

Manutenzione programmata: la sicurezza in un chip

È un microchip, è distribuito in un kit assieme al suo software, è installabile direttamente sul telaio di qualsiasi bicicletta e crea un legame indissolubile fra il rivenditore, che può così rafforzare la propria immagine, e il cliente, che acquista, assieme alla bicicletta, la certezza di possedere un veicolo sicuro e protetto nel tempo. Il suo nome? Cymichip

Lidea è geniale e come per tutte le idee geniali in molti si stanno chiedendo come sia stato possibile non pensarci prima. In fondo siamo circondati da microchip che ci legano alla banca o al supermercato e persino al nostro cane, identificandoci e rendendoci rintracciabili. Perché non pensare anche alla bicicletta? Luigi Menghini sorride, quando glielo si chiede a bruciapelo. «Per me è stato facile trasferire il concetto di "card" al mondo delle

biciclette. Sono un operatore del settore e so quanto sia difficile il rapporto che i rivenditori vivono con i loro clienti. La bicicletta esce dal negozio ed è nelle mani del cliente fino al momento in cui ritorna per un problema. Allora cominciano i guai: che bicicletta è stata venduta, perché ha un guasto, di chi è la responsabilità, a cosa serve la garanzia, eccetera, eccetera». I rapporti non progrediscono, diventa difficile creare forme di fidelizzazione e alla fine il cliente finisce con il lasciarsi sedurre dalle offerte

speciali. Ed è qui che entra in gioco il Cymichip. La novità ideata e distribuita da Menghini Rappresentanze, è un chip di identificazione che crea un'associazione fra bicicletta e acquirente e fra questi e il rivenditore. I suoi scopi sono molteplici. «Collegare il Cymichip al telaio della bicicletta - spiega Luigi Menghini - significa innanzitutto rendere il prodotto immediatamente identificabile. Per il cliente, per il quale l'installazione del chip è assolutamente gratuita, il Cymichip



Luigi Menghini, ideatore e distributore di Cymichip

è immediatamente riconoscibile come un antifurto molto efficace, ma questa è solo la prima impressione. Infatti, nel momento in cui il rivenditore installa il chip, il software abbinato e installato sul Pc del negozio, lo guida, attraverso opportune schermate, all'inserimento, non solo dei dati identificativi della bicicletta e del suo possessore, ma anche di una serie d'informazioni utili a redigere un programma di interventi di manutenzione in garanzia, ordinaria e straordinaria da eseguire in base al tipo di utilizzo della bicicletta. I dati inseriti nel programma vengono trasmessi a un server centrale ad accesso controllato, aperto a rivenditori e utenti finali, che all'avvicinarsi dell'intervento programmato

L'esperienza di Cicli Hermes

Nel negozio di Cicli Hermes di Vicenza, Roberto Romagnolo è entusiasta. Al suo attivo ha dieci installazioni su biciclette nuove e un'altra decina su biciclette rientrate in riparazione. «Abbiamo introdotto il computer in molte delle nostre attività - racconta - e l'adozione del Cymichip è stata del tutto naturale. Il kit prevede l'inserimento dei dati della bicicletta e del cliente in un paio di schermate del software abbinato, per le quali è sufficiente una minima esperienza informatica, mentre l'installazione è un "lampo"». L'uso pratico del Cymichip, secondo Romagnolo, si riassume facilmente: «Al momento della presentazione della garanzia, noi diamo al cliente un tagliando gratuito e quattro tagliandi a pagamento per altrettanti interventi di manutenzione in garanzia. Quando sta per scadere la data del tagliando, il server centrale della rete Cymichip invia automaticamente un e-mail al cliente invitandolo a presentarsi in negozio. Qui noi eseguiamo il nostro intervento sulla base di opportune tabelle di lavorazione e aggiungiamo un controllo generale dello stato della bicicletta. Se da quest'ultimo risulta la necessità di altri interventi, programiamo la manutenzione straordinaria aiutando così il cliente a mantenere la bicicletta nelle migliori condizioni e a non incorrere in spiacevoli episodi di rifiuto di assistenza in garanzia da parte dei costruttori». Secondo Romagnolo, i clienti vedono inizialmente il Cymichip come un vero e proprio libretto di circolazione elettronico, ottimo come antifurto, grazie all'identificazione accurata della bicicletta, descritta in tutte le sue caratteristiche e personalizzazioni. «In seguito, - continua Romagnolo - il cliente si confessa di non spiacersi del fatto che "qualcuno" lo richiami ai suoi doveri e gli ricordi gli interventi necessari per mantenere la bicicletta in buono stato. La nostra immagine ne esce molto migliorata...»



