

Innovare le procedure aziendali, attraverso la digitalizzazione, per migliorare il servizio all'aftermarket indipendente. Questo è, in sintesi, il concetto del Progetto 5.0 di Magneti Marelli Parts & Services, che si concentra su efficienza, qualità e collaborazione, per migliorare ogni aspetto dell'azienda. Project 5.0 non è semplicemente una serie di soluzioni digitali, ma una filosofia che pone sempre più al centro il cliente, per migliorare e potenziare i servizi e realizzare una customer experience di alto livello.



*“Project 5.0 è un progetto di digitalizzazione che sta realizzando Magneti Marelli Parts & Services, divisione aftermarket di Marelli, e che riguarda vari aspetti del nostro business: dal pricing, alla supply chain, al CRM, alla piattaforma dedicata ai resi di garanzia e ai resi per consegne errate”, ci ha spiegato **Matteo Rota**, EMEA marketing communication manager di Magneti Marelli Parts & Services, incontrato al [Futurmotive di Bologna](#). “La digitalizzazione dei servizi e delle informazioni è un passo che nel settore Automotive è già stato fatto, mentre le aziende del settore aftermarket sono in ritardo. Siamo, infatti, tra i primi a fare questo passaggio, che è un investimento importante per l'azienda, con l'obiettivo di cambiare il sistema di lavoro all'esterno, ma anche all'interno. Ci saranno molte più automazioni, che renderanno le operazioni più rapide, rendendo le consegne più veloci e migliorando complessivamente il servizio ai nostri clienti”.*

**I benefici del Project 5.0 per i clienti** sono numerosi: ottimizzazione del back order, maggiore disponibilità e assortimento dei prodotti, consegne più efficienti, offerte personalizzate alle reali esigenze, comunicazione mirata, dialogo diretto e costante con l'azienda, strategie di pricing competitive, posizionamento prezzi sempre corretto, gestione semplice e veloce delle garanzie e tracciabilità immediata della pratica di garanzia.

In breve, Magneti Marelli Parts & Services, migliorando e digitalizzando i sistemi di lavoro e l'operatività, sia a monte con i fornitori, che a valle con i clienti, vuole rendere i servizi più

agili, trasparenti e competitivi, migliorando le prestazioni per i clienti, i fornitori e, naturalmente, l'azienda stessa. Magneti Marelli Parts & Services non solo vuole adattarsi ai cambiamenti del mercato, ma vuole guidarli attivamente, assicurando un impatto duraturo e positivo su ogni aspetto del proprio business e su quello dei suoi clienti.

*“Questo è solo l'inizio di un progetto - continua Rota - che, man mano, negli anni andrà ad impattare su tutti gli aspetti del business e tenderà a migliorare continuamente il servizio che diamo ai clienti. Project 5.0 è un modo di usare la tecnologia non in sostituzione della persona, ma a supporto della persona e dei colleghi, che così riescono ad essere ancora più vicini ai clienti. Migliorano, inoltre, una serie di servizi, come le consegne a distributori e ricambisti, che diventano più precise e più veloci.”*

Per realizzare questo processo di cambiamento, Magneti Marelli Parts & Services ha previsto dei programmi di formazione continua per i propri dipendenti.





## I 4 pilastri di Project 5.0

Ecco, in sintesi, i quattro pilastri su cui si basa la nuova filosofia di servizio di Magneti Marelli Parts & Services, perché la trasformazione digitale dell'azienda si basa su 4 fondamentali servizi che vengono sostanzialmente ottimizzati: la catena di fornitura, il gestione del rapporto con il cliente (CRM), il pricing e la gestione delle garanzie e dei reclami.

### Extended Supply Chain e MASP

Il progetto Extended Supply Chain fa perno su una potente piattaforma digitale denominata MASP (Marelli Aftermarket Service Portal). Questa piattaforma ha l'obiettivo di semplificare e potenziare il flusso di approvvigionamento dai fornitori, automatizzando anche quella parte residuale dei processi finora gestita manualmente.

MASP consente a Magneti Marelli Parts & Services di pubblicare e caricare ordini, previsioni future di acquisto e documenti digitali e di dialogare con i fornitori in tempo reale tramite una bacheca online, migliorando notevolmente la comunicazione e la collaborazione.

