



Il nuovo percorso di Brasilia Italia

Dallo scorso febbraio, Massimiliano Pizzorno, 25 anni di esperienza nel settore Ho.Re.Ca., è il nuovo amministratore delegato di Brasilia Italia e Business Unit Director di Brasilia, con l'impegnativo compito di gestire lo sviluppo dell'azienda in Italia e nel mondo.

La sua nomina e il suo ruolo sono parte del nuovo percorso che Bianchi Industry ha voluto dare all'azienda acquistata nel 2015 con l'obiettivo di ritornare ad essere, oltre che leader nel segmento del Vending, uno dei più importanti costruttori di macchine professionali da caffè espresso, come lo era Brasilia.

A questo scopo, a Febbraio 2017 è stata fondata Brasilia Italia srl, concepita come filiale di riferimento di Bianchi Industry per il mondo dell'Ho.Re.Ca.

A Massimiliano Pizzorno abbiamo chiesto di illustrare la nuova realtà e i progetti che ne accompagneranno lo sviluppo.



Ci spiega nel dettaglio la nascita di Brasilia Italia srl?

Sono stato per 25 anni amministratore della TecnoBar, concessionaria di gruppo Cimbali per l'area Liguria, parte del basso Piemonte e con una filiale a Milano; un'azienda che si è sempre distinta per il capillare servizio tecnico sul territorio di competenza, diventando un punto di riferimento per i torrefattori.

Lo scorso febbraio, Bianchi Industry ha acquistato il ramo d'azienda della TecnoBar, fondando a Febbraio Brasilia Italia srl, considerata e gestita come una vera e propria filiale di Bianchi Industry e della quale ho ricevuto l'incarico di curare lo sviluppo nel mercato italiano.

In sintesi, Brasilia Italia è l'ottava filiale di Bianchi Industry con l'obiettivo di essere punto di riferimento per la vendita e l'assistenza tecnica delle macchine a marchio Brasilia per il settore Ho.Re.Ca.

Un progetto ambizioso!

Sicuramente! Diciamo che vogliamo dare un tipo di service alla nostra clientela, costituita per l'80 per cento da torrefattori, che oggi nessuna azienda nel mondo dell'Ho.Re.Ca. riesce a dare. A differenza dei nostri competitor, che hanno strutture poco distribuite sul territorio, noi offriamo ai nostri clienti un interlocutore diretto, ossia la nostra filiale di Milano. Abbiamo un numero verde a cui riferirsi per l'acquisto delle macchine, godendo di prezzi vantaggiosi poiché l'acquisto viene fatto direttamente presso il produttore e senza il sovrapprezzo legato al passaggio attraverso il concessionario. Inoltre, come filiale gestiamo l'intero processo: dall'installazione al service, inteso sia come full service che come manutenzione programmata. Quindi, il torrefattore si affida completamente a noi, avendo un unico interlocutore, il che alleggerisce il suo lavoro sia dal punto di vista dell'organizzazione che dal punto di vista contabile/amministrativo. E questo vale per tutto il territorio italiano.



Da dove nasce questo nuovo modo di gestire la vendita delle macchine?

Nasce dalla mia personale esperienza nel mondo dell'Ho.Re.Ca. che mi porta ad avere oggi 5.000 clienti tramite i quali ho assimilato tutte le problematiche del settore. Vede, i torrefattori hanno il problema della gestione dei cespiti, della gestione dell'assistenza tecnica, del controllo, della manutenzione e, soprattutto, dei costi di tutto questo. Oggi, avendo alle spalle un'a-

RITO



zienda solida come Bianchi Industry e condividendo idee e progetti con un professionista come Massimo Trapletti, so di poter dare un servizio di assistenza tecnica di qualità e un pacchetto di offerta uguale e valido in tutt'Italia.

Il vostro service prevede solo l'acquisto delle macchine o anche il noleggio operativo?

È contemplato anche il noleggio operativo, un sistema che riteniamo possa supportare ancora meglio il nostro sviluppo. Brasilia è un marchio conosciuto in tutto il mondo, ma oggi si deve riaffermare e per farlo deve andare incontro alle esigenze dei suoi clienti.

