



La mappatura degli autoriparatori italiani

Una classificazione tecnica di carrozzieri, meccanici e gommisti: è l'obiettivo di KeRete, progetto ideato per garantire al mercato, compagnie e consumatori, dettagliate informazioni e criteri diversificati in base ai quali scegliere il professionista più indicato a cui rivolgersi

Realizzare una classificazione tecnica degli autoriparatori italiani. Mettere queste informazioni a disposizione degli automobilisti e degli operatori di mercato, in modo da poter scegliere in maniera informata i propri fornitori e partner non solo in base al prezzo.

Sono questi gli (ambiziosi) obiettivi di **KeRete**, progetto ideato e guidato da **Daniele Rozzoni**, che ha deciso di proporlo al mercato forte del proprio *background* nell'ambito del marketing nel settore auto. "Oggi - spiega - chi sceglie a quale meccanico, carrozziere o gommista rivolgersi, lo fa basandosi principalmente sui parametri di costo e di tempo, non esistono altri criteri oggettivi in base a cui poter scegliere. Le ricadute positive sul mercato grazie a una maggiore trasparenza - aggiunge Rozzoni - saranno molteplici: il primo effetto sarà quello della promozione di una progressiva maggiore professionalizzazione degli autoriparatori, indispensabile per fidelizzare e accrescere i propri clienti che potranno scegliere davvero anche in base alla qualità dei professionisti. Una maggiore professionalità, anche tecnica - sottolinea - determinerà indubbiamente una maggiore sicurezza sulle strade, una progressiva emarginazione degli autoriparatori sleali, un contenzioso in riduzione e così via".

Cento risposte a cento domande

La classificazione avviene attraverso un questionario composto da 100 domande. Le informazioni raccolte da KeRete riguardano aspetti tecnici oggettivi, come ad esempio le attrezzature, le informazioni e le tecnologie e i servizi tecnici delle strutture, ma anche

i servizi accessori forniti al cliente (ad esempio la presa e consegna del veicolo a domicilio, la presenza dell'auto sostitutiva gratis o a pagamento, le garanzie accessorie, ecc), oltre al rispetto delle normative vigenti, in particolare quelle ambientali e del lavoro. La raccolta dei dati avviene prevalentemente attraverso il questionario, inviato via web. Le informazioni vengono poi elaborate e inserite



in un database di proprietà di KeRete. I dati raccolti potranno essere ulteriormente certificati su richiesta di ogni autoriparatore, da periti in grado di verificare direttamente all'interno della struttura che quanto dichiarato corrisponda effettivamente alla realtà. "Questo - osserva Rozzoni - costituirà una ulteriore conferma, per i clienti fidelizzati, nonché per quelli futuri della trasparenza e dell'attenzione nei loro confronti da parte dell'autoriparatore scelto. Informare il mercato della propria professionalità e delle proprie capacità organizzative in modo oggettivo e trasparente - spiega - fa in modo che il professionista possa differenziarsi dai concorrenti. Per sopravvivere alla crisi e crescere negli anni futuri è indispensabile non solo saper offrire una customer experience superiore, ma anche promuoversi sul mercato per poter acquisire nuovi clienti".

L'era del passaparola "many to many"

Le informazioni saranno messe a disposizione su alcuni siti partner, tra i quali Rozzoni fa il nome di *Quattroruote*. L'ideatore di KeRete sottolinea come il processo di acquisto nell'era di internet abbia rafforzato enormemente il potere del passaparola, che però è radicalmente cambiato, passando da uno scambio di informazioni tra pochi all'essere un "many to many" grazie alla eco creata dal web. Il progetto si rivolge tanto ai clienti finali, quanto (e soprattutto) agli assicuratori, in quanto "il mondo delle autoriparazioni - è la convinzione di Rozzoni - è una delle vetrine di quello assicurativo: in questo senso, dunque, crediamo sia fondamentale essere in condizione di poter scegliere i partner in maniera informata, sulla base di informazioni trasparenti". Ulteriore obiettivo di KeRete è di andare oltre la sola classificazione tecnica, che "non è il fine ultimo della nostra attività, ma il punto di partenza. Noi ci occupiamo di supportare o di gestire esternamente le attività di marketing e di ottimizzare i processi autoriparativi, per conto di singoli autoriparatori ma anche delle grandi aziende del settore. In questo campo - osserva Rozzoni - l'ambito della relazione con i clienti ha ancora della strada da percorrere per allinearsi con quanto avviene in altri settori". In questa prima fase KeRete sta iniziando a lavorare con i grandi clienti, e ha già portato avanti quasi 10 mila contatti: il traguardo dichiarato è quello di arrivare, entro tre anni, a superare la soglia dei 20 mila.

Beniamino Musto

Insurance Daily

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio alaggio@insuranceconnect.it

Editore e Redazione: Insurance Connect Srl, Via Montepulciano 21, 20124 Milano 02.36768000 redazione@insuranceconnect.it

Per inserzioni pubblicitarie contattare info@insuranceconnect.it

Supplemento al 14 luglio di www.insurancetrade.it

Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012