



Offerta globale per il mercato europeo

di Alessandra Fraschini

RS Components, numero uno nella distribuzione via catalogo e web di oltre 550.000 prodotti industriali per qualsiasi settore, marchio commerciale di Electrocomponents plc, si racconta svelando progetti ed evoluzioni di servizio in arrivo sul mercato. Ne parliamo con Massimiliano Rottoli, Global head of Maintenance Marketing

Sin dal primo giorno di attività nel 1937, l'obiettivo di RS è stato quello di fornire parti di ricambio per qualsiasi attività industriale. Da più di 75 anni, RS si dedica a un unico scopo: essere riconosciuta come centro di eccellenza grazie all'elevato livello di servizio fornito e alla significativa riduzione dei costi per il cliente. Il modello aziendale è semplice: "l'ordine effettuato oggi viene consegnato domani, in-



*Massimiliano Rottoli,
global head of
maintenance marketing.*



*I reparti di service
point e di assistenza
tecnica fornita
dall'azienda.*



dipendentemente dall'importo" e grazie al rispetto di questo impegno, la reputazione dell'azienda è cresciuta rapidamente. RS Components, appartenente al Gruppo Electrocomponents plc, è leader nella distribuzione mondiale di prodotti industriali nell'ambito dell'elettronica e della manutenzione e con oltre 1,6 milioni di clienti in tutti i continenti. Il Gruppo è presente con sedi operative in 32 Paesi e, grazie a 17 magazzini, è in grado di distribuire una gamma di oltre 550.000 prodotti: dai semiconduttori ai componenti optoelettronici, dagli utensili elettrici agli indumenti e accessori per la protezione e la sicurezza. L'ampia offerta di prodotti e l'eccellenza del servizio RS assicurano soluzioni rapide e vantaggiose in qualsiasi ambito: dalla ricerca e sviluppo, alla pre-produzione, dalla manutenzione alla riparazione. RS evade oltre 46.000 ordini il giorno stesso in cui essi sono ricevuti. Il Gruppo, quotato alla Borsa di Londra (London Stock Exchange), ha chiuso lo scorso anno finanziario il 31 marzo 2011 con un fatturato di 1,20 miliardi di sterline.

La logistica, cuore strategico. Per garantire un servizio di consegna efficiente, RS ha stretto accordi con i principali corrieri, instaurando rapporti commerciali di lunga durata. Inoltre, gestisce in modo efficiente la propria supply chain grazie ai tre centri di distribuzione principali dell'Europa Continentale (Francia, Germania, Italia) e due nel Regno Unito, quattro magazzini locali in Irlanda, Austria, Spagna e Danimarca, un unico sistema di approvvigionamento e gestione del magazzino e una rete di trasporto integrata. I servizi RS richiedono una rapida gestione nello smistamento degli ordini e nelle consegne. Di conseguenza, l'attività di RS si concentra sulla gestione del magazzino, grazie a un sistema integrato di controllo dei fornitori e dei prodotti. Per

gestire tali volumi di prodotti, l'azienda si è dotata di specifiche soluzioni di previsione delle vendite, pianificazione degli acquisti e del magazzino integrate con SAP. Grazie a queste soluzioni, il sistema logistico di RS può visualizzare le scorte, gli approvvigionamenti e gli ordini dei clienti in tempo reale. Inoltre, è in grado di effettuare previsioni basandosi sulle statistiche di vendita degli ultimi 12 mesi, analizzare le discrepanze nelle scorte per ogni categoria di prodotto e anticipare i fabbisogni di reintegro. Tutte le filiali del Gruppo Electrocomponents sono collegate per la gestione dello stock e le sedi di stoccaggio sono completamente integrate in questa rete condivisa, in modo da garantire una gestione ancora più efficace ed efficiente in tutto il mondo.

Soluzioni innovative dedicate ai progettisti. Nel corso dell'ultimo biennio, RS ha introdotto nuove risorse di progettazione che consentono di collegarsi ad ambienti di progettazione virtuale. Questo è stato reso possibile con il lancio di tre nuove piattaforme di supporto. 'Component Chooser' è il motore di ricerca parametrico più grande e più completo al mondo per la ricerca di componenti elettronici. E' uno strumento di ricerca immediata e completa, che permette di confrontare 260.000 semiconduttori, componenti passivi ed elettromeccanici di tutti i principali produttori a livello mondiale. '3D CAD' è una libreria virtuale con oltre 45.000 modelli CAD in 3D e 2D di componenti elettromeccanici scaricabili gratuitamente. Grazie a questo servizio è possibile accedere in modo semplice ed intuitivo alla libreria online più completa e aggiornata al mondo di modelli CAD elettromeccanici. Infine 'EDP', Embedded Development Platform, offre ai progettisti un kit di sviluppo flessibile, indipendente e modulare, dando inoltre accesso a una gamma sempre completa di



Il centro logistico di Vimodrone gestito con le soluzioni più innovative che permettono di visualizzare le scorte, gli approvvigionamenti e gli ordini dei clienti in tempo reale.

microcontroller e moduli applicativi, compresi ARM mbed e Microchip PIM. "Il focus 2012 di RS Component sarà dedicato all'automazione ed efficienza energetica che vive un forte momento di crescita e i trend dei costruttori indicano come particolarmente interessante" sottolinea Massimiliano Rottoli.