Roberto Romagnolo, uno dei soci, assieme a Radames e Roberto, di Hermes Bike and Parts di Vicenza

L'esperienza di Iaccobike di Sassuolo

Alla Iaccobike di Sassuolo, Davide Castelli è convinto che Cymichip sia soprattutto un ottimo strumento di manutenzione perché invita rivenditore e cliente a una sistematicità e a forme di automatismo che si risolvono in una programmazione "intelligente" degli interventi in garanzia prima e di quelli necessari poi per mantenere la bicicletta in buone condizioni. «Siamo giovani, – puntualizza Davide Castelli – il computer non ci fa paura e lo strumento elettronico ci costringe ad avere metodo. Quando poi diventa un modo per recuperare i clienti di altri rivenditori che non offrono questo omaggio e soprattutto per fidelizzarli alla nostra officina, il costo del kit diventa semplicemente un investimento, per un ritorno d'immagine subito e un ritorno economico nel tempo».



Iaccobike di Sassuolo (Mo)



Cicli Hermes di Vicenza



invierà automaticamente un invito e-mail al cliente perché preveda al più presto il rientro del veicolo in negozio per la manutenzione». Come strumento di registrazione, il Cymichip offre al negoziante un plus: un metodo di lavoro che si traduce in una migliore organizzazione dell'officina attraverso la programmazione degli interventi, distribuita nel corso dell'anno, con una riduzione sensibile dei

picchi stagionali. Al cliente il Cymichip permette di accedere al server per diversi motivi: per esempio, per tenere sotto controllo i tagliandi e lo stato della propria garanzia, ma anche per poter recuperare l'intera storia della manutenzione della propria bicicletta in caso di vendita. Questo aspetto è particolarmente interessante perché rende la bicicletta con Cymichip più affidabile e quindi più interessante per l'acquirente nel mercato dell'usato. ●

L'esperienza di Doctor Bike di Boffalora (MI)

Massimo Calcaterra è stato tra i primi a credere nelle potenzialità di Cymichip ed ha iniziato a installarlo tra settembre e ottobre 2008. Oramai ha al suo attivo 75 biciclette con Cymichip, tra nuove e riparate, e il suo negozio offre, con l'acquisto di una bicicletta fornita di chip, quattro controlli gratuiti, mentre viene installato gratuitamente sulle biciclette sottoposte a manutenzione.

«Cymichip risolve il problema della storia della bicicletta, dei componenti che sono stati installati e da chi sono stati montati. È un elemento di tutela per il rivenditore e garanzia sui prodotti venduti e sugli interventi che vengono eseguiti». Calcaterra evidenzia fattori positivi e negativi: «L'unico inconveniente nel montare Cymichip è la perdita di tempo iniziale, circa una ventina di minuti, perché



bisogna fissare il chip alla bici e inserire i dati nel computer, ma questo tempo viene ampiamente ricompensato nel futuro. Cymichip automaticamente avvisa i clienti, tramite sms o email, che è arrivato il momento di un controllo, oppure che la bicicletta è pronta per il ritiro e si ha sempre sotto controllo l'esatta situazione di ogni cliente. Alcuni acquirenti erano preoccupati per l'aumento di peso della bici, ma Cymichip pesa solo 3 g e mi sono procurato una pesa digitale per dimostrarcelo».



Massimo Calcaterra titolare del negozio Doctor Bike di Boffalora Ticino (MI)

L'esperienza di Gangi's Bike di Erbusco (BS)

Gianluca Romano, detto Gangi, gestisce un negozio di sua proprietà e punta soprattutto a sviluppare il lavoro come centro assistenza, di cui ha già le credenziali per quasi tutti i marchi di forcella. Da ottobre il suo negozio fornisce biciclette provviste di Cymichip, inserito nel tubo reggisella, e già una trentina di biciclette sono in circolazione con questa piccola novità tecnologica. Inoltre quando vecchi clienti si presentano per una revisione, ora puntualmente propone di inserire Cymichip. «Il problema è che non sempre si riescono a ricordare tutti i clienti, – spiega Gangi – Cymichip è un buon sistema per memorizzare tutti gli acquirenti e la storia delle loro biciclette. È ancora presto per stabilire se il costo di Cymichip è ricompensato a breve termine, ma sicuramente non è una spesa eccessiva, considerando anche che un negozio di biciclette non ha grandi investimenti in nuovi macchinari o tecnologie, perciò è un piccolo investimento con un riscontro decisamente positivo nell'ambito dell'organizzazione del lavoro. Diamo sicuramente un'immagine più professionale al cliente che nel negozio trova un ambiente amichevole ma nel contempo serio e affidabile perché vengono annotati tutti i lavori fatti sulle bici».



Gianluca Romano, titolare Gangi's Bike di Erbusco (BS)