

Assiturbo e Cross Docking, le scelte di FTS

DUE PROPOSTE DELLA AZIENDA DI ALBA ENTRAMBE INDIRIZZATE ALLA SALVAGUARDIA DEI PROTAGONISTI DELLA FILIERA DEL RICAMBIO, CON ANCOR PIÙ ATTENZIONE AL CLIENTE FINALE

di Paolo Beducci



Con una storia, lunga ormai oltre mezzo secolo, FTS fondata nel 1964 da Ferdinando Ferrero è oggi una moderna azienda che è parte di un gruppo di cinque realtà: FTS, Autoclima, Contec, Medea e Ferrero Ferdinando che ha un fatturato complessivo di 76 milioni e garantisce lavoro a oltre 250 persone. Due terzi del fatturato è frutto del lavoro della attività legata alla vendita di prodotti di aziende terze, un quarto è legato alla produzione e il 9% è invece frutto dei servizi.

Mantenere numeri di questo genere non è certo cosa facile, soprattutto quando ci si trova a dover combattere su un mercato per certi versi, perdonateci il termine non proprio elegante, 'imbastardito'. In questo specifico caso ci riferiamo al lavoro svolto da FTS nella vendita di gruppi turbocompressori rigenerati con pezzi originali, cosa che sembra essere sempre meno diffusa. Non è una rarità, purtroppo, scoprire prodotti rigenerati utilizzando componenti di produttori dalla qualità incerta, molto spesso rinominati 'cineserie'. Dove questo termine è utilizzato per identificare al meglio quei percorsi rigenerativi realizzati senza adoperare tutti gli accorgimenti necessari a garantire qualità del prodotto revisionato, pari al nuovo.

Un fenomeno che in alcune componenti motore assume un vero e proprio rischio per la sicurezza e/o per la integrità del propulsore.

Una situazione che non solo mette a rischio il motore, ma anche la credibilità di marchi importanti quali gli automobilistici o i produttori di turbo e i loro distributori.

■ Il turbo è più sicuro

Insomma una situazione pesante che in qualche modo andava rivista e affrontata in chiave più moderna e soprattutto in grado di garantire sia all'utente finale (l'automobilista) sia al meccanico impegnato nella riparazione, uno strumento in più di tranquillità e sicurezza circa la correttezza commerciale del fornitore.

FTS ha deciso di affrontare questa sfida in modo radicale. Da sempre impegnata nella distribuzione di

Assiturbo, estende la garanzia con la sostituzione immediata del compressore in caso di guasto, il rimborso delle spese di materiale e manodopera e l'assistenza stradale in tutta Europa organizzata con Europ Assistance. Senza costi aggiunti



prodotti esclusivamente di marca e nel caso di rigenerati, con prodotti che adottano tutte le specifiche e i componenti originali, FTS ha avviato un nuovo sistema di garanzia per i prodotti distribuiti nel campo dei turbocompressori. Assiturbo, questo il nome dato alla nuova offerta FTS, non è una semplice garanzia sul prodotto (per legge è già di un anno) ma è una estensione della garanzia che offre all'automobilista la sostituzione immediata del compressore sostituito in caso di guasto, compresa anche il rimborso delle spese di materiale e manodopera per la sostituzione, l'assistenza stradale in

Cross Docking è il modo ideato da FTS per offrire a distributori e ricambisti la possibilità di commercializzare turbocompressori di qualità originale, nuovi e revisionati, a costo zero

tutta Europa organizzata con Europ Assistance. Il tutto, si badi bene, senza ritoccare di un centesimo verso l'alto il prezzo dei ricambi venduti.

■ Tutela di clienti e meccanici

Un bel vantaggio per il cliente, ma anche per il meccanico che in questo modo si sente a sua volta più tutelato nel rapporto con il cliente. Per rendere ancora più sicura la sostituzione dei turbocompressori, nella scatola che contiene il prodotto da montare, accanto alle istruzioni per i meccanici che sono indispensabili per effettuare un lavoro idoneo, ora è stata aggiunta anche una scheda che il meccanico deve compilare e firmare a garanzia del fatto che ha effettivamente seguito le istruzioni allegate.

