

MERCATO

LEADER NELL'OFFICE

da F.lli Milani a Selex



Prendendo spunto dalle prime notizie circolate in merito all'accordo tra HP e Selex Italia S.p.A., abbiamo chiesto al consigliere delegato Alessandro Milani di illustrarci meglio la sua società e la rilevante novità nel mondo Office: appunto il già citato accordo con HP.

Selex Italia - come è noto - nasce dalla trasformazione della ditta Fratelli Milani, azienda presente sul mercato italiano da oltre 40 anni, che ha iniziato la propria attività commerciale con la distribuzione e con la vendita diretta di apparecchiature offset e ciclostili.

In seguito, con l'avvento delle copiatrici, l'azienda si è trasformata in importatrice di brands primari introducendo in Italia marchi come Uchida, Develop, Minoita e Panasonic. Nel 1990 la società ha cominciato a distribuire il marchio Selex della Copyer Ltd, che in quell'occasione era anche entrata, con una partecipazione, nell'azienda. Nasceva così Selex Italia, che ha poi consolidato, in oltre 10 anni di distribuzione, una rete di oltre 400

a cura della redazione

Ecco la realtà di un'azienda che, forte di oltre 40 anni di esperienza nel mercato Office, nell'ambito della propria offerta multibrand presenta oggi un importante accordo con HP Italia.



Alessandro Milani

i quali si distinguono Brother, Hewlett-Packard, Kyocera, Océ, Oki, Sharp.

rivenditori Office su tutto il territorio nazionale.

A decorrere dall'anno 2000, il capitale azionario nelle mani di Copyer Ltd. è stato rilevato da Canon Italia Spa consentendo così a Selex Italia di diventare distributrice di tutti i prodotti Canon Office sia sulla rete dei propri rivenditori che sulla rete Canon. Nell'anno 2004, nell'ambito di una precisa strategia commerciale, la famiglia Milani è rientrata in possesso del 100% delle azioni di Selex Italia Spa e, mantenendo la distribuzione Canon, è diventata contestualmente distributrice diretta di altri marchi primari, tra

PARTNERSHIP AD ALTO VALORE AGGIUNTO

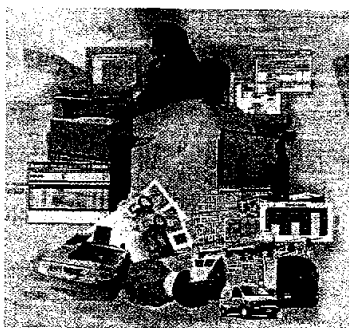
In virtù della grande esperienza maturata sul campo, Selex è in grado di proporre oggi ai rivenditori tutta una serie di servizi commerciali e tecnici configurandosi come partner ad alto valore aggiunto. Vediamo più in dettaglio in una breve rassegna le varie tipologie di offerta. Nel bouquet di servizi commerciali troviamo per esempio il supporto al rivenditore nell'individuazione dell'apparecchiatura con le caratteristiche maggiormente rispondenti alle esigenze del cliente, nelle varie configurazioni di rete o di sistema. Oppure il sito

web di Selex, per una consultazione immediata e personalizzata delle aree commerciali, tecniche, amministrative e logistica. Possibilità di acquistare online, visionare la disponibilità delle merci, consultare le promozioni, ricevere informazioni tecniche, consultare la propria posizione amministrativa, verificare l'evasione ordini. Ancora grande importanza riveste il supporto nella determinazione dei costi di gestione delle apparecchiature ai fini della stipula delle varie tipologie di contratti di noleggio e l'indirizzamento del rivenditore verso finanziarie o istituti di credito al fine di orientare i clienti all'acquisto utilizzando strumenti quali Finanziamenti o Leasing. Selex prevede anche iniziative di formazione commerciale tramite corsi di addestramento specifici alla vendita per i prodotti distribuiti e formazione per l'utilizzo degli strumenti finanziari prescelti. Un ulteriore anello della catena di collaborazione è rappresentato dal supporto marketing e di vendita per il rivenditore. Tramite responsabili di zona con copertura nazionale, Selex mette infatti a disposizione dei propri dealer personale altamente qualificato per fornire supporto nelle gare a enti pubblici, forniture a grandi aziende, noleggi. Infine, molto importante, il pacchetto di servizi commerciali garantito da Selex comprende naturalmente la possibilità di soddisfare tutte le richieste di ricambi per i prodotti a valore distribuiti. Inoltre essendo Selex partner di alcuni marchi nel progetto "3D" (Direct Delivery to Dealer), la gestione ricambi avviene con spedizione al rivenditore direttamente dalle Case madri.

