

Quando Mark Leclair ha annunciato di aver lasciato la posizione di Responsabile Italia di Deldo aveva anche anticipato che sarebbe rimasto nel settore e così è stato.

Da poche settimane è online, infatti, Inter Service Trade, la nuova piattaforma B2B da lui fondata.

A prima vista Inter Service Trade non è altro che una comune piattaforma. Il mercato non era già saturo di iniziative del genere?

Inter Service Trade non è una piattaforma come tutte le altre e il mercato ha bisogno di noi. Il mercato, in forte e veloce cambiamento, chiede nuove iniziative. E ci sono soltanto due alternative: rimanere indietro o correre avanti. Essere l'alga che galleggia sulle onde o essere il nuovo vento che le crea, le onde. Per noi, la scelta è facile.

Perché? Qual è la differenza?

Perché siamo l'unica piattaforma che si comporta come un distributore. La classica piattaforma offre un altro servizio. Il cliente paga un abbonamento per poter consultare, ed i distributori possono trasmettere le loro disponibilità. Il cliente vede il miglior prezzo proposto e passa all'ordine. Poi deve pagare la proforma o la fattura al distributore scelto, o lo fa tramite SEPA. La tracciatura verrà fornita dal distributore. Ma in caso di problemi, non esiste una risposta chiara e il cliente dovrà interagire con il fornitore, nella sua lingua.

Inoltre, anche dal lato dei distributori che vendono su queste piattaforme, le cose non vanno sempre bene. Ci sono dei distributori, anche di grandi dimensioni, con una organizzazione debole e servizi scarsi. Ma è normale, per la stessa natura del distributore: non hanno né i collaboratori, né la voglia, né il software per servire migliaia di clienti. Inoltre, i distributori utilizzano queste piattaforme anche per piazzare le vecchie scorte, i vecchi DOT, le promo, le rimanenze. Interessante, ma non sempre.

Cosa offre Inter Service Trade?

Innanzitutto, l'ingresso, la consultazione e l'utilizzo della nostra piattaforma è gratis. E' come essere all'interno di un B2B di un distributore, ma con la disponibilità di oltre 30.000 EAN diversi, per ora.

Ma la grande differenza è che il cliente acquista direttamente da noi, ottiene la fattura da noi e avrà solamente un interlocutore: Inter Service Trade. Selezioniamo i migliori fornitori ed iscriviamo soltanto quelli che garantiscono un livello di ottima qualità, valutando il loro

servizio. Abbiamo diversi fornitori per lo stesso prodotto, in modo che se un fornitore non dovesse temporaneamente offrire più lo stesso livello di servizio iniziale, non verrà più mostrato tra le offerte.

In questo modo i compiti si dividono: il fornitore, che non ha il tempo per servire bene migliaia di clienti, ha a che fare solo con noi. E noi, che abbiamo la capacità per gestire un gran numero di clienti, lo facciamo al meglio.

Questa strategia sta già funzionando: i distributori bussano alla porta per lavorare con noi.

Come avete fatto ad arrivare a questo risultato?

Siamo partiti dalla nostra filosofia, che vuole il computer al servizio delle persone, e non al contrario. Abbiamo quindi sviluppato il nostro software intorno ai protocolli necessari, e non viceversa. Ci siamo concentrati sui fabbisogni del cliente, creando un programma intuitivo. In pochissimi clic si passa dalla scelta dei prodotti all'ordine. I clienti che già utilizzano il nostro sistema sono entusiasti. Alcuni hanno chiesto dove abbiamo acquistato il software. La risposta è semplice: non lo abbiamo comprato, lo abbiamo sviluppato investendo.

A chi è dedicata la piattaforma?

A tutti i veri professionisti del settore. È dedicata al distributore, che non vuole più dire "non le ho": avrà a disposizione 30.000, con consegna in 72 ore. È dedicata al gommista, che non trova la disponibilità di quel modello o misura utilizzando i suoi vecchi canali d'acquisto. È dedicata all'E-Commerce, che è alla continua ricerca di rinforzare l'offerta, la disponibilità e soprattutto il livello di servizio. E, alla fine, è anche dedicata ai fornitori: gli diamo accesso a migliaia di clienti senza impegnarsi in migliaia di relazioni. Permettiamo a tutti di focalizzarsi sui loro punti forti, sostituendoli proprio dove, invece, sono più deboli.

I clienti, naturalmente, sono molto sensibili ai prezzi. Da questo punto di vista come si pone Inter Service Trade?

Oggi non è soltanto importante il prezzo, comanda il prezzo. È così. Non conosco nessun cliente che acquista da noi perché sono bello. Siamo sempre in trattativa con i fornitori e sondiamo il mercato continuamente. Poter pubblicare il prezzo migliore, senza entrare in una guerra tra poveri, è una lotta senza fine. Tuttavia, non faremo mai sacrifici sul livello del servizio offerto. E, alla fine, il prezzo di non avere una gomma è molto più alto rispetto a pagarla il giusto.

© riproduzione riservata
pubblicato il 15 / 10 / 2018