

INTERVISTA A **ERMANNO MAFFÈ***

L'amministratore delegato di RS spiega la strategia del gruppo

D RS Components offre un vasto assortimento di oltre 220.000 prodotti di tipo elettronico, elettrotecnico, industriale, meccanico, per la strumentazione, l'informatica, e la sicurezza. Come è possibile gestire un insieme così eterogeneo di prodotti?

R RS Components rappresenta oggi una realtà consolidata: il gruppo multinazionale Electrocomponents, di cui l'azienda fa parte, è il principale distributore mondiale, ad alto livello di servizio, di prodotti elettrici, elettronici e componenti industriali. Presente in tutto il mondo con circa 6.000 dipendenti, sedi operative in 25 paesi. Un'offerta di oltre 350.000 prodotti, oggi il gruppo Electrocomponents è il fornitore di riferimento per più di un milione e mezzo di clienti, appartenenti a tutti i principali settori di mercato. Naturalmente alle spalle di una realtà simile non può che esserci una grande esperienza logistica, che sin dal 1937, anno di nascita di RS Components, è alla base del nostro servizio, che è all'insegna della rapidità e dell'affidabilità. In Italia RS si è dotata di un effi-

ciente Centro Logistico a partire dal 2002. Il centro è situato a Vimodrone e sorge su un'area di circa 11.000 mq, di cui 8.100 coperti dall'immobile. Progettato per una capacità di evasione di circa 4.500 spedizioni giornaliere, il Centro gestisce oggi circa 1400 ordini al giorno. La struttura è stata recentemente ampliata con un magazzino "High Bay" di circa 1.000 mq, per un'altezza di 8 metri, attrezzato con rack per pallet.

D RS Components è presente in tutto il mondo in circa un centinaio di Paesi. Ci sono differenze nelle strategie di distribuzione nei diversi Paesi? Quali sono i rapporti con la casa madre?

In generale possiamo dire che il modello di business ideato da RS si applica con successo in tutto il mondo, senza differenze significative tra paesi culturalmente anche molto diversi fra loro. La casa madre, che si trova nel Regno Unito, è naturalmente il punto di riferimento per tutte le filiali, sia a livello strategico che distributivo, poiché essa funge anche da hub grazie a un enorme



Ermanno Maffè

magazzino completamente automatizzato.

D Quali sono le problematiche legate all'adozione del modello di vendita da catalogo, più orientato verso la qualità del servizio e la flessibilità e la tempestività della consegna, rispetto all'approccio più comunemente usato dai distributori tradizionali?

R RS nel 1992 è stata una delle prime aziende a introdurre in Italia questo modello di business. Oggi un distributore non è più considerato un semplice fornitore o un rivenditore di prodotti, ma un vero e proprio partner, che non solo deve offrire un vasto assortimento di prodotti fra cui scegliere, ma anche una serie di servizi ad elevato valore aggiunto. Nel nostro caso, questo si traduce innanzitutto in tempi di consegna garantiti, senza false promesse che poi non verranno mantenute. In secondo luogo, offriamo assistenza tecnica pre e post vendita gratuita, un sito Internet semplice e veloce da consultare, informazioni sempre aggiornate, schede tecniche dettagliate e gratuite. Il cliente ha, inoltre, la possibilità di ordinare in qualunque momento direttamente online, oppure per posta, telefono, fax o e-mail. Infine, non essendoci quantitativi minimi d'ordine, il cliente può anche scegliere di acquistare un solo pezzo. Il servizio alla clientela è davvero la missione di RS!

D Qual è la tipologia più comune di clienti che si rivolgono a RS Components? Piccole e medie imprese, grandi aziende, università e centri di ricerca?

R I clienti di RS sono davvero molto eterogenei: si va dal singolo professionista alle grandi multinazionali, passando ovviamente per le PMI.

Se invece parliamo di ruoli aziendali, possiamo dire che l'utente "tipico" che usa il catalogo RS e che inoltra gli ordini è spesso il tecnico di ricerca & sviluppo o il responsabile della manutenzione.

D Può illustrare i servizi di supporto tecnico offerti da RS Components e le attività nel settore e-commerce e di e-procurement?

R Il sito RS, attraverso il quale è possibile iniziare ad acquistare immediatamente dopo essersi registrati, è la piattaforma su cui poggiano tutte le nostre soluzioni e-commerce.

PurchasingManager è uno strumento di e-procurement gratuito e completamente personalizzabile, al quale si può accedere attraverso il sito internet di RS. PurchasingManager consente di avere il massimo controllo sugli acquisti di prodotti RS: gli utenti possono inoltrare ordini online senza bisogno di produrre lavoro cartaceo, perché i controlli dei limiti di spesa sono predefiniti.

Se invece l'azienda dispone di un proprio sistema di e-procurement, RS mette a disposizione la propria esperienza nell'ambito dell'integrazione delle proprie soluzioni e-procurement, già utilizzate da centinaia di aziende in tutto il mondo. La chiave del successo di RS sta nella capacità d'integrare il proprio sistema a quello dell'azienda cliente, per consentire all'utente di accedere al catalogo prodotti RS direttamente dal proprio sistema di e-procurement.

D RS Components assicura la consegna entro 24 ore mediamente in tutta Italia. La logistica è un aspetto molto

*Ermanno Maffè, Amministratore Delegato di RS Italia.



importante nella distribuzione e nella vendita da catalogo. Anche la gestione delle scorte è diventato un aspetto fondamentale, specialmente durante i periodi di crisi di mercato. Può descrivere l'approccio adottato da RS Components per la logistica e la gestione del magazzino?