FORMAZIONE E SUPPORTO TECNICO

Numerosi i servizi da evidenziare anche per quanto riguarda il lato "tecnico" della collaborazione tra Selex e il cliente. Tramite l'Help-Desk tecnico per esempio ai Partner Selex è offerto gratuitamente un supporto telefonico fornito da tecnici specializzati nella risoluzione di problematiche sia Hardware sia Software. Questo si affianca alla Area Tecnica Internet,

riservata ai Dealer contenente tutta la documentazione dei prodotti distribuiti: Manuali tecnici, Part-list, Bollettini tecnici, Programma corsi. Ancora, Selex ha previsto un supporto tecnico di Pre-Sales, svolto con personale altamente professionale, sia in sede che eventualmente presso il rivenditore, per l'assistenza alle fasi di pre e post-vendita, per l'informazione sulle caratteristiche dei prodotti, per l'effettuazione di dimostrazioni o per fornire chiarimenti sulle possibilità di utilizzo delle apparecchiature. L'assistenza per la riparazione si



suddivide invece in un servizio di Interventi On Site che viene effettuato su richiesta, presso l'utente finale da personale tecnico Selex qualificato ed è rivolto a tutti quei rivenditori strutturalmente non organizzati o privi di certificazione tecnica. In alternativa i rivenditori possono, a richiesta, inviare le apparecchiature in conto riparazione presso il laboratorio tecnico di Milano, dove personale qualificato effettuerà la riparazione o la revisione, in un tempo massimo di cinque giorni lavorativi.

MASSIMA EFFICIENZA LOGISTICA

Ulteriore menzione meritano i servizi relativi alla gestione delle merci. Grazie ad accordi a livello Nazionale, con i maggiori operatori del settore logistico, i tempi di consegna delle merci sono infatti tra i più rapidi offerti dal mercato; ciò consente al rivenditore di offrire il medesimo servizio alla propria clientela. Inoltre presso la sede di Milano è a disposizione dei Dealer un cash and carry per macchine, materiali di consumo e ricambi. Infine l'aspetto "formazione" già visto in precedenza si estende

in ambito tecnico in quanto Selex Italia offre ai Partner la possibilità di ottenere le certificazioni tecniche che permettono di approfondire la conoscenza sui prodotti. Gli istruttori sono in grado, grazie all'esperienza acquisita, di trasmettere ai partecipanti tutte le competenze Hardware/Software, per gestire autonomamente il servizio di assistenza presso la clientela.

ACCORDO CON HP PER IL MONDO OFFICE

"Ed è proprio in riferimento alle completezza dell'offerta; intesa come sintesi di prodotto/hardware, soluzioni e servizi per l'utilizzatore e garanzia di competenze del rivenditore, che va inquadrato il recente accordo che abbiamo raggiunto con HP Italia" spiega Alessandro Milani. "Un accordo destinato a svilup-



parsi su più livelli. Innanzitutto nella creazione di una rete di Dealer Office-Partner HP, per la commercializzazione dei nuovi prodotti multifunzione. In parallelo vi sono programmi di formazione commerciale degli stessi dealer, relativi a tutti i prodotti del canale IPG di HP (Image & Printing Group), mirati in particolare ad ottimizzare la proposta nelle aziende dei concetti di "Balanced Deployment" e "Print Total Management" della Casa americana. Concetti che si traducono nel noleggio/vendita all-inclusive dei prodotti IT necessari all'azienda, sulla base di soluzioni studiate volta per volta, per migliorare l'efficienza dei processi e minimizzare i costi. Al riguardo va notato che proprio l'ampiezza della gamma HP consente di disporre davvero delle macchine giuste, al posto giusto, per il giusto utilizzo - come recita la definizione di Balanced Deployment. Non meno significativa, infine, è la Certificazione Tecnica sui prodotti HP che Selex Italia rilascia ai dealer/partner, qualificandoli ai più alti livelli nell'assistenza prodotti post vendita, nella fornitura dei ricambi, nonché nel supporto tecnico e sistemico".

Selex Italia S.p.a. 02.8467243
www.selex.it

