

*"Alcuni cambiamenti sono così lenti
che non te ne accorgi, altri sono così
veloci che non si accorgono di te"*

Ashleigh Brilliant

Napoli, Gennaio 2015

Nuove Sfide!

CI ATTENDONO IN QUESTO 2015

**Caro amico,
buon anno e buona crescita!**

Il 2015 appena iniziato ha già ricordato a ciascuno di noi che tutti viaggiamo lungo il binario del cambiamento, con tante novità e nuove destinazioni.

Siamo da tempo in questo movimento, qualcuno senza neanche accorgersene, ma sicuramente ce ne siamo resi conto meglio negli ultimi 12 mesi appena conclusi. La consapevolezza del viaggiare, il percorso da affrontare, la compagnia che scegliamo di avere a fianco, sono la cosa più importante di un viaggio, preziose e importanti quanto la meta. Ma andiamo con ordine.

COSA STA SUCCEDENDO? QUALI DOMANDE?

Negli ultimi tempi, il mercato ha innescato un naturale processo di selezione verso l'alto che ha portato ad identificare, tra gli operatori, quelli meglio organizzati e di dimensione adeguate, in grado di cogliere le sfide future. Un'evoluzione che ha coinvolto tutti, officine, ricambisti, distributori, fornitori e che rappresenta la tendenza inesorabile verso nuovi modelli di distribuzione dei ricambi. In particolare per il settore indipendente, si registra una sorta di vivacità frenetica: network, progettualità, gruppi, gap e know how tecnico, tutto sta cambiando. Tutto ciò che "ha saputo fare la differenza" negli anni scorsi sembra non bastare più.

Come approcciare alle dinamiche messe in moto da una distribuzione sempre più vicina, globale e veloce? Come intercettare la domanda che viene sempre più a qualificarsi e a perfezionarsi dal basso da parte del consumatore finale? Cosa offrire quale valore aggiunto da far scegliere e "ap-prezzare" dal cliente per non combattere una sanguinosa guerra di prezzo? Come crescere in maniera sostenibile e sana, raccogliendo gli spazi aperti dalla crisi ma con la prerogativa di generare profitti?

COSA ABBIAMO FATTO. LE RISPOSTE DEL 2014

Come IDIR abbiamo già dedicato nell'anno appena chiuso tante energie per ESSERE il cambiamento. In particolare ci siamo dedicati a:

- **Rafforzare e allargare il nostro raggio di azione territoriale**



Dalla "macroarea" storica del Sud, Campania-Calabria-Molise-Basilicata, a partire dai primi mesi dell'anno scorso, IDIR è andata in nuove regioni: Sicilia, Sardegna, Puglia, Lazio, Marche, Abruzzo, Umbria. Abbiamo creato nuovi rapporti commerciali incontrando l'entusiasmo e l'interesse di tanti ricambisti. Un grazie a tal proposito ai nuovi rappresentanti commerciali, che sono entrati nel team degli "agenti" che oggi conta 24 indispensabili professionisti;

- **Migliorare i rapporti coi fornitori attraverso un soggetto nazionale/internazionale più forte**



Nel mese di Luglio del 2014 abbiamo iniziato una nuova avventura: insieme ad Ovam Group (distributore del Nord Italia) e al Gruppo Maurelli (distributore dei ricambi autocarro) abbiamo costituito una new-Co chiamandola NSD. Tale soggetto è nato per essere da subito il riferimento per i gruppi nazionali e internazionali del settore. Dal mese di Ottobre 2014, NSD è membro di Temot International e socio ufficiale per l'Italia a partire dalla mezzanotte dello scorso dicembre. Il ricambista è dunque un cliente di una realtà unica, che ha chiuso l'anno con un fatturato consolidato superiore a 180 Milioni di euro, con l'ambizione di raggiungere 300 Milioni entro il 2018. [Maggiori informazioni sul portale www.exchangethefuture.com](http://www.exchangethefuture.com)

- **Portarci avanti agli altri negli strumenti di ricerca web e servizi evoluti per il cliente**



Un valore aggiunto quello dell'informatizzazione e della digitalizzazione delle filiera, in cui noi crediamo da anni, non a caso siamo stati i primi a lanciare un portale e-commerce negli anni 90. Nell'anno appena chiuso, abbiamo investito in un incubatore di ricerca e sviluppo web interno all'azienda, dove lavorano giovani menti, i migliori tecnici ingegneri informatici, per sfornare ogni giorno nuovi prodotti web, molti di questi già rilasciati ed utilizzati sulle nostre piattaforme. Dalla ricerca per targa-telaio, a migliori servizi per l'esperienza di acquisto e controllo ordini online. Un'attenzione quotidiana, senza tralasciare il canale "analogico" ovvero quello tradizionale: abbiamo raddoppiato le unità nel customer service, cuore dell'azienda, potenziato anche grazie a nuovi strumenti di interazione, ad esempio quello della chat, per essere più vicini e più efficienti.