Digitalizzando i processi di approvvigionamento, MASP migliora il livello di servizio dei fornitori. Ciò accresce notevolmente la soddisfazione dei clienti di Magneti Marelli Parts & Services, venendo incontro in modo più efficace alle loro esigenze con consegne più efficienti, maggiore disponibilità e assortimento prodotti e con l'ottimizzazione dei backorder. Inoltre, MASP migliora la gestione delle consegne e la tracciabilità delle merci.

### **La nuova strategia di Customer Relationship Management (CRM)**

La volontà di Magneti Marelli Parts & Services di mettere il cliente al centro della propria trasformazione digitale, per offrirgli un'esperienza di prima classe, è perfettamente rappresentata dalla nuova strategia di Customer Relationship Management (CRM).

Attraverso l'implementazione di un nuovo sistema **CRM avanzato**, Magneti Marelli Parts & Services mira, infatti, a rafforzare la propria capacità di comprendere, interagire e servire il cliente in modo ancora più efficace.

Il nuovo CRM di Magneti Marelli Parts & Services offre una gamma completa di funzionalità volte a centralizzare e automatizzare le attività di vendita, marketing e assistenza, permettendo all'azienda di acquisire e analizzare dati dettagliati sul cliente.

Uno strumento, quindi, che consente di attivare un filo diretto e costante tra Magneti Marelli Parts & Services e ogni suo cliente, capendone le reali necessità e riuscendo persino ad anticiparle. In questo modo, l'azienda ha la possibilità di proporre offerte personalizzate, create su misura del mercato di riferimento del cliente, e di sviluppare comunicazioni mirate volte a identificare nuove opportunità di business per ogni singolo cliente.

### **Gestione garanzie e reclami**

Un'importante implementazione di Project 5.0 è l'integrazione all'interno dell'e-commerce di Magneti Marelli Parts & Services di un'innovativa piattaforma amministrativa digitale, denominata Warranty & Claims Digital Management, per la **gestione delle garanzie e delle anomalie di consegna**.

All'interno della piattaforma Warranty & Claims Digital Management, il cliente

di Magneti Marelli Parts & Services può inserire le pratiche in modo standardizzato e seguire in ogni momento l'avanzamento delle richieste. Il tutto a beneficio di una semplificazione e velocizzazione delle pratiche di reso, di una maggiore efficienza operativa, oltre che di una tracciabilità completa di quelle aperte, e di risposte rapide al cliente.

### **Pricing: prezzi di mercato adeguati e aggiornati**

Project 5.0 include anche il nuovo **progetto di Pricing**, alimentato da un potente software sviluppato in collaborazione con un'azienda leader di settore, che ha come obiettivo l'ottimizzazione della gestione dei prezzi dei prodotti offerti nel portafoglio di Magneti Marelli Parts & Services.

Questo permette lo sviluppo di modelli analitici, l'implementazione di sistemi di monitoraggio su vari mercati e l'adozione di politiche di prezzo dinamiche che consentono a Magneti Marelli Parts & Services di adattarsi con tempestività alle fluttuazioni del settore e di fornire al cliente prodotti a prezzi di mercato adeguati e aggiornati.

Alcuni progetti che danno vita a Project 5.0 sono già stati attivati in paesi europei selezionati, ai quali tutti gli altri si aggiungeranno nel corso dei prossimi mesi, per arrivare a completa implementazione entro la fine del 2024.

Oltre all'attuazione dei progetti menzionati, Magneti Marelli Parts & Services sta già lavorando ad altre iniziative digitali avanzate, alcune delle quali verranno lanciate nel corso del 2024. Questi progetti mirano a migliorare ulteriormente l'esperienza del cliente, l'efficienza operativa e a offrirgli nuove opportunità di crescita.

Magneti Marelli Parts & Services ha creato una pagina web dedicata a Project 5.0 in modo che i clienti possano seguire l'avanzamento della Digital Wave e scoprire nel dettaglio cosa si cela dietro ogni progetto e quali sono i benefici per il proprio business.