

# INNOVAZIONE E ECCELLENZA DEL SERVIZIO PIÙ FORTI DI PRIMA

*SuzoHapp si presenta oggi al mercato europeo con un nuovo assetto produttivo e commerciale, un'importante evoluzione pronta ad interessare anche il mondo del carwash di cui SuzoHapp è protagonista. Ne parliamo con Roberto Lamesta, Industrial Regional Sales Manager di SuzoHapp.*

Quando un intervistato è rilassato significa che è sicuro di sé ed è pronto a comunicare notizie positive. È questa l'immagine che trasmette Roberto Lamesta, quando si appresta a presentarci lo "stato dell'arte" del complesso passaggio che è seguito all'acquisizione di Comestero da parte del gruppo SuzoHapp. Lamesta entra subito nel merito della struttura aziendale: "oggi possiamo finalmente parlare di un assetto definitivo e consolidato, siamo operativi al 100% non solo a livello europeo, ma anche sul territorio nazionale.

L'assetto produttivo si è stabilizzato. Il sito polacco, con un'area di circa 5.000 mq, si è specializzato nella produzione delle soluzioni e delle macchine utilizzate nei diversi settori di mercato. È qui che vengono prodotti tutti gli apparecchi destinati al mercato del carwash. La logistica e la distribuzione, invece, sono gestite direttamente dalla sede olandese che copre un'area di 49.000 mq, con accurati sistemi di gestione degli ordini e del magazzino per garantire tempi di consegna rapidi ed assicurare un

ottimo servizio di customer service. In Italia resta la struttura tecnico-commerciale in grado di garantire un rapporto puntuale con i clienti sul territorio e un servizio di assistenza tecnica rapido ed efficiente.

Italia e Francia sono da sempre le capitali dell'autolavaggio per SuzoHapp che sta iniziando a proporre i propri prodotti anche in Germania, Polonia e Spagna, dove sono stati aperti uffici commerciali e tecnici. Senza contare gli Stati Uniti dove oggi stiamo presentando la nostra offerta per il car-



Team carwash



Da sinistra: Stefano Rostellato e Roberto Lamesta

wash, consapevoli che lo stabilimento produttivo in Polonia ha una potenzialità tale da poter soddisfare anche le esigenze del mercato oltre oceano. La grande "macchina" ha avuto un avvio un po' lento, ma ora vanta una struttura in grado di soddisfare tutte le esigenze di una grande multinazionale. Tra gli obiettivi di SuzoHapp, infatti, troviamo quello di assicurare una copertura globale del territorio e qui i numeri parlano chiaro. SuzoHapp è presente a livello mondiale con 35 sedi in 19 Paesi, per un totale di oltre 1.100 dipendenti. Fornisce oltre 50.000 prodotti tra componenti, accessori, parti di ricambio e soluzioni integrate ad un parco clienti di 25.000 unità. Negli ultimi anni ha potenziato la propria struttura produttiva con sedi in Polonia, Cina e Canada e ha sviluppato il dipartimento di Ricerca & Sviluppo con un totale di 115 ingegneri specializzati, in grado di sviluppare diversi progetti e brevetti per tutti i settori di mercato in cui opera. Partendo dai tradizionali settori del gaming e dell'amusement, passando per la distribuzione automatica e le lavanderie self-service, fino ad arrivare al carwash, all'industriale e al banking.

### Il team

"La struttura italiana ha ritrovato il proprio assetto ed è stata potenziata con l'introduzione di Stefano Rostellato che lavora con noi da circa un anno. Grazie all'ausilio di persone come Rostellato intendiamo coprire ancora maggiormente questo mercato, dedicando due persone all'area commerciale. I clienti avranno modo di conoscerlo durante la prossima edizione di Autopromotec dove saremo presenti con tutta la nuova gamma al Padiglione 25 – Stand A 33. La fiera sarà l'occasione per incontrare il nostro nuovo team e toccare con mano le ultime novità, tutte nel segno della versatilità. Versatilità a misura del cliente, versatilità a misura del gestore del piazzale, versatilità delle macchine stesse, che sono in grado di garantire tutte le funzionalità oggi richieste da un mercato in continua evoluzione. Gestione delle flotte per tipologia di sconto, customizzazione per singolo cliente – creando dei cluster che sfruttano le potenzialità della macchina – facilità di programmazione con la possibilità di configurare la macchina a proprio piacimento. A questo proposito, non posso non citare Giovanni Milanese, un ingegnere precedentemente parte di Comestero