Gli assett della strategia di marketing. "La nostra politica di marketing si basa su un approccio multicanale promosso attraverso campagne online e offline per promuovere valori come affidabilità, versatilità, ampiezza dell'offerta grazie ai 2.500 fornitori consolidati e alle numerose partnership con fornitori di fama mondiale" afferma Massimiliano Rottoli. L'azienda si è proposta di sviluppare il business su due livelli contemporanei: da una parte aumentare il numero di clienti e, al tempo stesso, la quantità degli acquisti di ogni cliente grazie alla leva di un prezzo competitivo. "Intendiamo offrire un catalogo unico e globale per tutto il mercato europeo, avere cioè un'unica gamma in termini di prodotto, di servizio e di logistica pur considerando le differenti esigenze locali. Rendiamo, quindi, disponibili tutti i prodotti in tutti i mercati e questo attualmente è il nostro maggiore punto di forza". Per RS Components l'impegnativo lavoro di globalizzare l'offerta è terminato per il mercato europeo; il prossimo obiettivo, già iniziato, è estenderlo in tutto il resto del mondo. "Questo semplifica notevolmente la ricerca dei nostri clienti, manutentori, buyer e costruttori macchine e ci propone come un partner unico" conclude Massimiliano Rottoli.

Partnership con i fornitori ed e-commerce. RS mantiene da sempre stretti rapporti con i fornitori in tutto il mondo. Per stimolare ulteriormente queste partner-

ship, RS ha implementato una strategia di sviluppo insieme ai leader di mercato, in modo da offrire articoli ancora più all'avanguardia ed assicurare ai clienti un crescente valore aggiunto. RS promuove i prodotti dei brand leader attraverso vari strumenti di marketing. Per ogni partner, ad esempio, viene creato un microsito. Grazie a questi accordi, i clienti possono accedere a gamme estese di prodotti di marchi come Schneider Electric, Omron, ABB, Siemens, solo per citarne alcuni. Oltre a rendere disponibili i prodotti sul proprio sito e nel catalogo, RS e i suoi partner uniscono le squadre di vendita e i tecnici per soddisfare al meglio le esigenze dei clienti e per espandersi in nuovi mercati. Sin dall'inizio RS ha compreso le potenzialità di Internet come canale di vendita, da affiancare al catalogo cartaceo, alle vendite telefoniche e a quelle tramite personale addetto alle vendite. Con l'avvento delle nuove tecnologie, il catalogo cartaceo, da sempre strumento di leadership per RS, è stato gradualmente sostituito da un potente sito Web regolarmente aggiornato e migliorato. Il successo delle soluzioni di e-commerce cresce a ritmo costante e oggi il Web determina oltre il 60% del fatturato di RS. Il canale e-commerce è sempre più importante per il raggiungimento degli obiettivi del Gruppo, che di recente ha innalzato al 70% del fatturato la percentuale di ordini online da raggiungere entro i prossimi tre anni. RS può adattare, configurare e fornire le soluzioni di e-commerce più idonee ai fabbisogni di approvvigionamento dei singoli clienti, soddisfacendo anche le specifiche richieste delle aziende più grandi. Le soluzioni di e-commerce consentono ai clienti di ridurre significativamente i processi interni e i costi di amministrazione, grazie alla possibilità di delegare alcuni acquisti tenendo sempre sotto controllo

i budget e gli ordini, soluzioni che razionalizzano il processo di approvvigionamento delle aziende e il numero di fornitori, permettendo agli uffici acquisti di focalizzarsi su investimenti maggiormente strategici. "Aggiorniamo la nostra gamma prodotti mediamente ogni mese con 5.000 nuovi prodotti e grazie alle potenzialità dell'e-commerce vengono proposti al mercato praticamente in tempo reale" conclude Rottoli.

Il catalogo digitale europeo. Si tratta di una novità unica nel suo genere: da sempre all'avanguardia nello sviluppo di nuove tecnologie, RS ha completamente reinventato la veste del catalogo, che consente ora di navigare virtualmente una selezione di 80.000 prodotti tra i più venduti. I clienti possono così visualizzare intere gamme di prodotti, accessori e articoli correlati in un layout di pagina digitale.

Disponibile in sei lingue e 23 versioni per i vari mercati locali, il nuovo catalogo digitale è scaricabile in formato PDF e personalizzabile, per consentire a chi naviga di selezionare le pagine e sezioni di maggior interesse e creare e personalizzare il proprio catalogo. "Lo riteniamo il completamento degli strumenti di lavoro per tutti i clienti, con la sicurezza di mantenere la versione cartacea in prossima uscita nella seconda metà dell'anno" sottolinea Rottoli.

Tra le funzionalità sono da segnalare le nuove possibilità per gli utenti, come sfogliare pagina per pagina il catalogo, selezionare intere sezioni o effettuare ricerche attraverso il codice prodotto, il codice del costruttore, il tipo di prodotto o il numero di pagina. Inoltre, è possibile utilizzare dei segnalibri, creare e salvare note per consultazioni future e usufruire della navigazione facilitata, che permette di memorizzare le pagine visualizzate recentemente. Inoltre, è sufficiente connettersi a Internet affinché il catalogo digitale si colleghi direttamente al sito RS, fornendo così informazioni sempre aggiornate sui prodotti e sui prezzi. In questo modo è possibile visualizzare tutte le informazioni, la disponibilità e i datasheet a supporto, per ordinare direttamente online.

Klaus Göldenbot, Global Sales Director di Electrocomponents, promotore del catalogo digitale di nuova generazione, ha commentato: "Le esigenze dei nostri clienti sono sempre al centro delle nostre attenzioni. Abbiamo effettuato una ricerca approfondita tra la clientela per comprendere come potevamo migliorare la loro esperienza online: siamo convinti che il nuovo catalogo digitale abbia preso in considerazione i risultati di questa ricerca e che quindi sia davvero in grado di aiutare i nostri clienti a trovare i prodotti che stavano cercando".