

Non è un semplice CRM, ma una vera e propria filosofia commerciale quella che sta alla base di Connect, la piattaforma che ha progettato Fasep per consentire la massima efficienza delle macchine vendute ai clienti finali e sfruttarne a pieno tutte le potenzialità. Il portale Connect, definito 'un caso di successo' ha infatti ricevuto il Premio Innovazione Smau 2016, in occasione dell'edizione fiorentina (7-8 luglio) dell'evento di riferimento nei settori innovazione e digitale per le imprese e i professionisti italiani.

Il concetto è simile a quello della registrazione online prevista per computer e stampanti. Anche il cliente finale che acquista una macchina Fasep deve, infatti, per completarne l'installazione in maniera corretta, registrarsi nel portale Connect. In questo modo si stringe un legame diretto tra la Casa produttrice, che può fidelizzare il cliente e seguire la storia della macchina per garantirne la piena efficienza, e il cliente finale, che, grazie a questo monitoraggio in tempo reale, riceve un supporto post vendita su misura.

"Siamo stati premiati per Connect, il Portale dedicato ai nostri clienti, - Fabio Boni, Sales Director di Fasep - per i suoi contenuti innovativi e tecnologici ma soprattutto per la filosofia che contiene, ovvero una sempre maggiore attenzione al rapporto con i nostri clienti in tutto il mondo, per consentire loro la massima efficienza delle macchine Fasep che hanno acquistato e sfruttarne a pieno tutte le potenzialità".

"Questo premio - aggiunge Boni - lo dedico al mio fraterno amico e compagno di lavoro Filippo Gambi, con il quale abbiamo condiviso moltissimi anni (ma non abbastanza) di amicizia, di lavoro, di fatica, di passione, di impegno e anche di divertimento nel fare le cose fatte bene. Una di quelle che abbiamo iniziato insieme era questa. Il premio è anche e soprattutto per lui".





Fabio Boni, Sales Director di Fasep, in occasione della premiazione allo Smau di Firenze (7-8 luglio 2016)



### L'idea in breve

Il portale Connect (<http://Connect.fasep.it>) nasce dall'esigenza dell'azienda toscana FASEP, specializzata in attrezzature per autofficine (sistemi per l'equilibratura e il controllo dell'assetto ruote e macchine), di creare un filo diretto con i suoi distributori e clienti finali in tutto il mondo. L'impresa esporta l'85% dei suoi prodotti in 90 Paesi diversi e il rapporto con gli utilizzatori delle sue macchine è intermediato da importatori e rivenditori. Non esisteva, prima che venisse implementato questo progetto, **una connessione con i clienti finali per controllare che la mediazione fosse corretta e per fornire l'adeguato supporto informativo e tecnico nel post-vendita**. Per supplire a questa mancanza, è stato creato il portale che in un certo senso **vincola il rivenditore, ovunque si trovi nel mondo, a registrare una macchina FASEP prima della installazione. L'avvio del software e della garanzia della macchina è infatti collegato al processo di registrazione dell'apparecchiatura sulla piattaforma Connect**. «E' un modo per portare il distributore a fornirci delle informazioni sui clienti finali - spiega Fabio Boni - per poter così entrare in comunicazione con loro. Fintanto che il software non è registrato non può funzionare completamente. Si crea così un percorso digitale che ci collega».

### La fidelizzazione del cliente

☒ Il rivenditore effettua l'accesso al portale mediante i propri username e password, inserisce la matricola del prodotto Fasep da installare ed effettua una registrazione inserendo i dati del cliente finale che ha acquistato la macchina per utilizzarla. Il rivenditore

popola così la sua lista di clienti a ogni installazione e Fasep ne tiene traccia. A questo punto il sistema comincia a inviare al cliente finale, con cadenze regolari, delle mail per ricevere feedback sulla qualità della macchina, del supporto tecnico, di alcuni aspetti funzionali, e nel contempo crea una fidelizzazione. «Questa operazione - continua Boni - avviene sempre rispettando l'intera rete di vendita, senza mai scavalcare il rivenditore. Qualunque acquisto, qualunque servizio viene comunque sempre veicolato attraverso in nostro distributore in loco».

