

Yanmar, tra i principali progettisti e produttori di motori diesel per applicazioni marine e terrestri, di macchine per l'agricoltura e l'edilizia, e di sistemi energetici, diventa produttore autonomo di mini-escavatori. Ammann, leader mondiale nel settore degli impianti di miscelazione asfalto e dei prodotti per l'edilizia stradale ridefinisce le proprie attività nel settore della costruzione. Dopo una fruttuosa collaborazione durata oltre 20 anni i due partner della joint-venture si separano, ma rimarranno comunque legati su alcuni mercati. Macchine Edili ha raccolto le impressioni di Andrea Basso Luca, responsabile assistenza e formazione di Yanmar Construction Equipment Europe s.a.s., che ha descritto le motivazioni di questa decisione, il nuovo tipo di cooperazione, ma soprattutto l'attività del post vendita Yanmar che ha sede nel centro di produzione di St-Dizier nella Champagne Ardennes, in Francia, soffermandosi sulla strategia e organizzazione di questo servizio indispensabile e altamente qualificato.



Andrea Basso Luca, responsabile assistenza e formazione di Yanmar Construction Equipment Europe s.a.s.

Dal 1 settembre 2010 lo stabilimento di Saint-Dizier diverrà un ramo integrato del gruppo Yanmar e in seguito sarà ulteriormente sviluppato.

Strategia a servizio del cliente

Costruire macchine affidabili ma soprattutto fornire servizi di alta qualità ai concessionari. È la missione di Yanmar, che da settembre ha rafforzato la sua posizione nel mercato europeo

●● di Alberto Fabiani



M.E.: Come nasce la cooperazione tra queste due realtà?

A.Basso Luca: Ammann (Langenthal, Svizzera) e Yanmar (Osaka, Giappone), nel 1988 hanno deciso di costruire insieme dei mini-escavatori. I due partner si conoscevano grazie alle loro relazioni commerciali iniziate nel 1979. Ammann vendeva mini-escavatori in Svizzera, Germania e Francia. Una produzione comune

era una valida risposta alla concorrenza europea, e l'attrattiva del prodotto per i mercati nascenti in Europa consentiva ad Ammann di sviluppare una propria rete di concessionari in quell'area. Nel 1989 viene costituita la joint-venture Ammann-Yanmar, cooperazione basata sulla complementarità: Yanmar infatti aveva fin dall'inizio la responsabilità tecnica, mentre Ammann si occupava della

gestione e distribuzione. Lo stabilimento di Saint-Dizier è stato ampliato e modernizzato 3 volte (1992, 2001, 2009), fornendolo di capacità tecniche per le esigenze dei mercati europei attuali e futuri.

M.E.: Perché si è sciolta la società?

A.Basso Luca: Negli ultimi 10 anni Ammann ha acquisito società per sviluppare le attività correlate al settore stradale, mentre Yanmar ha ampliato la propria offerta di mini-escavatori verso macchine più pesanti e oggi è in grado di proporre una gamma completa e ultramoderna di mini-escavatori da 0,5 a 10 tonnellate destinati al mercato europeo. Con il tempo però, le due linee di prodotti si sono affermate su mercati con esigenze diverse, e le sinergie commerciali hanno perso la loro importanza. Inoltre negli ultimi anni i mercati si sono evoluti verso una clientela di noleggiatori di macchinari, attività che Ammann/Avesco esercita oggi solo in Svizzera con la sua filiale Cat Rent.

M.E.: Ciò cosa comporterà?

A.Basso Luca: Ammann e Yanmar durante l'estate scioglieranno l'attuale joint-venture. Yanmar riprenderà la totale responsabilità della produzione di mini-escavatori a Saint-Dizier e disporrà di uno strumento di produzione e distribuzione per altri prodotti della sua gamma. Dopo la separazione le due aziende partner rimarranno ancora legate su alcuni mercati: Ammann continuerà a distribuire i prodotti Yanmar sui mercati francesi, britannici e russi garantendo il servizio post-vendita. Questa strategia consentirà inoltre ad Ammann di commercializzare le proprie linee di prodotti per asfalto e conglomerati, compattazione e

finitrici attraverso i propri canali di vendita specializzati o tramite una rete di concessionari indipendenti.

