



# dotcar.it, il portale con i servizi

Il coinvolgimento e il business tra Ovam e la rete Bosch Car Service prosegue a gonfie vele.

Tra le iniziative presentate durante la convention di fine novembre, spicca una novità assoluta: il portale dotcar.it, rivolto agli automobilisti che cercano sconti online sui ricambi e sulla riparazione auto

di Andrea Martinello

**S**ono passati due anni e mezzo dall'alleanza tra Bosch e Ovam per la gestione del network Bosch Car Service nelle regioni di competenza. E sono stati molti i passi compiuti per dare coesione alla squadra e raggiungere gli obiettivi previsti. Il bilancio, come è emerso durante la convention, è senz'altro positivo e il Gruppo si appresta a dare ulteriore spinta alle azioni e ai progetti messi in atto. Nell'esaminare i risultati dei questionari con cui i BCS hanno valutato l'organizzazione che sta alle loro spalle Roberto Sanvito, Responsabile Vendite Automotive Aftermarket Bosch, ha espresso molta soddisfazione. Ma non si tratta di un punto di arrivo, e le risposte date da autoriparatori e ricambisti si sono rivelate

preziose soprattutto per realizzare nuove azioni mirate a favore del network. Negli ultimi mesi c'è stato un intenso lavoro per avere listini posizionati il più correttamente possibile, e in contemporanea è stata allargata la proposta di prodotti revisionati e linee prodotte più economiche.

Potenziati anche gli strumenti di supporto al network come la nuova hot line per gli autoriparatori, il servizio di diagnosi in remoto, le banche dati, il portale Forza Rete, oltre agli accordi con aziende quali Allianz (per l'installazione delle "scatole nere") e Castrol. A questo si aggiunge il pacchetto di servizi erogati dal gruppo Ovam come ad esempio un articolato programma di formazione, con corsi manageriali - tra cui



Da sinistra Paolo Brumana e Italo Baruffaldi, titolari di Ovam, e Roberto Sanvito, Responsabile Vendite Automotive Aftermarket Bosch

un nuovo corso "anticrisi" - e svariati corsi di argomento tecnico, tra cui Euro 6 e auto ibride. Il 2014 sarà inoltre un anno ricco di promozioni, con campagne su radio e tv, organizzate da Bosch e iniziative locali attraverso gadget da consegnare agli automobilisti, promozioni e stand nei centri commerciali proposte da Ovam. C'è tuttavia una novità che spicca su tutte e che è destinata ad impattare fortemente sul mondo dell'aftermarket: stiamo parlando del portale dotcar.it.

Nel corso della convention è stata dunque annunciata in anteprima la realizzazione del portale dotcar.it, da parte del concessionario. L'obiettivo di questo portale è intercettare quella parte di automobilisti che cerca online i ricambi ai prezzi più convenienti, attratta dai forti sconti che sempre più spesso il web propone. Un fenomeno che, seppure ancora marginale, è destinato a crescere, come è già successo per altre categorie di prodotti.

"La vendita di ricambi online rappresenta in Italia circa lo 0,2%, ma ciò nonostante non possiamo permetterci di restare a guardare e dobbiamo trovare le soluzioni migliori per stare al passo con l'evoluzione di un mercato che altrimenti rischia di tagliarci fuori - spiega Italo Baruffaldi, Amministra-

tore delegato di Ovam - Basta guardare a cosa sta succedendo all'estero oppure al mercato online delle gomme, che in pochi anni è cresciuto esponenzialmente".

Tramite dotcar la squadra Ovam-Bosch si propone quindi di attrarre la nicchia (per ora) di automobilisti che acquista online i ricambi, associando ai prezzi scontati del ricambio anche l'intervento in officina e con esso tutta la garanzia e la sicurezza derivanti dall'affidarsi ad un network come BCS. L'acquisto online "puro" sui vari portali dedicati esclusivamente alla commercializzazione dei ricambi presenta infatti diversi punti di debolezza: l'alto margine di errore nell'individuazione del ricambio (circa il 20%), la necessità di trovare un autoriparatore che accetti di montare ricambi comprati dall'automobilista, le difficoltà di risalire alla garanzia in caso di guasto, tempi di consegna e pagamenti. Dotcar utilizza quindi l'enorme cassa di risonanza del web per proporre sconti consistenti sui ricambi (fino al 40%), dirottando però il business all'interno del canale tradizionale, con tutti i vantaggi in termini di rispetto della filiera e affidabilità del servizio che questo comporta. Il funzionamento di dotcar.it è semplice, come dev'essere tutto ciò che viaggia sul web. In due clic l'automobilista fornisce

il numero di targa e la propria mail, così da essere immediatamente registrato e potere accedere al database dove può individuare facilmente il ricambio corretto. A questo punto, vengono evidenziati due elementi: il prezzo del ricambio (con il relativo sconto sul prezzo di listino) e il costo della manodopera. Tramite georeferenziazione viene successivamente individuata l'officina più vicina dove effettuare l'intervento, cui segue il completamento della registrazione, l'indicazione della carta di credito e il relativo preaddebito (utilizzando il canale paypal per evitare truffe).

A questo punto, tramite mail e sms, viene fissato l'appuntamento in officina. Solo una volta effettuato l'intervento l'automobilista sottoscrive un modulo in cui dichiara che la riparazione è avvenuta nei termini concordati e che si può procedere all'addebito sulla carta di credito. Il ricambista che ha consegnato i ricambi all'autoriparatore fatturerà l'importo dei ricambi a dotcar. In tal modo viene quindi rispettata la filiera. L'autoriparatore fatturerà direttamente e godrà di una tariffa della manodopera più alta con un bonus dal 5 al 10%.

"Stiamo realizzando un sistema che risponde alle esigenze dell'automobilista e lo vogliamo fare senza tagliare fuori nessuno - afferma Baruffaldi - L'obiettivo è di offrire un'alternativa online soprattutto per le riparazioni costose". Per seguire il progetto è stato dedicato uno staff di tre persone specializzate nel marketing e nel web. In una prima fase pilota il portale offrirà soprattutto la consultazione gratuita dei listini e del libretto auto virtuale, con tutta una serie di servizi e informazioni per l'automobilista. L'acquisto online arriverà solo in una seconda fase prevista per l'estate 2014. ■