

UN CATALOGO DI 120.000 PRODOTTI

L'offerta di RS Components cresce di pari passo al servizio sempre più affidabile, conveniente, rapido, che anche il mercato italiano dimostra di apprezzare.

A colloquio con il neo amministratore delegato Ermanno Maffè

La realtà che RS Components può vantare è importante: fa parte del gruppo multinazionale Electrocomponents plc, nato in Inghilterra nel 1937, è presente in 26 Paesi con circa 6000 dipendenti, fattura oltre 760 milioni di sterline l'anno e serve più di un milione e mezzo di clienti, con una gamma di oltre 300.000 prodotti, che ne fanno il primo distributore mondiale per tutti i settori industriali, commerciali e terziario. «In Italia – spiega il neo amministratore delegato Ermanno Maffè - RS è presente dal 1992 e impiega oltre 200 persone nella propria sede di Cinisello Balsamo, alle porte di Milano. La società può vantare più di 100.000 clienti e un fatturato annuo di circa 50 milioni di euro. RS Italia dispone anche di due punti vendita, a Vimodrone e Torino, dove i clienti possono acquistare direttamente i prodotti. RS Italia può contare, inoltre, su un moderno Centro Logistico a Vimodrone, che occupa un'area complessiva di 11.000 metri quadrati distribuiti su tre piani. Lo scorso ottobre questa struttura è stata ulteriormente ampliata con un magazzino "High Bay" di 1.000 metri quadrati».

Progettare: *Quale è la "mission" della RS Components e come questa si concretizza?*

Maffè: RS si propone come punto di riferimento per gli acquisti di prodotti industriali in piccoli volumi. La nostra caratteristica distintiva è indubbiamente la vastità dell'assortimento offerto: nel catalogo RS, disponibile in versione cartacea, su CD Rom o Internet, sono presenti oltre 80.000 prodotti per qualunque settore. Ma la



Ermanno Maffè, amministratore delegato di RS Components Spa.



La sede di Cinisello Balsamo.

nostra missione è anche fornire un servizio impareggiabile: per questo offriamo ai nostri clienti la possibilità di ordinare anche un solo prodotto e assicuriamo loro l'immediata evasione dell'ordine e la consegna mediamente in 24 ore. A partire da novembre 2004 l'offerta online di RS è ancora più vasta: sono stati aggiunti 40.000 prodotti provenienti dall'offerta internazionale, così che l'offerta complessiva supera i 120.000. Ma RS s'impegna anche a fornire un servizio impareggiabile ai propri clienti, assicurando loro massima affidabilità, convenienza e rapidità nella consegna.

Progettare: *Il cuore del business è sicuramente rappresentato dal portafoglio prodotti. Quali sono le linee che guidano l'azienda nella loro scelta in termini di merceologie, marchi, qualità, prezzo, innovazione?*

Maffè: La nostra missione è offrire una soluzione per qualunque esigenza e per questo abbiamo deciso, sin dall'inizio, di inserire nel nostro catalogo prodotti e soluzioni per qualsiasi settore lavorativo: meccanica, elettronica, informatica, telefonia, automazione, idrau-

Il Centro logistico di RS Components sorge a Vimodrone su un'area di circa 11.000 metri quadrati di cui 8.100 coperti dall'immobile. L'area operativa si sviluppa su tre piani per circa 7.100 metri quadrati, mentre circa 1000 metri quadrati sono dedicati a uffici, laboratori e Punto Vendita.

L'area operativa è così articolata:

- il piano interrato è prevalentemente dedicato ai prodotti di bassa movimentazione e a quelli voluminosi gestiti su pallet;
- il piano terra è dedicato alle aree di ricevimento merci e spedizioni, nonché allo stoccaggio dei prodotti ad alta movimentazione;
- il primo piano è completamente dedicato allo stoccaggio dei prodotti ad alta e media movimentazione.

La capacità totale è di circa 65.000 locazioni.

Il Centro è attrezzato con un convogliatore fornito dalla Siemens Dematic, ha una capacità di 1200 contenitori/ora, una lunghezza di 668 metri e utilizza 2 ascensori Komatec per il collegamento tra i piani. La Siemens Dematic ha inoltre



UNA LOGISTICA ADEGUATA

fornito il software gestionale di magazzino (WCS).

