

make

CONTAMINATION

 **BIESSE GROUP**



How did Biesse's trade area react to the crisis triggered by the pandemic?

"The Trade area, as well as all of Biesse Group, reacted in a timely and efficient manner right from the beginning of the first lockdown. In particular, after an initial period of uncertainty characterised by the large-scale emergency situation, together with the entire team we defined a new roadmap for communicating with and supporting, as best as possible, our distributors in the handling of requests and negotiations under way at the time. As part of our new strategy, we've instituted a program called "Innovation Talks" in which, through digital social collaboration tools, we've initiated a conversation with more than 30 dealers in order to explain our new strategic commercial plan and relative marketing tactics to them. Thanks to these activities, as well as ongoing communication (which was never interrupted, for that matter), we've obtained a precise map of the market which allowed us to better plan our activities in the following months. And the results are rewarding our strategy."

How did the dealers respond?

"Initially they were very worried that we wouldn't be able to support them in the usual negotiations with clients, in the delivery of machinery, in the shipment of replacement parts, and other ongoing industrial activities. Fortunately, thanks to our global network and highly evolved digital platforms like Parts (our cloud portal for replacement parts), Sophia (our IoT platform), and bDrive (our portal for disseminating all of our commercial content), Biesse was able to guarantee full support to our dealers despite the impossibility of travelling or organising in-person meetings. In a nutshell, we were able to ensure operational continuity to the great satisfaction of all of our dealers, who, in recent meetings, have specifically praised us for having been the only partner in their portfolio to have provided continuity and support, without ever having left them to fend for themselves."

How is performance this year and what role is digitalisation playing?

"In the first half of the year we achieved really positive results and hit strategic targets. The outlook for the second half of the year is also positive, despite the persistently uncertain health, political and economic scenarios. Together with our dealers, we have drawn up ambitious commercial plans with the full awareness that any new challenges will be tackled also thanks to digitalisation, which has explosively and drastically changed market scenarios, without ever devaluing the importance of the human element. Getting indirect dealers used to a modern commercial approach allows us to better handle the emerging scenarios, aware that the product alone will no longer be enough. The digital element and the customer experience will definitely make the crucial difference in this highly competitive market."

66

Together with our dealers, we have drawn up ambitious commercial plans.

Con i nostri distributori abbiamo elaborato piani commerciali ambiziosi.

GIANLUCA TICCHI
Trade Markets Director



Come ha reagito l'area Trade di Biesse alla crisi scatenata dalla pandemia?

«L'area Trade, così come tutto il gruppo Biesse, ha reagito in maniera tempestiva ed efficace sin dall'inizio del primo lockdown. In particolar modo, dopo un'iniziale incertezza caratterizzata da una situazione di grande emergenza, insieme a tutto il team abbiamo ridefinito la nuova roadmap per comunicare e supportare al meglio i nostri distributori nella gestione delle richieste e delle negoziazioni in corso. Nella nuova strategia abbiamo istituito un programma denominato "Innovation Talks" in cui, attraverso gli strumenti digitali di social collaboration, abbiamo attivato un confronto con più di 30 dealer per spiegare loro il nuovo piano strategico commerciale e le relative tattiche marketing. Grazie a queste attività e alla continua comunicazione, peraltro mai interrotta, abbiamo ottenuto una puntuale mappatura del mercato così da pianificare al meglio le attività dei mesi successivi. E i risultati stanno premiando la nostra strategia»

Come hanno reagito i distributori nel mondo?

«Inizialmente erano molto preoccupati di non poter essere supportati nelle consuete attività di negoziazione con i clienti, per le consegne dei macchinari, per l'invio dei ricambi e altre attività industriali in essere. Fortunatamente Biesse Group, grazie al network globale e alle piattaforme digitali molto evolute come Parts (il nostro portale cloud dei ricambi), SOPHIA (la nostra piattaforma IoT) e bDrive (il portale per la divulgazione di tutti i contenuti commerciali), ha garantito pieno supporto a tutti i nostri dealer nonostante l'impossibilità di viaggiare e di organizzare meeting fisici. In sintesi, siamo riusciti a garantire una continuità lavorativa con ampia soddisfazione di tutti i nostri distributori i quali, in recenti meeting, ci hanno espressamente elogiato per essere stati l'unico partner del loro portfolio che ha dato continuità e supporto, senza che fossero mai lasciati soli».

Qual è l'andamento dell'anno in corso e che ruolo gioca la digitalizzazione?

«Nel primo semestre abbiamo raggiunto risultati estremamente positivi e centrato obiettivi strategici. Positive anche le previsioni per il secondo semestre, nonostante il permanere di scenari sanitari, politici ed economici ancora incerti. Con i nostri distributori abbiamo elaborato piani commerciali ambiziosi, con la piena consapevolezza che le nuove sfide si affrontano grazie anche alla digitalizzazione che ha mutato gli scenari del mercato in maniera dirompente, senza far mai venire meno l'importanza del fattore umano. L'approccio commerciale 2.0 a cui stiamo educando la distribuzione indiretta ci permette di affrontare al meglio i nuovi scenari, coscienti che il prodotto da solo non sia più sufficiente. Di certo il digitale e la customer experience saranno determinanti per fare la differenza su un mercato altamente competitivo».

make

biessegroupe.com/**make**

**A new way of discovering
Biesse Group, the way of thinking
of its leaders, the technological
innovation that does it credit,
the testimonies of the people who
have chosen it to grow, the events
that have marked it and the tales
of the people who make it grow
every day, thanks to their skills
and their passion.**

*Un modo nuovo per scoprire
Biesse Group, il pensiero di chi
la guida, l'innovazione tecnologica
che le dà lustro, le testimonianze
di chi l'ha scelta per crescere,
gli eventi che la animano
e i racconti di chi la fa ogni giorno
con competenza e dedizione.*