M.E.: Soffermiamoci su Yanmar

A.Basso Luca: Dal 1 settembre 2010 lo stabilimento di Saint-Dizier è diventato un ramo completamente integrato del gruppo Yanmar ed è stato rinominato Yanmar Construction Equipment Europe SAS. Questo costituisce il punto di partenza di una nuova fase di sviluppo destinata a rafforzare la posizione di Yanmar nel mercato europeo. La nostra missione è mantenere strette relazioni con i clienti basandosi su una forte attenzione alle aspettative degli utenti e fornendo consulenza, costruire macchine performanti, affidabili, sicure e confortevoli che rispondano perfettamente alle esigenze del mercato, fornire ai nostri rivenditori un servizio di alta qualità per tutta la vita della macchina.

M.E.: Quanto è importante il servizio Post vendita?

A.Basso Luca: La Ammann-Yanmar prima e la Yanmar oggi hanno sempre creduto e investito molto nell'assistenza ai clienti finali attraverso la formazione e l'assistenza della rete. Grande attenzione viene quindi riservata al servizio post vendita, ai punti d'assistenza e alla sua capillare distribuzione sul territorio, nonché alla continua formazione di tutti i tecnici e operatori che lo compongono. Per tutti i problemi riguardanti manutenzione, sostituzione di pezzi e questioni di garanzia, i clienti finali Yanmar chiedono soluzioni rapide e precise, senza tempi d'arresto dovuti alla ricerca guasti o alla carenza di pezzi di ricambio. E tutto ciò è possibile



Nel Servizio Ricambi il personale Yanmar riceve gli ordini, organizza i trasporti e si occupa del magazzino.

L'ampio stoccaggio di pezzi all'interno del magazzino ricambi.

La sala formazione, in cui avvengono i corsi di aggiornamento.

grazie all'alta affidabilità delle macchine Yanmar ma anche a un servizio ricambi tra i più moderni dove gli ordini e il monitoraggio delle consegne in tutta Europa è seguito direttamente dal concessionario (via Extranet), che può quindi pianificare gli interventi di manutenzione con la massima precisione.

M.E.: Com'è organizzata la struttura, come funzionano i servizi erogati?

A.Basso Luca: Il Servizio Assistenza, Garanzie e Magazzino è sempre esistito, ma nel 2006, per migliorarne il funzionamento e le sinergie, tutte queste entità sono state inserite in un unico Servizio Clienti, sotto la direzione del signor Arnaud Berthier. Direttamente dalla Francia il centro assistenza risponde ai concessionari Yanmar che a loro volta discutono con i clienti finali. Il Post vendita, inglobato all'interno del Servizio Clienti, è composto dalle seguenti unità operative: Servizio Assistenza, Hotline e Formazione, Servizio Ricambi, Magazzino, Garanzie. Il Servizio Assistenza, in cui si parlano correttamente 6 lingue, ha come principale obiettivo l'assistenza ai concessionari, dispensata telefonicamente oppure via mail. I tecnici assistono il concessionario nel modo più idoneo, rispondono alle domande dei 450 punti d'assistenza Yanmar in Europa seguendoli fino alla definitiva risoluzione del problema, mentre un assistente prepara i supporti per le formazioni, le iscrizioni e l'aggiornamento dell'Extranet. Anche il Servizio Ricambi viene gestito via Extranet: il concessionario si collega al sito Yanmar e in base al numero di

serie della macchina sceglie dal catalogo e ordina il ricambio specifico, mentre il personale Yanmar riceve gli ordini, organizza i trasporti, e si occupa del magazzino. Le Garanzie vengono pre-compilate dai concessionari e inviate in sede, sempre via Extranet.

M.E.: Il sistema Extranet è un po' il cuore del servizio?

A.Basso Luca: È uno speciale sistema di comunicazione che utilizziamo a più livelli per comunicare con i concessionari. Il personale del concessionario infatti, tramite login, può accedere a menù differenti e, grazie alle informazioni tecniche, idrauliche, elettriche e amministrative rese disponibili da Yanmar, è in grado di ordinare i pezzi di ricambio, gestire le garanzie, cercare manuali con schemi idraulici ed elettrici per eseguire assistenza alle macchine, ma avere anche approfondite informazioni e performance dei nuovi modelli. Il sistema, periodicamente aggiornato ed eventualmente corretto per snellire le procedure, ci facilita la comunicazione nella maniera più idonea e sicura, e fino a ora si è rivelato di estrema utilità. Attualmente infatti, il 92% dei pezzi di ricambio ordinati entro le 16 del pomeriggio sono consegnati il giorno seguente.