COSA VOGLIAMO FARE. LE PROPOSTE DEL 2015.

Ribadire che il futuro è fatto da aziende che sanno vincere. E le nostre sfide vanno affrontate e vinte insieme. Per farlo abbiamo collezionato una serie di novità che in questa parte iniziale dell'anno Eduardo, Filippo, Paolo, Patrizio, Pasquale, Claudio, Ivano, Alfredo, Tobia, Gennaro, Peppe, Luigi, Tonino, Carmelo, Antonello, Angelo, Giovanni, Giampiero, Domenico, Giancarlo, Raffaello, Massimo, Luigi, Lino stanno proponendo e diffondendo a voi ricambisti, clienti o futuri tali.

- **Officine. Rispetto dei ruoli della filiera**



IDIR favorisce il gioco di squadra, ma, soprattutto, il rispetto dei ruoli di ciascuno. Per questo motivo non ha rapporti di fornitura e dunque di natura commerciale con nessun operatore/installatore finale. A ragione di questo principio di "fair play" da sempre applicato, a partire dal 1 Gennaio 2015 abbiamo precluso la fornitura a tutte le officine della Campania appartenenti al programma Bosch Car Service, che negli anni si sono legate all'azienda per passate ragioni richieste dal programma Bosch. Con loro, così come preannunciato nei mesi scorsi (vedi "Allegato 1"), ci sarà esclusivamente un rapporto progettuale-tecnico. Questa scelta - difficile dal punto di vista del legame storico con tali realtà - oltre che (APPARENTEMENTE) insensata forse per qualcuno dei nostri colleghi, a nostro avviso è necessaria in rispetto e a tutela degli investimenti e della fiducia accordata ogni giorno dai nostri clienti ricambisti. Un cambiamento atualizzabile e applicato solo in Campania, ma che rafforza un principio e un approccio valido per tutti i territori dove operiamo.

- **Point Service. Programma di rilancio del progetto**



Guardiamo al futuro, ma non dimenticando quello che è già presente. Come comunicato, da quest'anno il progetto Point Service sarà gestito da IDIR insieme ad OVAM come NSD direttamente nelle aree storiche dove l'abbiamo sviluppato in questi 14 anni.

Come NSD (IDIR+OVAM) ci sono 1.318 officine che rappresentano il 50% della copertura nazionale che da

almeno due anni si aspettano un rilancio delle attività. A loro diciamo: vivremo un rilancio di questo progetto dal punto di vista del marketing e delle attività commerciali, così come abbiamo avviato uno “svecchiamento” della proposta in termini di contenuti, referenti e modalità. Ovviamente le migliori officine, segnalate dai ricambisti, saranno incluse anche nelle altre progettualità IDIR-NSD (vedi flotte, Dotcar.it, Idir Diesel): non facciamo “selezione” ma “promozione” di coloro che meritano. Dunque per i clienti Partner Point Service della Macroarea storica, tutti i progetti proposti da IDIR sono compatibili, cumulabili, rafforzativi a quanto già esistente. A tal proposito, è possibile trovare fra gli allegati la comunicazione lanciata a fine 2014 alla rete officine Point Service, di risposta alle voci di mercato circa la volontà di un “tutto andrà a finire” (vedi “Allegato 2”). Mail di riferimento pointservice@idir.it

- **Idir Diesel. Un approccio specialistico a favore dei generalisti**

Abbiamo creato una nuova Divisione Diesel, che dovrà sviluppare, tramite servizio e formazione, nuovo traffico per i nostri clienti Ricambisti. Alcuni prodotti delle famiglie Diesel, infatti sono gestibili da parte di officine generaliste che vogliono “cimentarsi” e approcciare a queste lavorazioni. Tali officine devono poter trovare supporto da parte dei ricambisti. Come IDIR, siamo disponibili a farvi diventare, con questa “specializzazione”, di riferimento anche per tale ambito. Mail di riferimento diesel@idir.it



- **Clienti business. Le flotte.**

Lo sciagurato fallimento di Autocar Giacosa e la guerra agli sconti messa in moto dai vari circuiti di distribuzione per accaparrarsi il “business Arval”, hanno portato a creare rapporti “tossici” cioè non equilibrati dal punto di vista della marginalità e generatori di non qualità. Hanno perso tutti e siamo certi che il tempo ce ne darà ragione.

