

Abbiamo intervistato Christian Koeper, COO di Tyre24, che ci ha parlato dei piani dell'azienda in Italia, delle difficoltà avute con il covid, ma anche delle opportunità che i gommisti e i distributori possono sfruttare diventando partner dell'azienda.

Prima di diventare chief operating officer di Tyre24 che passaggi ha svolto nella sua carriera?

Sono entrato in Tyre24 nell'aprile 2019. Ho studiato economia in Germania e ottenuto un master MBA negli Stati Uniti. Dopo un'esperienza nel settore finanziario, ho lavorato per eBay Germania seguendo l'area dedicata a ricambi e accessori per veicoli, per poi passare ad altre aziende, ma sempre del settore automotive e dell'e-commerce. Conosco Michael Saitow da oltre 20 anni e ammiravo il lavoro svolto con Tyre24 anche prima di entrare in azienda.

Il vostro mercato casalingo è la Germania. Trovate similitudini con il mercato italiano? Che approccio state utilizzando?

Il mercato dei pneumatici italiano è simile a quello tedesco: sono due grandi paesi, con moltissime auto e tantissime attività tra officine e gommisti. Tyre24 è un B2B, ma lavora in modo simile ai B2C che tutti conosciamo, come eBay o Amazon. È una piattaforma aperta che, come tutti gli e-commerce, porta trasparenza in mercati che, spesso, prima dell'ingresso dei siti web non erano così trasparenti. Mi spiego meglio: il commercio di pneumatici tra gommista e fornitore è spesso molto locale, con relazioni one-to-one. Un gommista compra sempre da un distributore. Non conosce le alternative, non conosce se c'è qualcuno che offre lo stesso prodotto ad un prezzo più conveniente e non sa dove comprarlo.

Con l'e-commerce B2B non è più così: se prima un distributore poteva offrire 15 brand differenti, Tyre24 ne ha a disposizione 150.

Inoltre, l'altro ingrediente segreto del successo di Tyre24 sono le relazioni: per comprare da un sito web bisogna fidarsi, ma è più facile fidarsi delle persone che dei siti. Tyre24 dispone di personale che parla la stessa lingua dei clienti: è fondamentale capirsi e capire la cultura, quando si fa business.

Molti gommisti quando leggono la parola "internet" vedono rosso, temendo che se da un lato possono trarre vantaggio dalla trasparenza negli acquisti, dall'altro rischiano di rimetterci nelle vendite al cliente finale. Cosa ne pensa?

Tyre24 è un B2B puro e il cliente a cui offriamo la trasparenza dei prezzi è proprio il

gommista. È vero, però, che il cliente finale vede i prezzi online e arriva in officina più preparato di un tempo. Ma questo è internet, non dipende da noi e le cose non cambieranno, anzi. Internet è customer centric, o ancora meglio buyer centric: in questa logica la trasparenza è una condizione fondamentale.

Qualcuno sicuramente rimpiangerà i vecchi tempi in cui internet non c'era, ma quel qualcuno deve capire che oggi il mondo è cambiato e che la trasparenza può essere un grande vantaggio.



La sede di Kaiserslautern

E non parlo solo di gommisti, ma anche di distributori che possono lavorare con Tyre24. Fare un accordo con Amazon per un rivenditore locale può essere complicato, anche se non impossibile. Ma per un distributore fare un accordo con Tyre24 è molto più semplice. Siamo molto aperti nel discutere quali sono le opportunità, le opzioni, le difficoltà, di un accordo di questo genere. Un approccio di questo tipo può portare ad un cambiamento nella mentalità e nel modo di fare business.

È inutile negarlo, il settore dei pneumatici è vecchio stile: si conoscono tutti, gli accordi si fanno pranzando insieme e, quando c'è un cambiamento, questo non è necessariamente visto come positivo. Ma Tyre24 ha sviluppato il sistema impostandolo come una partnership, in modo che a trarre beneficio dalla piattaforma sia anche il partner, naturalmente. Ma non solo: quello che vogliamo è parlare con i nostri partner, adattando la nostra soluzione alle loro esigenze. Non dire semplicemente "è casa nostra, facciamo noi le regole."

Come sarà il mercato tra 10 anni?

È difficile fare una previsione, soprattutto dopo quanto successo con il covid. Mi limiterò a dare la mia visione personale, tramite qualche spunto di riflessione, perché fare di più significherebbe leggere nella sfera di cristallo.

Penso che il mercato diventerà più competitivo: le persone guideranno meno, come accaduto già nell'ultimo anno con il covid, ci saranno meno auto aziendali e si continuerà a lavorare in home office. Inoltre, è plausibile pensare che le abitudini di viaggio cambieranno.

