

AZIENDE LA PAROLA A FRANCESCO MALLIMO DI TOP NET SERVICE

La sostenibile leggerezza del service

È una storia parallela, quella di Top Net Service e di 2M Digitech. Una storia che trova la convergenza nel 2005, quando i due service provider, il primo specializzato in bianco, climatizzazione e Ped, il secondo in bruno e informatica, si uniscono per trovare una sinergia positiva. E lo fanno condividendo una struttura di più di 2.000 metri quadri a Desio, alle porte di Milano. Dal 1981, anno di nascita di 2M, e dal 1995, quando vede la luce Top Net Service, fino ai giorni nostri la crescita è notevole: i dipendenti passano da 2 a 50, le riparazioni da 1.200 a 50.000, i marchi da 2 a 30 e i clienti da 800 a 80.000. La strada convince, ma il futuro potrebbe riservare altre sorprese. Ne abbiamo parlato con Francesco Mallimo, amministratore unico di Top Net Service.

Il service sta cambiando. Secondo lei, in che direzione?

I produttori, sia quelli piccoli che i più grandi, sempre più spesso preferiscono rivolgersi all'esterno per acquistare servizi di assistenza e riparazione. Il motivo è semplice: dare il service in outsourcing significa trasformarlo da un costo fisso, spesso troppo oneroso, a uno variabile, in funzione del numero di interventi richiesti ed effettuati, e in base al tipo/qualità di servizio richiesto per i propri clienti. Il service, per una azienda, costa e occupa tantissimo tempo e spazi dedicati, noi la solleviamo da questi pesi, gestendo in toto il post vendita.

Qual è il punto di forza di Top Net Service?

Sicuramente la centralizzazione delle chiamate e la loro gestione con un sistema in-

formatico. Mi spiego: c'è un numero unico da chiamare al quale rispondono i nostri operatori e indirizzano in tempo reale al più vicino centro di assistenza. Tutto viene registrato su una piattaforma informatica e on-line. Cosa significa? Che il produttore può accedere in qualsiasi momento al database, vedere quali dei suoi prodotti sono in riparazione, con che tempi ed esiti. Insomma, il produttore ha accesso a una serie di informazioni che gli sono utili per prendere poi decisioni strategiche sul prodotto in commercio.

formatico. Mi spiego: c'è un numero unico da chiamare al quale rispondono i nostri operatori e indirizzano in tempo reale al più vicino centro di assistenza. Tutto viene registrato su una piattaforma informatica e on-line. Cosa significa? Che il produttore può accedere in qualsiasi momento al database, vedere quali dei suoi prodotti sono in riparazione, con che tempi ed esiti. Insomma, il produttore ha accesso a una serie di informazioni che gli sono utili per prendere poi decisioni strategiche sul prodotto in commercio.

E per la distribuzione quali sono i vantaggi?

Abbiamo una linea telefonica dedicata ed e-mail (servizioclienti@topnetservice.it) ad hoc per il trade, che possono contattarci per conto del loro cliente finale e passare a noi la palla. Poi pensiamo noi a tutto. Lo facciamo sempre, ogni giorno, da anni. Gestiamo oltre 4.000 chiamate al mese.

Qual è il senso della sinergia fra Top Net Service e 2M Digitech?

Abbiamo messo insieme due aziende che operano in campi diversi e che ora coprono l'intera gamma di prodotti, dal bianco al bruno, dal Ped alla climatizzazione e all'informatica.

Quanti marchi gestite e quali?

Oltre trenta in tutto. Fra i più importanti ci sono Nokia, Sony, Samsung, Haier, Lg, Sharp, Hitachi. L'ultimo successo risale all'anno scorso, quando siamo diventati l'unico service provider in Italia per tutti i prodotti del gruppo Beko, divisione bianco



Francesco Mallimo,
amministratore unico di Top Net Service.

La storia di 2M Digitech e Top Net Service

2M Digitech nasce nel 1981 con due dipendenti e due clienti (Nokia e Blaupunkt), che raddoppiano nel 1991 con l'entrata di Samsung e Lg. Nel 1995 Sony affida a 2M Digitech l'assistenza tecnica consumer e professionale. Negli anni a venire si aggiungono altri clienti: Sharp, Aiwa, Irradio e Auriga. Nel 2004 la struttura si espande ed entra il brand Haier. L'organico raggiunge le 20 persone.