R Per quanto riguarda i tempi di consegna, RS assicura le 24 ore per tutti i prodotti stoccati in Italia, cioè per gli oltre 80.000 del catalogo e per i 40.000 dell'Offerta Estesa. Per quanto riguarda la nuova offerta denominata "Global Range", che mette a disposizione oltre 100.000 prodotti in più dedicati al mondo dell'elettronica - ma questa cifra è destinata a crescere rapidamente - i tempi possono variare a seconda della provenienza, che può essere dal Regno Unito oppure dalla nostra consociata statunitense Allied. La correttezza nei confronti dei clienti è un nostro elemento distintivo quindi, al momento dell'ordine, diamo sempre l'informazione precisa sui tempi di consegna.

D *Può illustrare la politica RS Components in materia di ambiente e sulla conformità dei prodotti alla direttiva RoHS?*

R Già a partire dal 2003, RS Components ha identificato tutti i prodotti (tra gli oltre 220.000 disponibili) soggetti alla Direttiva RoHS. All'inizio del 2004 è stato creato un team dedicato alla gestione della normativa RoHS, che ha raccolto - e continua a raccogliere - le dichiarazioni di conformità di numerosi fornitori. Oggi, a pochi mesi dall'entrata in vigore della normativa europea, RS offre alla propria clientela una serie di strumenti integrati per fare chiarezza sulle normative e per verificare immediatamente lo stato di conformità dei prodotti a cata-

logo. A causa della natura dinamica delle informazioni riguardanti la direttiva RoHS, RS ha fatto del proprio sito web (rohs.it) il punto di riferimento per tutte le informazioni riguardanti la Direttiva RoHS e per conoscere in tempo reale le ultime novità in materia.

All'interno del sito il navigatore può entrare nel Knowledge Centre interattivo, dove è possibile consultare tutte le risposte dell'area FAQ o porre direttamente una domanda agli esperti RS online. Un'altra funzione, molto utile per verificare lo stato di conformità dei singoli componenti, è "Part Checker": digitando o copiando i codici RS di riferimento



nell'apposito spazio è possibile visualizzare subito lo stato di conformità dei prodotti. Inoltre è possibile richiedere gratuitamente, o scaricare dal sito, la "Guida alla Conformità RoHS", una brochure esplicativa che chiarisce ogni dubbio sulla direttiva e sui prodotti implicati,

D *L'entrata in vigore della direttiva RoHS impone un attento monitoraggio del grado di obsolescenza dei prodotti: offrite anche un servizio di noti-*

fica dell'obsolescenza dei prodotti?

R Certamente. Innanzitutto attraverso il catalogo online è sempre possibile verificare, in modo semplice e veloce, lo stato di conformità RoHS dei prodotti presenti a catalogo soggetti a questa direttiva. Tutti i prodotti riportano, infatti, una piccola icona che ne identifica lo stato: RoHS conforme, RoHS non conforme, RoHS esente, oppure con un punto di domanda si segnala che RS sta ancora indagando sullo stato di conformità del componente. In questo caso il cliente può richiedere il servizio "Notifica via e-mail" per ricevere gratuitamente un

segnala sempre il prodotto sostitutivo.

D *Quanto incide la vendita di prodotti elettronici, in particolare dei dispositivi su semiconduttore, sul fatturato complessivo della società (a livello italiano, e possibilmente anche in media negli altri Paesi in cui RS è presente)?*

R In Italia queste vendite incidono per il 75% del fatturato e la percentuale è pressoché identica, o leggermente superiore, in tutti i Paesi in cui RS è presente.

D *Quante persone e FAE (Field Application Engineer) lavorano nella sede italiana di RS?*

R RS Italia oggi impiega oltre 200 persone, suddivise fra gli uffici di Cinisello Balsamo, il Centro Logistico e i due punti vendita di Vimodrone e Torino.

D *Può fornire alcuni dati sul fatturato di RS Components e sulle prospettive del mercato della vendita da catalogo in Italia? Si osservano tendenze diverse (in termini di vendite e di ricavi) negli altri Paesi Europei e nel resto del mondo?*

R RS Italia chiuderà il prossimo mese di marzo il proprio anno fiscale con un fatturato superiore ai 50 milioni di euro. Il fatturato del gruppo Electrocomponents si aggirerà invece intorno a 1.500 milioni di euro. Come gruppo stiamo incrementando notevolmente l'offerta nel settore elettronico, vero e proprio core business strategico per RS. Per il prossimo anno prevediamo una percentuale di crescita a due cifre. In Europa e nel mondo la tendenza attuale sembra rispecchiare l'andamento dei mercati, anche se in alcune situazioni particolari, come in Cina o in Spagna, stiamo notando una crescita significativa, ben al di sopra della media. ■

messaggio di posta elettronica quando il prodotto cambierà il proprio stato. Inoltre, quando lo stato di conformità di un prodotto viene modificato, il fornitore cambia il relativo datasheet con nuove informazioni. RS Components si occupa di tenere queste informazioni sempre aggiornate, richiedendo ai fornitori l'ultima versione della scheda tecnica per renderla subito disponibile online per i propri clienti. Infine, se un prodotto diventa obsoleto o non è a stock, RS