IDIR, tramite la nuova società NSD, ha in corso di stipula trattative per accordi quadro nazionali con i principali gestori di flotte a noleggio. Il primo di un lungo elenco, in ordine di tempo, in quanto già operativo dal 1 Gennaio con alcuni dei nostri clienti, è quello con la Alphabet www.alphabet.com.

Sereni coloro che non sono stati coinvolti con questo primo operatore, in breve tempo porteremo in fase attuativa altri accordi, ugualmente importanti: ne abbiamo a sufficienza per tutti.

Ma sul tema flotte come compagne di NSD, IDIR si fa portavoce di un “nuovo stile” di collaborazione: più rispetto degli equilibri di filiera, più selezione a beneficio della qualità. Non siamo abituati a fare o a far fare brutte figure. Il 2015 dunque sarà l’anno in cui per i ricambisti della rete IDIR ci sarà un forte impulso della distribuzione dei ricambi equivalenti destinati agli operatori di flotte, ma soprattutto un cambiamento in meglio dei rapporti fra gli operatori coinvolti in questa importante fetta di business che è il fleet e noleggio.

Mail di riferimento: flotte@idir.it

- **Clienti privati (automobilista). Al via Dotcar.it**

È già on line www.dotcar.it, la piattaforma web che si rivolge all’automobilista in grado di canalizzare la crescente domanda di ricambi on line, abbinata a manodopera presso le migliori officine.

Un progetto che ha raccolto l’interesse e l’investimento di risorse da parte dei fornitori partner, ora è nella fase pre-operativa che coinvolgerà i ricambisti e gli installatori di tutti i network che vorranno sposare un modo e una modalità nuova di approcciare al web come risorsa e non come minaccia. L’innovazione per IDIR sta nel mantenere “inalterata” la filiera, coinvolgendo i produttori, i ricambisti e gli installatori in questa sfida che guarda ad un valore futuro, non troppo lontano.

Dotcar raccogliere le richieste online e le trasforma in clienti (ricambio+manodopera) per le officine. Le officine recuperano il ricambio da montare presso il ricambista di riferimento. Il costo della manodopera è equo, il ricambista è coinvolto e fidelizza. Questa per noi la regola.

Stiamo mappando una copertura di officine, chiediamo perciò ai ricambisti di candidare le proprie migliori officine, nei primi mesi del 2015 inizieremo infatti la comunicazione diretta agli operatori (attraverso canali e mezzi di settore) e a seguire al cliente finale, attraverso un importante piano di investimento in comunicazione. Il cambiamento passa anche da queste cose: chiediamo ad ogni ricambista di approfondire l’interesse per questo progetto e di segnalarci la propria volontà di coinvolgimento (vedi “Allegato 3”) mail di riferimento: dotcar@idir.it

- **Consorzi di ricambisti**

IDIR diventerà nel 2015 con NSD, insieme ad OVAM, un’alternativa nazionale come riferimento distributivo-commerciale-progettuale per i principali network e consorzi di ricambisti. Mettiamo a disposizione non solo condizioni commerciali e servizi, ma anche risorse dedicate ed elementi di fidelizzazione, quali progetti di marketing, per assicurare oltre alla convenienza e alla continuità anche la crescita e la promozione delle migliori realtà territoriali.



PARTIAMO!

Queste le principali "stazioni" di passaggio o di partenza del treno ad alta velocità che si chiama IDIR. Oltre a queste, tante altre attività commerciali e progettuali, ma anche investimenti per migliorare la struttura e l'organizzazione. Una nuova area di stoccaggio per aumentare la nostra capacità logistica. Un potenziamento del call center con nuovi sistemi di telemarketing. Un nuovo sito web istituzionale per restare sempre connessi con le novità del mondo IDIR.

Sappiamo che il cammino da fare durante quest'anno rappresenta una sfida importante, ed è per questo motivo che come compagni di viaggio cerchiamo solamente i migliori.

Per i nostri clienti "storici", per i clienti del network Point Service, per tutti coloro che abbiamo appena conosciuto in nuove aree, per coloro che sono insieme in consorzi, e anche per chi ancora non ha preferito sceglierci, questo è il nostro 2015. **Siete pronti a salire a bordo?**

A Presto!

Francesco Esposito Corcione
General Manager IDIR