Top Net Service, invece, nasce nel 1995 come Elettroservice, per volontà dell'attuale amministratore, Francesco Mallimo. I primi grandi clienti arrivano nel 1996 con Elica e Imetec, a cui fanno seguito Lg (1998), Terim - Fratelli Onofri, Itecodima e Termozeta (2000). Nel 2002, il parco clienti si arricchisce con Franke, Ariete e Sideros, e nel 2004 con Jollynox, Laminox e Daewoo. Nel 2005 comincia la sinergia tra le due strutture. Il 2006 vede Top Net Service diventare service provider nazionale di Haier e 2M Digitech come unico partner Darty nella gestione del post vendita audio video e informatica. Nel 2008 si aggiungono altri brand fra i quali Sharp, Panasonic, oltre ad Hantarex, che viene gestito come service provider nazionale attraverso una rete di 105 Cat (divisione bruno). Il personale raggiunge le 50 persone. E siamo ai giorni nostri: Top Net Service diventa unico service provider in Italia per tutti i prodotti del gruppo Beko divisione bianco e clima; mentre 2M Digitech diventa unico service provider nazionale per i prodotti del bruno. Il numero totale di Cat supera le 270 unità, le riparazioni sono 80.000 all'anno, con 30 marchi di produttori e 80.000 clienti serviti.

e clima. Da quest'anno poi, gestiamo anche lo storico marchio Grundig per i prodotti dell'audio video. Per alcuni di questi importanti gruppi seguiamo il post vendita a livello nazionale, gestendo direttamente i contatti con il cliente e il rivenditore, con un magazzino ricambi fornitissimo e automatizzato; oggi abbiamo la disponibilità a magazzino di circa l'86% delle parti di ricambio che ci richiedono i nostri Cat e siamo in grado di evadere il 90% delle richieste d'ordine pervenute nel nostro sistema informatico entro le ore 12 della stessa giornata. L'obiettivo per il 2010 è di avere una disponibilità superiore, oltre il 90%, e di evadere il 95% degli ordini arrivati entro le ore 15 nella stessa giornata.

Pensate che questo modello di service sia esportabile all'estero? E potrebbe essere un'opportunità per voi?

Non c'è dubbio ed è nei nostri progetti. Nel 2010 comincerà l'espansione del business anche fuori dall'Italia. Per esempio in Spagna, dove ha aperto Top Net Digitech, segnando anche la definitiva fusione, nella forma e nella sostanza, delle due società. Il passo successivo potrebbe essere, con molta probabilità, la Polonia. Ma attenzione: non basta traslocare il modello da una nazione all'altra. Bisogna prima studiare il territorio, l'economia, le consuetudini di

clienti e aziende. In sostanza: il modello va adattato. In una parola: localizzato.

Cosa fa la differenza fra un service e l'altro?

Nel nostro caso, sono le persone a fare la differenza. Per esempio, il management è composto da persone che prima di essere uomini di business, erano tecnici, nati come riparatori. Conosciamo il prodotto, e solo a partire da quello si costruiscono le strategie.



Un'area del laboratorio di Top Net Service, situato all'interno della sede di Desio, in provincia di Milano.

Lavorate anche con il mercato professionale?

Sì, la nostra rete domestica è affiancata da quella professionale (HoReCa) e gestiamo le loro richieste con una rete di Cat parallela, coordinata direttamente sul territorio da Giampiero Romanelli, più veloce perché le esigenze del mercato professionale lo richiedono: interveniamo in 12 ore, sabato, domenica e festivi. Un livello di servizio altissimo che presto potremo offrire anche sul domestico.

Dopo un anno di crisi del mercato, ora la ripresa. Come avete affrontato la situazione?

Continuando a fare investimenti. L'ultimo è stato nel magazzino robotizzato, in cui opera una macchina computerizzata che recupera il pezzo richiesto e lo porta all'operatore. Poi abbiamo investito nel sistema informatico di gestione delle chiamate e dello stato dei lavori, come spiegavo prima, che centralizza, semplifica e rende tutto il processo trasparente.

Come si possono affrontare i cambiamenti del futuro?

Bisogna sempre guardare avanti con tenacia, umiltà e forza di volontà, non avere mai paura dei cambiamenti, ma cercare nei cambiamenti nuovi business.