

Lavorare bene, seminare oggi con costanza, per essere sicuri di poter raccogliere anche domani. È lo spirito con cui Roberto Camata e Dario Travanut gestiscono da ormai quasi trent'anni la propria impresa. Sino a diventare un vero e proprio punto di riferimento nel Triveneto

Camilla Fiorin

TC Impianti, a Pordenone

TC Impianti, di Pordenone, nasce nell'ormai lontano 1881. Due soci, Dario Travanut e Roberto Camata iniziano dalla gavetta, proponendosi per le manutenzioni elettriche dei condomini. L'idea piace e l'attività nel giro di poco tempo, più o meno un paio d'anni, cresce e richiede l'introduzione dei primi collaboratori. Travanut e Camata partono sempre e comunque da un presupposto imprescindibile: bisogna lavorare bene, seminare oggi con costanza, per essere sicuri di poter raccogliere anche domani. Per questo mettono a punto alcune strategie piuttosto interessanti.

Tanto per cominciare, non si installa

nulla senza aver prima effettuato almeno un disegno, uno schema.

Questo perché solo così si ponderano effettivamente le cose, ma anche e soprattutto per garantire all'utente finale la possibilità di intervenire sull'impianto anche dopo anni, sulla base di qualcosa di scritto e certo. Una scelta che guida una strategia ben precisa di marketing. Forse può suonare strano, parlare di marketing quando si racconta la storia di un installatore. Eppure proprio di marketing si tratta; e di marketing intelligente, concreto e efficace. I due soci di Pordenone infatti, vuoi per la particolare esperienza maturata nella manutenzione, vuoi per un'innata capacità di leggere le aspettative del target di riferimento, intuiscono la necessità di creare adeguati presupposti di continuità, attraverso un servizio di assistenza tecnica efficiente e rassicurante.

Queste le basi, dalle quali inevitabilmente scaturiscono alcune scelte inevitabili. Sì, perché ad esempio per poter essere bravi nelle manutenzioni è fondamentale essere molto preparati tecnicamente. Così in TC Impianti si investono risorse e energie per gli aggiornamenti, tutti gli aggiornamenti, di tutto il personale. Non basta. Un utente si fida di più, se un'azienda è certificata.

Ecco allora che si ottengono gli avalli ISO, e quelli IMQ, le SOA e tutte quelle certificazioni professionali rilasciate da produttori e fornitori. Insomma, si studia, ci si aggiorna, ci si sottopone a verifiche e certificazioni. E a un certo punto, si decide anche di entrare in Synchro, per ottimizzare risorse, accedere a nuovi servizi, migliorare la capacità contrattuale nei confronti dei fornitori.

Ma allora, dopo tutto questo gran lavoro, resta un po' di tempo per installare e guadagnare?

Lo abbiamo chiesto a Roberto Camata, uno dei due soci fondatori.

R: Certo che resta tempo! Che discorsi, non siamo mica un ente di beneficenza, anche se con i tempi che corrono non è poi così semplice rientrare degli investimenti.

Roberto Camata (sotto) e Dario Travanut (a fianco), soci fondatori della TC Impianti.



Alcune installazioni realizzate da TC Impianti.



D: Ma secondo molti suoi colleghi, aggiornamento, progettazione, certificazioni, sono spese a fondo perduto, quasi degli autentici lussi che in pochi possono permettersi...

R: Per carità, io non posso entrare nel merito dell'operato altrui. Ma posso portare la mia personale esperienza. Ora, il fatto di aver sempre dedicato tempo e risorse all'approfondimento tecnico, tecnologico e normativo, il non aver mai lesinato negli investimenti necessari a dar sicurezze e servizi alla clientela, ci ha dato ragione. Credo che i numeri parlino chiaro. E' chiaro, è un modo di lavorare professionale che non tutti condividono. Ma non si può dire che non renda. Comunque se dopo 27 anni siamo ancora qui a parlarne e a fare progetti, vuol dire che qualche ritorno c'è.

D: Non è che magari lei veda la cosa da una prospettiva privilegiata, in quanto residente in una Regione a statuto speciale, con tutti i vantaggi che ne conseguono?

R: Non credo proprio! Anche perché in Friuli-Venezia Giulia non abbiamo particolari incentivi da questo punto di vista. Per contro, il costo del personale in provincia di Pordenone è uno dei più elevati d'Italia.

D: Quali sono le tappe fondamentali dello sviluppo della sua attività?