### **Follow-up nel post-vendita**

**Il primo obiettivo del progetto è quello di creare una connessione con gli utilizzatori delle apparecchiature, per fidelizzarli. Il secondo è quello di effettuare una valutazione delle attività che lo stesso rivenditore deve eseguire nei confronti dei propri clienti per mantenere uno standard qualitativo elevato durante la vita del prodotto.** All'interno del portale è infatti possibile visualizzare una mappa collegata a un grafico che riporta tutte le macchine vendute dal rivenditore e il loro stato (ci sono quelle sotto controllo di calibrazione, quelle in aggiornamento, quelle appena visionate, quelle che dovrebbero entrare in manutenzione).

«Avendo la possibilità di accedere a queste informazioni - sottolinea Boni - il nostro distributore, ovunque si trovi, riesce a **garantire il buon funzionamento della macchina** da noi prodotta». Non solo, Connect ha anche una **sezione deputata alle segnalazioni dei clienti** che da ogni parte del mondo hanno contattato l'azienda, mostrando interesse per i prodotti Fasep. Attraverso il portale vengono trasmesse ai rivenditori, incrementando così le loro attività.

La piattaforma è stata interamente progettata da FASEP nel 2012 ed è entrata a regime all'inizio del 2013. Il portale si basa su un progetto di CRM che l'azienda ha avviato nel 1997: inizialmente era un piccolo database aziendale che integrava i dati disponibili per motivi amministrativi, e che poi - grazie a sviluppi tecnologici e di marketing - è diventato Connect, la piattaforma attuale.

Nel 2006, questo sistema di CRM (chiamato al tempo IPM = Informazioni a Portata di Mano) è stato oggetto di studio da parte del Politecnico di Milano e dell'Università di Firenze ed è stato selezionato come caso di *best practice*. Da quando la piattaforma è attiva Fasep ha raccolto i dati di 4.000 utenti finali, completamente sconosciuti al giorno zero, sui circa 35.000 totali (il 10% in tre anni e mezzo). Attualmente sono monitorate attraverso il sistema 2.200 macchine (in un anno la produzione è di circa 1.500 macchine, di cui 1.300 esportate).

## Benefici

Il sistema consente di **instaurare un rapporto diretto con il cliente finale, prima d'ora sconosciuto**, di avere una valutazione del prodotto da parte dell'utilizzatore e di garantire un servizio di manutenzione delle macchine anche dopo la vendita. Proprio nella fase di post-vendita, utilizzando la piattaforma, **Fasep fidelizza il cliente e pone le basi per il futuro riacquisto**. In questo modo si garantisce un ritorno in termini di qualità e guadagno. **Connect consente parallelamente ai rivenditori di incrementare il loro parco clienti e di svolgere tutte le attività di manutenzione necessarie per garantire l'ottimale funzionamento delle macchine**. Infine, negli ultimi due anni, l'azienda ha erogato, attraverso i suoi rivenditori, 30.000 codici di servizio (operazioni relative alle apparecchiature), contro i 68.000 forniti nell'arco dei precedenti 10 anni di attività. Ha più che raddoppiato dunque il valore annuale. Il software è stato realizzato su misura dall'azienda, ma può essere utilizzato anche all'interno di altre realtà aziendali.

## L'azienda

Fasep è un produttore innovativo di attrezzature per autofficine: fornisce una gamma completa di soluzioni ad alto contenuto tecnologico per il servizio pneumatici. L'impresa è stata fondata nel 1969 da Fulvio Boni ed è ancora un'azienda a gestione familiare, con circa trenta dipendenti. Da oltre 45 anni, la forza di Fasep si basa sulla progettazione di sistemi per l'equilibratura e il controllo dell'assetto ruote e macchine. L'azienda si trova nel Mugello, in provincia di Firenze. Lo stabilimento si estende su una superficie di circa 5000 m<sup>2</sup> di cui circa 4000 coperti, dopo un ampliamento terminato nel 2001. Fasep è un partner tecnologico per molte aziende: sia come fornitore di attrezzature che di know-how. I prodotti Fasep (esportati per l'85% all'estero) possono essere trovati in 90 Paesi del mondo (i mercati più importanti sono in Giappone, Europa e Medio Oriente). Dal mese di agosto 2000 Fasep è accreditato per lo standard internazionale di qualità ISO9000: 2000.