



Franco (Ford Italia): "Gestiamo direttamente la responsabilità dei ricambi per l'intera filiera"

È recente la nomina di Alessio Franco a Direttore Postvendita di Ford Italia, lascia così l'incarico di Direttore Parts Plus, il progetto di riorganizzazione ed efficientamento della distribuzione ricambi Ford, che ha seguito fin dal primo giorno. Con lui facciamo il punto del progetto, che cosa è stato realizzato, quali successi ma anche quali problemi incontrati.

SIAMO STATI I PRIMI IN ITALIA ad adottare un modello di Agenzia per la distribuzione diretta dei ricambi con la nomina di 21 centri PartsPlus nei principali capoluoghi di regione. Un sistema unico nel suo genere che ci consente di offrire un servizio capillare ed estremamente rapido in tutto il territorio nazionale. Un modello che in soli due anni ha raggiunto traguardi importanti. Oggi i nostri 21 centri operano seguendo gli stessi processi e coinvolgendo circa 300 persone, di cui 260 impegnate direttamente sul territorio. Abbiamo stretto una solida partnership con AsConAuto che ci permette di gestire con efficienza ogni fase della logistica grazie alla loro esperienza nel settore. Oltre ai 450 mezzi di AsConAuto, disponiamo di 50 Van per i nostri venditori e utilizziamo anche corrieri locali. Ogni giorno gestiamo migliaia di ordini attraverso sistemi digitalizzati: tutto è tracciato in tempo reale, dalla consegna alla fatturazione. Abbiamo preso ispirazione da modelli di aftermarket di successo in Italia, adattandoli alla nostra realtà. La nostra forza è nella tempestività del servizio e nella qualità delle relazioni attraverso la nostra rete diretta di agenti. La differenza rispetto ai

canali tradizionali è evidente. Noi abbiamo scelto di prenderci direttamente la responsabilità della gestione dei ricambi controllando l'intera filiera, dalla fabbrica al cliente finale.

QUESTO CI CONSENTE NON SOLO di aumentare l'efficienza, ma anche di ampliare l'offerta, in un'ottica di servizio. Capillarietà e tempestività sono garantite grazie a una rete articolata. Negli ultimi anni il mercato dei ricambi ha subito una trasformazione radicale in linea con l'evoluzione delle abitudini dei consumatori, e oggi il cliente non si rivolge più esclusivamente alla rete ufficiale. Nei primi anni di vita del veicolo, si affida alla rete primaria, ma successivamente si orienta anche verso i



Alessio Franco
Direttore Postvendita
Ford Italia

COMPETENZA

Il nostro punto di forza è la qualità del servizio: assistenza dedicata, puntualità nelle consegne, imballaggi curati e credibilità

riparatori indipendenti. Per questo abbiamo scelto di rendere disponibili i ricambi originali anche a questa Rete, garantendo consegne rapide. Pur prendendo ispirazione dal modello inglese lanciato nel 2018, l'implementazione italiana ha richiesto numerose personalizzazioni. In Inghilterra esiste una cultura del ricambio diversa. Qui abbiamo dovuto adattare il sistema alle specificità normative e geografiche del nostro Paese. Le principali difficoltà sono state nella conversione di un business tradizionale in un business regolamentato secondo il modello contrattuale di Agenzia, cosa che ha cambiato radicalmente il nostro modo di operare.

UNA CHIAVE FONDAMENTALE del nostro successo è stata la digitalizzazione, pilastro fondamentale. Con il nostro partner IT Keyloop abbiamo sviluppato un gestionale che ci consente di monitorare ogni fase del processo. L'offerta di Ford PartsPlus è ampia: ricambi originali Ford, Motorcraft, Omnicraft, pneumatici, vernici e materiali di consumo. Attualmente, PartsPlus serve oltre 27.000 clienti in Italia. I feedback sono molto positivi. Il nostro punto di forza è la qualità del servizio: assistenza dedicata, puntualità nelle consegne, imballaggi curati, credibilità. Anche in vista dell'attuale transizione energetica, il modello ha la giusta flessibilità ed è pronto ad accogliere alla sfida. Abbiamo scelto la distribuzione diretta anche per facilitare la gestione degli stock in un momento di cambiamento. Puntiamo su un orizzonte a lungo termine. I progetti futuri non mancano. Noi di Ford siamo pronti ad affrontare il cambiamento in un'ottica di soddisfazione dei clienti e di sostenibilità del nostro business e della nostra rete di Vendita, Service e Parts.