Si tratta di una scelta che apparentemente coinvolge, nel caso di prodotti revisionati originali, una percentuale che è inferiore allo 0,2 degli interventi effettuati. Ma non è su questa percentuale che FTS intende proteggersi. La protezione è tutta nei confronti di meccanici e automobilisti che davanti a un prodotto senza alcuna forma di garanzia particolare, con molta probabilità sceglieranno di spendere pochi € in più ma avere a disposizione la certezza di aver montato il prodotto corretto, nel modo corretto e anche con una garanzia che si estende al recupero dell'auto in caso di impossibilità a proseguire il

Non è una rarità, purtroppo, scoprire **prodotti rigenerati** utilizzando componenti di produttori dalla qualità incerta

viaggio. Siamo persuasi che si tratti di un'ottima scelta che potrà dare a tutti coloro che lavorano lungo la filiera ampi motivi per andare nella direzione che porta alla scelta di prodotti originali e qualitativamente sicuri. In un mondo in cui la possibilità di fare danno con facilità è piuttosto elevata.

■ Il ricambio viaggia nell'anonimato

Accanto ad Assiturbo, FTS ha cercato di affrontare un altro aspetto piuttosto rilevante lungo la filiera distributiva, cercando di accorciarle dove possibile, senza però danneggiare gli attori che vi partecipano a pieno titolo e diritto. Si tratta di una nuova opportunità per facilitare il lavoro di ricambisti e meccanici. Cross Docking è una nuova modo ideato da FTS per offrire a distributori e ricambisti la possibilità di commercializzare turbocompressori di qualità originale, nuovi e revisionati, sia per applicazioni autovettura che per veicoli commerciali leggeri a costo zero.

Cross Docking funziona in modo estremamente semplice: il sito e-commerce o l'applicazione web dei distributori o ricambisti, potrà integrare direttamente i prodotti commercializzati da FTS, esattamente come fossero loro, vendendoli liberamente, senza però dover supportare alcun onere economico di gestione magazzino. Il tutto con disponibilità continua 24 ore su 24 per 7 giorni alla settimana. Il prodotto ordinato potrà quindi contribuire anche, grazie ai magazzini FTS presenti sul territorio nazionale, all'ottimizzazione della logistica di distributori e ricambisti. Contribuendo a offrire al cliente finale un servizio più rapido ed economico.

■ La catena è più leggera

L'elenco dei vantaggi per tutti è davvero significativo: nessuno stoccaggio, nessun investimento economico, nessun obsoleto, nessuna gestione di materiale. Inoltre la possibilità di scegliere fra prodotto nuovo o

Assiturbo



revisionato. Infine la possibilità di far spedire il prodotto direttamente al cliente finale (il meccanico) senza però interferire con le priorità del distributore o del ricambista. Evitando cioè di conoscere il nome del cliente finale. Per ottenere questo scopo è stato realizzato un sistema ad hoc insieme allo spedizioniere GLS che non comunica a FTS il nome di chi riceverà il prodotto richiesto attraverso il sito del distributore. In questo modo la qualità del servizio offerto dal distributore al cliente sarà migliore e soprattutto il servizio più rapido, ma al tempo stesso FTS non avrà modo di entrare in diretto contatto con il destinatario della merce se il distributore deciderà di consegnare direttamente al proprio cliente l'ordine, senza passare dal proprio magazzino. In questo caso, l'operazione è molto interessante perché permette di sfruttare al meglio i vantaggi di internet e di una logistica moderna, senza però andare a influire su una catena distributiva che comunque ha una propria ragione di esistenza basata sulla conoscenza e sulla esperienza di settore. Preservare la competenza, migliorando l'efficienza e la qualità del servizio. Entrambe le soluzioni proposte da FTS, Assiturbo e Cross Docking, hanno il palese scopo di migliorare l'efficienza dell'offerta tenendo però a mente ben saldi i principi cui ci si deve ispirare nella collaborazione indispensabile lungo tutta la filiera distributiva del ricambio di qualità. ■