Il Centro Logistico è stato progettato per una capacità di evasione di circa 4500 spedizioni giornaliere. Per quanto riguarda i volumi, attualmente vengono evasi mediamente 1400 ordini al giorno, pari a circa 5600 linee che equivalgono ad altrettanti prelievi.

Per le spedizioni ai clienti vengono utilizzati tre corrieri espresso che garantiscono la consegna in tutta Italia con tempi medi di 24 ore.

È prevista l'estensione dell'attuale struttura con un magazzino "High Bay" di circa 1.000 metri quadrati per un'altezza di 8 metri. Tale magazzino sarà attrezzato con rack per pallet.



lica, energia, ma anche cancelleria, informatica, editoria, vernici, adesivi, detersivi, strumenti e utensili. Non badiamo solo alla quantità, ma anche alla qualità: RS offre 120.000 prodotti e tutti sono stati selezionati dai migliori costruttori mondiali. In più, ogni prodotto è coperto da una doppia garanzia: quella del produttore e quella di RS.

Progettare: *Quanti prodotti nuovi vengono aggiunti mediamente ogni anno nel catalogo e per quanto tempo vi rimangono?*

Maffè: Per noi l'innovazione tecnologica è un valore fondamentale: siamo sempre attenti alle ultime novità del mercato e ad offrire prodotti sempre nuovi ai nostri clienti. In ogni edizione del catalogo vengono introdotti mediamente 4.000 nuovi prodotti, ma il vero punto di forza è il nostro sito Internet, che viene aggiornato costantemente con le ultime novità e le promozioni speciali riservate ai clienti registrati.

Progettare: *Quali sono i servizi offerti da RS Components?*

Maffè: Innanzitutto, RS assicura l'immediata evasione dell'ordine e la consegna media dei prodotti in 24 ore in tutt'Italia. Non c'è alcun quantitativo minimo d'acquisto, non ci sono spese di trasporto (per gli ordini superiori a 80 euro) e i prezzi dei prodotti rimangono bloccati per tutto il periodo di validità del catalogo (attualmente 13 mesi). Bisogna anche ricordare che il catalogo RS è completamente gratuito e che sono molteplici i servizi offerti alla clientela: tra questi, l'assistenza pre e post vendita gratuita, il Servizio Clienti per informazioni o domande, il Servizio Tecnico e il Servizio di Taratura e Riparazione della Strumentazione.

Progettare: *L'organizzazione commerciale prevede agenti diretti per seguire clienti particolari o che realizzano un fatturato importante con RS Components?*

Maffè: RS dispone di un team di funzionari commerciali diretti, presenti su tutto il territorio nazionale, che offre il proprio supporto per particolari esigenze d'acquisto del-

la clientela. Il loro contributo è fondamentale perché s'inquadra nel contesto del servizio al cliente.

Inoltre, la loro presenza sul mercato assicura a RS informazioni fondamentali per migliorare la propria offerta e i propri servizi. Infine, c'è un'altra attività che i commerciali svolgono ed è legata alla diffusione delle soluzioni di commercio elettronico.

Progettare: *Quali sono i settori di attività e che dimensioni hanno i clienti più significativi per la RS Components?*

Maffè: I nostri clienti rispecchiano la varietà della nostra offerta, poiché appartengono a tutti i settori di attività e anche le loro dimensioni so-

stare da RS Components o, in altre parole, quali sono i plus che la caratterizzano?

Maffè: RS è sicuramente il fornitore più affidabile e vantaggioso per acquistare prodotti industriali in piccoli volumi e questo per molteplici ragioni.

Una su tutte: non prevediamo un minimo d'acquisto obbligatorio, i clienti possono ordinare in qualunque momento e solo ciò che serve, anche un solo prodotto. Questo consente al cliente di ottenere consistenti risparmi e di aumentare l'efficienza, proprio perché non è obbligato a comprare più del necessario e avere costose scorte a magazzino. Inoltre, i clienti RS posso-

Alcuni dei 120.000 prodotti che costituiscono il catalogo di RS Components.



no molto variabili. Si va dalle grandi multinazionali, come Siemens o Pirelli, alle aziende medio-piccole, che sono la parte più consistente del nostro parco clienti, fino ai singoli professionisti e tecnici.