R: Sicuramente tutte le scelte di specializzazione. Si tratta di rimettere sempre in gioco l'intera organizzazione, strutturando nuove competenze. E poi l'entrata in Synchro.

D: Perché considera l'entrata in Synchro tanto importante?

R: Quando si vogliono ottenere risultati duraturi, e si lavora per stare sempre al passo con i tempi, non si può procedere da soli. Con il gruppo ho ottenuto risul-

tati veramente importanti. Siamo sempre alle solite, c'è chi una scelta del genere la vive come una spesa. Per me invece è un autentico, eccezionale investimento. Naturalmente io uso le sinergie fino in fondo, da un lato mi do da fare, dall'altro pretendo. chi considera Synchro una spesa è perché non ne conosce a fondo la realtà, non si interessa, non interagisce, non fa gruppo.

D: Quindi una spesa che si ripaga ampiamente?

R: Proprio così. Tanto per cominciare con un'organizzazione del genere abbiamo ridotto al minimo il rischio di errori nel caricamento e nella gestione degli ordini.

Tutto è codificato, tutto è sistematico, e viaggia via mail, in tempo reale. Si riducono i tempi di lavoro.

E si ricava nuovo spazio per organizzare e mettere a punto i servizi di pre e post vendita. Maggiore cura del cliente, significa inevitabilmente maggiore affidabilità e sicura fidelizzazione. Insomma, alla fine, quello che risparmio in termini di tempo-lavoro, e guadagno in immagine e credibilità, ripaga ampiamente il mio investimento in Synchro. Non solo. Nel tempo sono inevitabilmente migliorate le condizioni contrattuali d'acquisto in relazione ai miei fornitori, siano essi aziende di produzione o distributori di materiale all'ingrosso.

E poi posso accedere a tutta una serie di supporti che da solo non potrei neppure sognarmi.

D: Come ad esempio?

R: La possibilità di aiutarsi scambiandoci le competenze tra aziende e i corsi di formazione e aggiornamento dedicati, organizzati presso la mia sede. Vuole mettere? Ho quello che voglio, fatto su misura per la mia azienda, senza neppure dover metter in conto trasferte,

TC IMPIANTI – Pordenone

Anno di fondazione 1981

Azienda di installazione multi specializzata. Due soci fondatori, entrambi operativi in azienda. Fa parte del gruppo Synchro fin dalla sua fondazione.

Fatturato 2007: 2milioni di euro circa

Certificazioni:
ISO 9001 dal 2005 - IMQ (per i sistemi antintrusione) dal 2007

Accreditati:
patentino per impianti telefonici di primo grado dal 1985-1986

Staff:

22 addetti + 2 soci

Di cui:

3 impiegati amministrativi (una persona a tempo pieno gestisce e coordina le attività di post vendita)

1 addetto alle gare d'appalto e alle preventivazioni

1 tecnico progettista

1 aiuto progettista

2 tecnici con mansioni di responsabili di cantiere

4 installatori di elettronica

4 operai specializzati

6 operai qualificati

All'occorrenza personale esterno che fa parte del gruppo Synchro

Mezzi di trasporto:

1 camion con gru e cestello

1 piattaforma aerea mobile con sbraccio

7 furgoni attrezzati

2 auto di servizio.

Sede:

m² 1945 di cui 700 coperti (500m² magazzino e officina - 200m² uffici)

Specializzazioni:

. Imp. elettrici terziario e civile (compresa quadristica) 25,13%

. Imp. elettrici industriali (compresa quadristica) 25,61%

. Impianti telefonici e reti strutturate 11,42%

. Impianti allarme antintrusione,

TV-CC, rilevazione fumi 5,84%
. Impianti di building automation, domotica e multimediale 3,32%
. Imp. tecnologici (termoidrosanitari, condizionamento, ecc.) in subappalto 9,22%
- Manutenzione impianti elettrici 12,11%
- Manutenzione imp. elettronici (telefoni, allarmi, TV-CC, incendio, ecc) 7,35%

Tipologia clientela:

Le quote di lavoro Pubblico o Privato sono molto variabili perché dipendono dalla possibilità/capacità di vincere gare d'appalto.

2005: privati 40% del fatturato

enti pubblici 60% del fatturato

2007: privati 80% circa - enti pubblici 20%

Area geografica di intervento:

Triveneto con particolare focus (circa 80% del fatturato) nella provincia di Pordenone

Approvvigionamento:

80% da distributori all'ingrosso

20% direttamente da produttori

Acquisti:

Via web, mail, fax, tramite rappresentante. Non si recano mai presso i grossisti se non in particolari casi di emergenza, per ritirare merce già pronta ordinata in precedenza. Ogni ordine viene sempre e comunque confermato per iscritto.