M.E.: Come avviene la formazione?

A.Basso Luca: Per Yanmar la formazione della propria rete è fondamentale, e lo dimostrano i quasi 300 specialisti formati nel 2009 nella tecnologia e nei sistemi operativi Yanmar, per rendere i centri assistenza sempre più preparati, reattivi e autonomi. Durante l'anno



Yanmar riprenderà la totale responsabilità della produzione di mini-escavatori a Saint-Dizier, e disporrà di uno strumento di produzione e distribuzione per altri prodotti della sua gamma.

L'interno dello stabilimento produttivo a Saint-Dizier.

L'esterno dello stabilimento con cabine di miniscavatori pronte per l'assemblaggio.



Nella gamma di escavatori midi da 6 a 10 ton spicca sicuramente il B7 Sigma (peso 8000 kg). Può montare anche forche per il sollevamento materiali.

Il B7 Sigma all'opera con un martello demolitore.

L'escavatore SV100, 9250 kg di peso.

Il VIO57U (peso 5325 Kg) appartiene alla gamma dei mini-escavatori da 2 a 6 ton, che consentono di lavorare in zone non accessibili agli escavatori di dimensioni maggiori.



vengono svolti 45 corsi in 6 lingue diverse che vedono la partecipazione di concessionari Yanmar da tutta Europa. I corsi, con diverse caratteristiche (tecnici, amministrativi, ecc.), hanno durata variabile da 2 a 4 giorni e si articolano su più livelli. La formazione professionale ha anche l'importante scopo di creare un rapporto umano con i tecnici dei concessionari, legame che si rivela fondamentale per una miglior intesa e per un rapporto schietto e duraturo.

M.E.: Cosa vi distingue dalla concorrenza?

A.Basso Luca: Pur essendo una realtà molto grande, Yanmar è vicina ai concessionari e ai loro tecnici, e con la maggior parte di loro ha instaurato legami di amicizia molto positivi. Questa sinergia si rispecchia nell'assistenza al cliente finale che, sebbene non possa contattarci direttamente, a sua volta ne trae beneficio, in quanto viene minimizzata la distanza tra lui e la casa madre. Tra i punti forti la velocità nelle risposte, una hotline tecnica reattiva e disponibile tutto l'anno, in grado di parlare le principali lingue europee, che si avvale di un

sistema Extranet aggiornato e facile da usare, ma soprattutto puntiamo sul rapporto umano all'interno del servizio: al telefono infatti opera una persona che prende in carico il problema e lo porta fino alla soluzione nel migliore dei modi.

M.E.: Come siete organizzati in Europa e nel Mercato Italia?

A.Basso Luca: In Europa abbiamo 140 concessionari distribuiti sul territorio, i quali hanno a loro volta delle succursali e altri punti di assistenza con officine autorizzate, per un totale di 450 punti assistenza. Va considerato che in paesi come la Francia contiamo un solo concessionario che ha una propria rete di punti assistenza, e la medesima struttura vale anche per l'Inghilterra e parte della Germania. L'Italia rappresenta un caso a parte: la rete di assistenza, vede 46 concessionari attivi in tutta la penisola, che in molti casi si avvalgono a loro volta di officine succursali per rispondere al meglio e il più velocemente possibile alle necessità dei clienti finali in termini di assistenza e manutenzione. Recentemente questa rete è stata potenziata nelle regioni del sud.

M.E.: Previsioni per il futuro?

A.Basso Luca: Dopo aver consolidato la nostra presenza nel Sud Italia stiamo ora potenziando l'Est Europa. In particolare stiamo rafforzando l'apparato commerciale, quindi, a livello Europa, ci stiamo strutturando con nuovi manager. Di conseguenza l'assistenza sarà potenziata in base al numero dei concessionari e in base alle nuove esigenze, al fine di poter garantire sempre un'assistenza e un servizio degni di questo nome.

© RIPRODUZIONE RISERVATA