Progettare: *Chi è l'interlocutore al quale normalmente si rivolge?*

Maffè: La tipologia di utente a cui ci rivolgiamo è molto diversificata: i nostri clienti sono tecnici, professionisti, responsabili ufficio acquisti, installatori e manutentori, progettisti, e così via. In realtà, chiunque svolga un'attività lavorativa è un potenziale cliente di RS.

Progettare: *Quali sono le motivazioni che spingono un cliente ad acqui-*

no consultare il catalogo in versione cartacea, su CD o direttamente sul sito internet e possono ordinare quando e come preferiscono: per telefono, fax, posta o direttamente online. In quest'ultimo caso, il risparmio di tempo e la comodità sono davvero notevoli: i clienti possono, tra le altre cose, scaricare e stampare gratuitamente 40.000 schede tecniche e datasheet per più di 80.000 prodotti, verificare immediatamente la disponibilità dei prodotti a magazzino e archiviare i propri ordini online, per riutilizzarli in futuro.

Progettare: *Quali sono i concorrenti più agguerriti?*

Maffè: Attualmente non riteniamo ci sia una vera e propria concor-

renza agguerrita con cui confrontarci. I servizi che offriamo e l'assortimento di prodotti che siamo in grado di proporre sono ineguagliabili. Abbiamo la leadership di mercato e lavoriamo assiduamente per mantenerla, continuando ad offrire ai nostri clienti nuovi servizi e vantaggi unici.

Progettare: Si dimostra più efficace l'offerta tramite il catalogo cartaceo, il CD-Rom o Internet?

Maffè: Si tratta di tre strumenti integrabili tra loro: i nostri clienti possono consultare il catalogo e quindi inviare l'or-



evaderne tre volte tanto.

Progettare: Quali solo i rischi e le opportunità che vede all'orizzonte per l'azienda?

Maffè: Parlerei più delle opportunità, in virtù del fatto che, come accennavo, siamo impegnati in un importante progetto. Stiamo lavorando per entrare in nuovi settori di mercato, sui quali in passato non ci siamo concentrati e i primi risultati sono incoraggianti. Per questo abbiamo inten-

Il catalogo cartaceo, il CD-Rom e il sito Internet di RS Components.



svolgiamo costantemente un'attività di fidelizzazione. Nel medio termine, invece, contiamo di acquisire nuovi clienti, che stiamo cercando in nuovi settori di mercato.

Progettare: Quali strategie intende attuare per ottenere questi risultati?

Maffè: La nostra attenzione è da sempre rivolta ai clienti e alle loro esigenze. Riteniamo quindi che la nostra strategia debba concentrarsi sul rafforzamento delle caratteristiche distintive dei nostri servizi, cioè affidabilità, efficienza e rapidità. Il nostro primo obiettivo è soddisfare le esigenze quotidiane dei nostri clienti. Per questo la nostra strategia consiste nell'introdurre continuamente nuovi prodotti e nuovi servizi, ma anche nell'investire in strutture e personale, per stare al passo con la crescita della nostra offerta. Ad esempio, il nostro nuovo Centro Logistico a Vimodrone, alle porte di Milano, evade attualmente circa 1500 ordini al giorno, ma è stato progettato per

zione di proseguire su questa strada anche in futuro, continuando contemporaneamente a rafforzare i legami con i clienti attuali.

Progettare: Nel corso dell'anno sono da prevedere novità in termini di servizi offerti, nuovi prodotti a catalogo, promozioni particolari?

Maffè: La più grande novità è sicuramente rappresentata dall'offerta estesa: si tratta di un ampliamento molto importante del nostro assortimento, grazie al quale i clienti possono accedere online a oltre 40.000 nuovi prodotti selezionati dalla nostra gamma internazionale.

In questo modo, considerando il catalogo italiano, mettiamo a disposizione della clientela un totale di 120.000 prodotti, che possono essere tutti ordinati e ricevuti in 24 ore.

Inoltre, durante tutto il corso dell'anno offriamo costantemente nuovi prodotti e studiamo offerte e promozioni speciali che vengono veicolate sia tramite internet, direttamente dal sito o con newsletter, sia tramite azioni di direct marketing.