanti. Naturalmente anche grazie ai nostri 22 partner attuali, che hanno già attivato le proprie officine con il network, e all’investimento in 16 persone dedicate al progetto. Ne abbia-



1



2



3



4



5



6



7

1. Alberto Bernini, direttore commerciale Automotive Aftermarket Sud Europa di Bosch
2. Italo Baruffaldi, AD di Ovam e consigliere delegato di Autodis Italia Holding, con Paolo Morfino, Ad di Autodis Italia Holding
3. Alberto Fontana, responsabile commerciale Ovam progetti Bosch e referente regione Toscana
4. Luca Lanzanova, responsabile commerciale di Service
5. La responsabile marketing di Ovam Eleonora Simeone
6. Olivier Pontreau, Head of Workshop Networks Europe di Bosch
7. Parte del team Ovam impegnato nel progetto Bosch AutoCrew

mo 9 sul territorio e 7 all'interno, compreso l'ufficio marketing". Al centro dell'operatività delle officine AutoCrew ci sono la soddisfazione dei clienti e la qualità dei servizi offerti, come ha ribadito Luca Lanzanova, responsabile commerciale di Service, azienda Ovam concessionaria Bosch che gestisce l'attrezzatura per tutto il Gruppo, dalle chiavi sino agli strumenti di diagnosi, non solo tutte le linee di prodotto, ma anche l'intera progettazione dell'equipaggiamento tecnico per l'officina. Service si occupa anche di formazione del personale delle officine, comprese quelle della rete AutoCrew, proponendo un programma 2017/18 ricco e articolato, centrato sugli argomenti tecnici più attuali, come i sistemi di assistenza alla guida e il Passtrhu. In aggiunta alle attività che organizza Bosch per tutto il network AutoCrew, Ovam realizza per i network che gestisce

attività di promozione e comunicazione, coordinate dalla responsabile marketing di Ovam Eleonora Simeone, con l'obiettivo di trasmettere i valori delle officine AutoCrew sul territorio e stimolare la fidelizzazione del cliente finale.

VERSO IL FUTURO

È stato infine Olivier Pontreau, Head of Workshop Networks Europe di Bosch, a tracciare le fila del progetto AutoCrew, segnalando come l'Italia rappresenti il Paese più importante non solo per il fatturato, ma anche per il team messo in campo. Il network (di cui Ovam rappresenta circa il 33%) sta crescendo sempre di più e - grazie all'attività di monitoraggio della soddisfazione dei soci - è evidente come manchino criticità concrete ed emergano chiare direzioni di sviluppo da intraprendere per il futuro. In sintesi l'attività

si concentrerà su una maggiore comunicazione locale, su incontri e iniziative mirati e sul potenziamento dello strumento del Consiglio, portavoce delle officine attraverso i propri consiglieri delegati: "In questo processo di analisi sono poi coinvolti i concessionari Bosch, i partner ricambisti e le parti Bosch interessate sia in sede sia sul territorio. È un lavoro di squadra per far conoscere la rete e renderla sempre più competitiva e attrattiva". E si contano già gli obiettivi raggiunti: nuove iniziative e accordi, orientati soprattutto a implementare i servizi, come cambio gomme e olio, card di assistenza stradale, finanziamenti e non ultimo, un grande investimento sulla App Waze per il driver, completa di geolocalizzazione di tutto il network AutoCrew e di segnalazione delle officine della rete prossime al tragitto che si sta percorrendo e delle loro offerte.