Aggiornamento prodotti:

Rappresentanti dei fornitori, qualche fiera, riviste e internet, incontri tecnici presso distributori e fornitori.

Formazione:

Continua a costante. Sia gratuita che a pagamento. Presso enti, associazioni, aziende di produzione. Molta formazione è gestita attraverso il gruppo Synchro molto attivo in tal senso, e strutturato anche per organizzare sedute specifiche presso le sedi dei singoli affiliati. Alla formazione partecipa tutto il personale di TC Impianti, a rotazione, a seconda dei temi oggetto di approfondimento.

spostamenti e tempi morti, e per di più e a un prezzo conveniente.

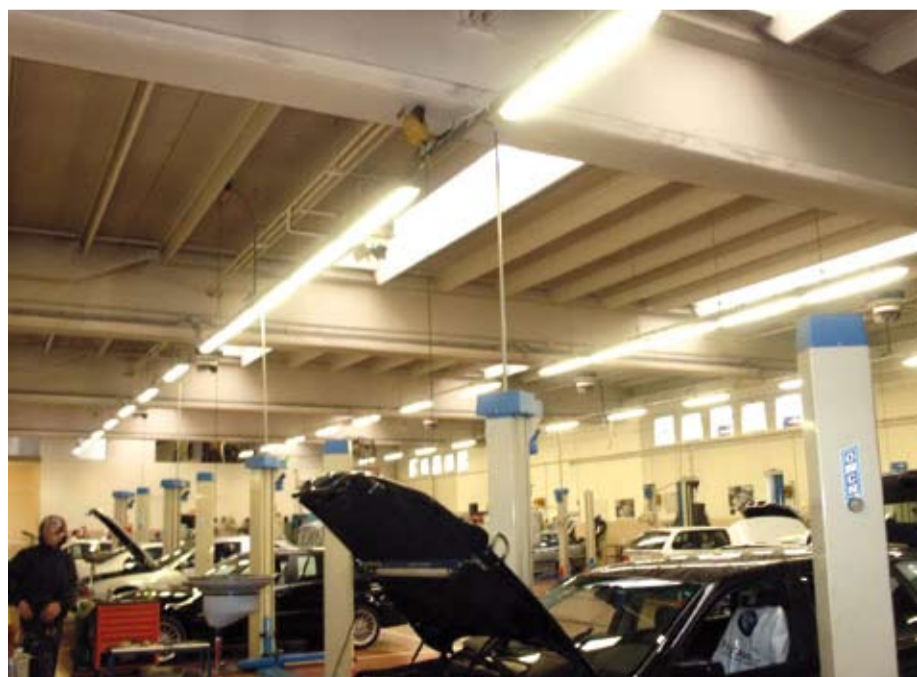
D: A proposito di formazione, aggiornamento e specializzazione: come avete scelto le vostre aree tecniche di qualificazione?

R: Guardandoci intono. Cercando di capire, di volta in volta, quali nuove porte si potessero aprire in funzione di una effettiva necessità del nostro mercato di riferimento. Iniziare dalla manutenzione degli impianti esistenti ci ha permesso

di analizzare a fondo lo stato dell'arte, sotto tutti i punti di vista. Un bel punto di osservazione per avere una visione prospettica.

D: E secondo lei su cosa vale la pena di puntare per rinnovarsi, nel prossimo futuro?

R: Credo che l'automazione, sia essa industriale o domestica, la building automation e la domotica insomma, siano il cavallo di battaglia sul quale puntare nel medio termine. Il mer-



Gli investimenti in cultura, formazione e certificazioni

In TC Impianti è operativo un programma gestionale attraverso il quale tenere sotto controllo tutte le attività aziendali. Grazie a questo sistema e alla professionalità dell'ufficio amministrativo, Roberto Camata ha potuto darci indicazioni molto precise e puntuali sugli investimenti annui per formazione e sviluppo. Eccone una sintesi.

Quota % investimenti per costi di:

- Certificazioni ISO, IMQ, SOA, strumenti, ecc. 0,81%.
- Formazione Personale (operai, tecnici, impiegati ecc.) 0,77%.
- Sicurezza (formazione, medico, corsi, attrezzi, dpi ecc.) 0,85%.
- Investimento totale annuo 2,43%.