Un altro aspetto da tenere in considerazione sono i cambiamenti della mobilità, a cui il mercato dei pneumatici si sta già adattando. Mi riferisco all'ingresso di nuove tecnologie,

come i veicoli elettrici, alla manutenzione predittiva, alle auto che sono più simili a computer con le ruote, ma anche ai monopattini elettrici. Chi avrebbe mai pensato di dover cambiare i pneumatici ai monopattini elettrici 3 anni fa?

L'aumento delle complessità fornirà un vantaggio competitivo alle officine parte di network rispetto agli indipendenti, perché servirà maggior formazione, serviranno nuovi strumenti e tecnologie.

Per quel che riguarda la digitalizzazione, questa crescerà enormemente nel nostro settore. È una questione biologica: i nuovi responsabili delle officine sono nativi digitali, hanno smartphone e tablet in mano tutto il giorno. Hanno un account Facebook, un profilo Instagram, mandano email e prenotano le vacanze online. Insomma, sono familiari con la tecnologia. Nel nostro settore internet è appena arrivato, siamo agli inizi rispetto ad esempio, al settore dei viaggi.

In ogni caso, niente paura: le auto avranno sempre i pneumatici, ci saranno sempre i distributori e i clienti che dovranno cambiare i pneumatici si rivolgeranno sempre alle officine.

Il 2020 è stato l'anno del Coronavirus. Come ha vissuto questa situazione Tyre24?

L'anno scorso è stato una montagna russa. Avevamo piani molto ambiziosi per il 2020, prima di febbraio. Poi, per quello che riguarda la Germania, abbiamo avuto i mesi subito dopo l'arrivo del virus che abbiamo realmente pensato che finisse il mondo. Successivamente, verso Pasqua, le vendite sono tornate ai livelli sperati.

Alla fine, nessuno può dire di essere uscito vincente dal 2020, ma Tyre24 non ha sofferto. Anche la Francia e l'Italia, due dei paesi più colpiti, sono stati due mercati che non hanno perso. O forse non hanno perso perché sono stati due dei paesi più colpiti, non potremo mai dirlo con certezza. La mia personale conclusione è che il mercato sta vivendo grandi cambiamenti, e che probabilmente le difficoltà di approvvigionamento dei distributori fisici ci hanno avvantaggiato, perché le officine hanno dovuto trovare fonti alternative.

Questo dal punto di vista dei pneumatici, mentre dal lato dei ricambi abbiamo registrato numeri che ci hanno veramente sorpreso, con mercati che hanno triplicato le vendite rispetto al 2019. Nei ricambi vediamo un grande potenziale. Non è un settore stagionale e la trasparenza è ancora più interessante, perché i margini e la differenza di prezzi sono molto, molto, più elevati.

Può darci qualche numero concreto o percentuale di crescita?

In generale, lato pneumatici, nel 2020 siamo cresciuti del 5%. Considerando il covid e la situazione generale negativa del mercato. Lato ricambi, siamo cresciuti in generale del 40%. Parlando di Italia, le vendite di pneumatici sono rimaste stabili, il settore ricambi è cresciuto del 100%.

Chi compra su Tyre24? Chi è il cliente tipo?

Possiamo dividere i clienti in principalmente 4 categorie: gommisti specialisti, concessionari auto, officine indipendenti e alcuni e-commerce B2C di pneumatici

Che piani avete per il 2021 e per gli anni a venire?

Oggi la Germania è il mercato più importante, ma vediamo che ci sono alcuni paesi dove il nostromodello va molto bene. Questi sono, in particolare, Austria, Francia e Italia. Vediamo una bella crescita nel Benelux e sviluppi interessanti in Spagna. L'obiettivo più immediato è crescere in Francia, Austria e Italia. Voglio, personalmente, che Tyre24 abbia successo in questi paesi. Per aiutare ulteriormente i nostri partner, stiamo approntando un sistema per semplificare le vendite internazionali. Inoltre, vogliamo che Tyre24 diventi uno "one stop shop, e per fare questo dovremo aggiungere altri prodotti al nostro portafoglio: attrezzature, strumenti, olii, eccetera.

Nel 2020 e 2021 non ci saranno fiere di settore. Qual è il parere di Tyre24? Torneranno?

Personalmente spero riprendano presto, sono molto importanti per creare e mantenere le relazioni. Il faccia a faccia è importante, anzi fondamentale, come dicevo prima. Non sono un fan delle fiere digitali che stanno fiorendo in questo momento, ma oggi bisogna accontentarsi. Un'altra domanda è come saranno le fiere del futuro. Questo nessuno lo sa, ma si potrebbe presupporre che saranno più piccole, regionali probabilmente. In Germania, alcuni distributori hanno addirittura realizzato delle fiere aziendali tempo fa. Magari, in futuro, ci sarà la fiera di Tyre24.

© riproduzione riservata pubblicato il 2 / 03 / 2021