

Integra Group, la rivoluzione nella distribuzione degli automatismi per cancelli

intervista a Maurizio Giannangelo, owner di Integra Group

Come nasce l'idea di un portale di e-commerce riservato agli installatori professionali di automatismi per cancelli?

Volevamo difendere la nostra identità di Distributore specializzato e, di conseguenza, dare nuove opportunità agli specialisti di questo settore attraverso strumenti di uso comune e già largamente utilizzati. In buona sostanza, l'idea di base era quella di replicare un banco vendita alla portata di un click, con annessi servizi e contenuti che, per abitudine, quotidianamente eroghiamo già ai nostri clienti.

La scelta di farlo in un contesto B2B, solo dopo la verifica del codice Ateco del richiedente, ci è parsa la soluzione ottimale, sicuramente a discapito dei volumi di vendita, ma nella consapevolezza che il nostro interlocutore possa venire seguito come è nostra abitudine fare.

Quali linee di prodotto inserirete nel catalogo online?

Ad oggi, il portale gestisce 12.000 codici con l'obiettivo entro l'anno di arrivare a 20.000 articoli esclusivamente per l'automazione per cancelli.

Per i nostri partner web gestiamo l'intera gamma prodotto e, di conseguenza, tutta la ricambistica correlata, offrendo al nostro cliente gli "esplosi" dei singoli prodotti in una veste grafica professionale ma, nel contempo, di facile utilizzo.

In aggiunta a questi, sono presenti molteplici brand per i quali la scelta è stata invece dettata dalle caratteristiche tecniche di alcuni prodotti, nonché una miriade di accessori a completamento, a nostro avviso indispensabili e di non facile reperibilità da parte dell'installatore.

Quali sono i vantaggi per gli installatori?

All'installatore che accede al portale viene messo a disposizione prima di ogni cosa un contenitore di informazioni tecniche ed un contatto diretto con la nostra struttura tecnica di supporto.



Non meno importante è la disponibilità reale dei prodotti a magazzino per i quali garantiamo la consegna in 24h o 48h nelle isole.

Sottolineo "reale" per un motivo molto semplice: molti dei contatti che abbiamo avuto fino ad oggi ci hanno segnalato che altri siti web, generalmente B2C, non danno le disponibilità a magazzino, ma si limitano a dare un semaforo che, casualmente, è sempre verde e che, solo dopo il pagamento della merce, indica i tempi di evasione. Forse l'utilizzatore privato è disposto ad aspettare anche due settimane in quanto l'unico beneficio che cerca è risparmiare qualche euro, ma un professionista necessita di soluzioni ben più rapide e certe.

Il servizio tecnico pre/post vendita è forse il nostro vero punto di forza, un meccanismo che si è evoluto in 30 anni di stretto contatto con i professionisti. Oggi ci permette di dare consigli nella scelta del prodotto più idoneo ma, soprattutto, di garantire il supporto nell'eventualità ci fosse un problema o anche una semplice non conoscenza del prodotto.



Come reagiscono i costruttori ad un'idea che potrebbe modificare significativamente le abitudini dei clienti e gli equilibri nel canale distributivo?

Molti hanno colto il senso di questo progetto, mentre altri stanno alla finestra a guardare per timore di rovinare equilibri commerciali che, spesso, sono proprio il freno all'espansione del loro brand. Non abbiamo la presunzione di modificare le abitudini del professionista né, tanto meno, quella di riscrivere le regole della distribuzione. Vogliamo solo fare in modo che in 24 ore si possa soddisfare la richiesta di un nostro cliente nella consapevolezza che anche lui ha "virtualmente" 20.000 codici in magazzino.

Ad un mese dal lancio del portale che, per scelta, non abbiamo ancora voluto pubblicizzare per verificare fino in fondo che tutte le procedure fossero corrette, abbiamo già raccolto due indicazioni per noi fondamentali. La prima è che si sono proposti dei fornitori nuovi che a breve accoglieremo nel nostro shop; la seconda, ancora più importante, è l'arrivo di quelli che in gergo vengono chiamati "acquisti di ritorno", ovvero professionisti che, dopo il primo ordine, hanno riordinato due o tre volte perché hanno finalmente trovato in noi l'interlocutore che forse a loro mancava.

In buona sostanza, cos'è Integra Shop?

Simpaticamente noi lo chiamiamo "lo shop online a terminale umano".

Il cliente, prima di ogni cosa, deve percepire la presenza di un interlocutore fisico e costruire una relazione con il nostro staff, non possiamo limitare questa esperienza e aspettarci di ricevere un ordine senza che prima non vi sia uno scambio di informazioni.

Integra-Shop.com è il Portale dell'Automazione per Cancelli. La pagina Facebook in otto mesi ha accreditato oltre 5200 utenti che ogni giorno fanno domande, chiedono consigli e, in molti casi, acquisiscono informazioni gratuitamente interagendo con colleghi sparsi in tutta Italia.

Anche se l'emergenza Covid ha inevitabilmente rallentato il progetto, a breve attiveremo i nostri Integra Point su tutto il territorio nazionale: saranno i nostri punti di ritiro dove l'installatore potrà ricevere consulenza e scambiare due parole con i nostri partner.

L'investimento economico è stato rilevante: un nuovo sistema gestionale, la piattaforma web e, non ultimo, una logistica ad hoc capace di processare un ordine in tre minuti e spedire. Il nostro obiettivo nel medio periodo è consolidare la leadership di Distributore Specializzato nelle automazioni per cancelli. Lo shop online e una nuova acquisizione nel corso dell'anno sono parte di un progetto articolato ed innovativo. La vera sfida sarà come sempre farlo meglio ma, soprattutto, farlo esclusivamente per la risorsa più importante che abbiamo: l'installatore professionista!

Gli utenti privati non sono graditi...



Contatti:
Integra Group
www.integra-shop.com