A questa cifra va inoltre aggiunta una percentuale del 1,25% per innovazione tecnologica e aggiornamento di software e hardware gestionali e specifici per amministrativi, uff. tecnico e progettazione. La formazione, sia essa legata alla sicurezza che di carattere tecnico o informativo, riguarda tutta l'Azienda e viene svolta periodicamente da tutti.

NB: la quota sicurezza è in forte aumento per il 2008.

Installatori D.O.C. | MULTI SPECIALIZZAZIONE

cato è pronto, così come i prodotti, che sono sempre più efficienti e al contempo semplici da installare e utilizzare.

E poi installare domotica significa dare al cliente un notevole valore aggiunto, in termini funzionali, ma anche professionali. Un buon impianto infatti non può essere realizzato da un tecnico improvvisato.



TC Impianti pone, da sempre, una articolare attenzione alla formazione dei giovani. Nella foto, un momento dei corsi.

Formazione e attenzione ai giovani

Dal 2002 TC Impianti ha avviato una concreta e attiva collaborazione con il mondo scolastico locale. Poiché è sempre più difficile reperire manodopera qualificata e integrata nel territorio, un gruppo di aziende del settore, ha aderito al progetto "scuola aziende insieme" con l'I.P.S.I.A. (setore elettrotecnico) di Pordenone. Un nuovo modo di comunicare con il mondo della scuola. Una collaborazione che porta le Aziende dentro la scuola con stage formativi direttamente sul campo, per dare modo agli studenti di confrontarsi effettivamente con il vero mondo del lavoro. Una sinergia che permette ai ragazzi di orientarsi meglio e operare scelte più mirate. Al contempo le Imprese possono individuare potenzialità e promuovere nuovi indirizzi didattici in reale sintonia con la continua evoluzione dei mercati e delle esigenze imprenditoriali.

D: Sembra che per lei la qualificazione, la capacità effettiva di fare perché si conosce, sia determinante?

R: Proprio così. Non ci si può e non ci si deve improvvisare. Faccio un esempio: la nostra azienda si occupa da sempre di manutenzioni e interventi post vendita. Sia pianificati che su chiamata. Questo servizio vale tanto per le nostre realizzazioni quanto per gli impianti installati da altri.

L'utente ci contatta, e noi ci mettiamo in moto. Ma attenzione, quando riceviamo la chiamata, chiariamo subito un punto a nostro avviso determinante: usciamo per la prima verifica, ma accettiamo l'incarico solo dopo esserci accertati dell'effettiva fattibilità del lavoro. Se le opere richieste non sono di nostra competenza, preferiamo delegare altri colleghi.

D: Ci sta forse dicendo che siete disposti a rinunciare a un incarico se non vi sentite abbastanza ferrati nella tipologia di intervento richiesto?

R: Esatto. D'altro canto, lo ribadisco, noi abbiamo lavorato sempre puntando sulla fedeltà del cliente, piuttosto che sul mordi e fuggi.

E per ottenere fedeltà dall'utente è fondamentale avviare con lui un rapporto di assoluta trasparenza. Se sei preparato e professionale, se sei in grado di assicurare ai tuoi clienti prodotti e servizi di qualità, non hai paura a dire di no, se necessario. ■

TECH FOR EXPO BUSINESS MILANO 2009



LIVINLUCE BUILDING E ILLUMINAZIONE.

Quando la tecnologia diventa business. LivinLuce, la manifestazione internazionale dedicata al building e all'illuminazione, si ripropone nello storico mese di maggio. In contemporanea con EnerMotive 2009, mostra dedicata al power e al factory - e con la nuova sezione EnerSolar+, dedicata al solare e alle energie rinnovabili - insieme rappresentano, dal 2007, la continuazione storica del marchio INTEL e rientrano ora sotto il nuovo "marchio-ombrello" Tech For Business. LivinLuce 2009 si caratterizza per un maggior sviluppo del building e una valorizzazione dell'aspetto tecnico della luce. Con LivinLuce 2009 a fieramilano, dal 26 al 30 maggio, la tecnologia di building e illuminazione diventa business.

fieramilano 26-30 MAGGIO 2009

www.livinluce.com

Segreteria Organizzativa:
FIERA MILANO TECH S.p.A.
 Tel. +39 02.3264.418-410-823-283
areatecnica2@fieramilanotech.it
www.fieramilanotech.it