Proporre al torrefattore il **noleggio operativo in 60 mesi e in full service** significa vendere un numero di macchine importante, stoccandogliele nel nostro magazzino di Milano e andando a fare per suo conto le installazioni in ogni parte d'Italia.

Ci spiega meglio com'è strutturata la rete dell'assistenza tecnica?

In una parte d'Italia abbiamo **18 tecnici dipendenti di Brasilia**, mentre nelle altre zone per il momento abbiamo fatto un **contratto di affiliazione con centri di assistenza tecnica qualificati**, che hanno a disposizione tutta la

nostra ricambistica e l'accesso al nostro portale via app. Quest'ultima è una novità molto importante perché rappresenta un filo diretto tra la filiale Brasilia Italia e i centri di assistenza i quali, attraverso la **app** sviluppata, ricevono le richieste di installazione e/o di manutenzione.

Per quanto riguarda le nuove richieste, la filiale invia i dati al centro di assistenza che, a sua volta, provvede ad effettuare un sopralluogo per verificare che vi siano tutti i presupposti per l'installazione. Ricevuto il report di conferma, la filiale invia la macchina al centro che provvede all'installazione e, da qui, parte il meccanismo della manutenzione programmata, sempre gestita in contatto diretto tra filiale e centro.

Mentre per la rete commerciale vi avvarrete di quella operativa in Bianchi?

Il progetto di quest'anno prevede di avere un **responsabile vendite diretto per l'Ho.Re.Ca. in Italia** ed uno per Francia e Paesi Bassi mentre, parlando di mondo, le **sinergie con le filiali Bianchi Industry sono le basi da cui partire**. L'obiettivo principale adesso è di rinnovare totalmente l'offerta macchine per proporle completamente nuove.

Di conseguenza, le macchine Ho.Re.Ca. prodotte prima da Bianchi usciranno di produzione e **ci saranno solo macchine completamente ridisegnate**, a partire dall'entry level fino al top di gamma, rappresentato oggi dalla Excelsior.

Oltre alla formula del noleggio operativo e alla nuova offerta di macchine, cos'altro avete in cantiere?

Posso dire che per le macchine top di gamma e medium level stiamo approntando l'implementazione della **telemetria**, il controllo remoto per la connessione con i clienti. Ciò vuol dire che il nostro torrefattore, da back office, potrà utilizzare direttamente o dare ai propri agenti sul territorio la possibilità di avere macchine acquistate da lui ad un costo molto contenuto. Inoltre, potrà controllare dove sono e come stanno lavorando, quanti caffè in simultanea vengono erogati, gestire direttamente il filtro acqua controllando da remoto i tempi di sostituzione, impostare le manutenzioni programmate e così via.

Con la nostra telemetria il torrefattore avrà il controllo totale delle macchine presso i clienti, tutelando così gli investimenti fatti.

Inoltre, un altro progetto a cui sta lavorando il nostro team di Ricerca & Sviluppo riguarda una **macchina a capsule professionale a due gruppi destinata alla piccola ristorazione**, affinché vi sia un'estrazione del prodotto in tazza sempre costante anche in quelle locazioni in cui manca la figura del barista professionista o il numero quotidiano delle erogazioni non è sostenuto. Ma questa è una sorpresa che riserviamo alla prossima edizione di Host!

Tanto in soli due mesi! Qual è stata finora la risposta del mercato?

Ottima, direi! La bontà del progetto ha dato come risultato, in soli due mesi, di avere in Italia ordini per oltre 200 macchine. Vuol dire che, nonostante non vi sia ancora un responsabile commerciale ufficiale, nonostante non vi sia ancora l'intera gamma rinnovata, **l'interlocutore finale crede nel progetto e crede nella nuova Brasilia**.

Questo riscontro mi lascia prevedere che nel giro di tre, quattro anni Brasilia Italia diventerà un vero competitor nel mercato dell'Ho.Re.Ca. a livello mondiale.



MODA