ed ora Product Manager Europeo per quanto riguarda i componenti, un ruolo di grande rilievo raggiunto per le sue indubbie competenze sul campo. Milanese è inoltre responsabile dell'assistenza tecnica in Italia, funzione potenziata con nuovi innesti. Oggi questa struttura è coordinata da Gianluca Contena e vanta 4 tecnici: Marco Domaneschi, Luca Moriggi, Marco Di Trani e Matteo Venturini. L'obiettivo è quello di offrire il servizio migliore per il cliente, che si traduce concretamente nella capacità di fornire risposte in tempi brevi e un'assistenza sempre più capillare e tempestiva.

### Gestione logistica

"L'organizzazione del servizio di assistenza è strettamente legata al nuovo assetto europeo per la gestione della componentistica e dei pezzi di ricambio, nello specifico alla centralizzazione di tutta la logistica in Olanda. L'hub olandese, operativo dallo scorso anno, è all'avanguardia assoluta ed è in grado di garantire la copertura dell'80% delle richieste, con tempi di consegna dal ricevimento dell'ordine che si attestano attorno alle 24/36 ore in tutta Europa, quindi anche in Italia.



### Gamma PRO

Un risultato importante, di cui non ci accontentiamo: l'obiettivo finale è infatti quello di raggiungere una piena copertura del 100% entro la fine di giugno. Siamo consapevoli di avere creato un po' di disagi ai nostri clienti durante la strutturazione di questa nuova organizzazione europea. Quando parlo di disagi, in particolare mi riferisco ai cambiamonete e agli starter lavaggi, le macchine che in questo passaggio hanno subito i contraccolpi maggiori nelle consegne. Gli altri settori (*vending, gaming e laundry* – rispettivamente

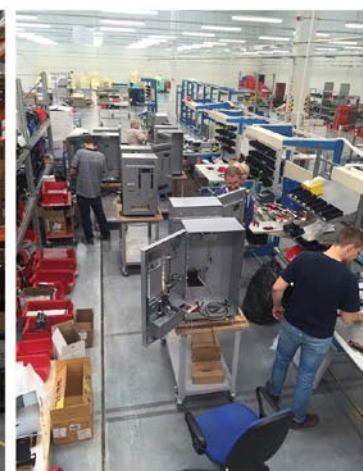
*distribuzione automatica, gioco e lavanderie, ndr*) stanno registrando un trend positivo e stanno crescendo rapidamente. Purtroppo nel carwash ci sono stati disagi per una concomitanza di due eventi: il lancio della nuova linea e il contemporaneo trasferimento delle linee produttive in Polonia, in modo un po' troppo veloce. In tutti gli altri mercati, come dicevo, siamo cresciuti, ed anche parecchio. Ad esempio, grazie alla gettoniera RM5 a marchio Comestero, il validatore di monete più utilizzato a livello europeo e non solo.

Da sempre questo prodotto consegue risultati importanti in Europa con oltre 1 milione e mezzo di esemplari venduti, ora gli stessi importanti risultati sono replicati negli Stati Uniti e in Asia, con un rapido incremento delle vendite nell'ultimo anno.

Il disagio nel carwash è stato sentito perché prima eravamo i leader di mercato, ma adesso siamo pronti a ritornare più forti di prima, con alle spalle un grande Gruppo e prodotti ancor più performanti ed avanzati. Guardiamo al futuro con entusiasmo, passione e fermezza.



**SUZOHAPP**  
POLAND



Il messaggio che intendiamo dare è che ci siamo fermati, ma solo per ripartire in modo più forte ed efficace!

### Non fermarsi mai

Abbiamo risolto i problemi e siamo pronti a ripartire con l'obiettivo di non fermarci mai e continuare a crescere e migliorare. Il concetto che vogliamo trasmettere è che per SuzoHapp questa è una ripartenza senza più fine: abbiamo tutte le carte in regola per far bene, diverse potenzialità da sfruttare a livello globale e un patrimonio di ingegneri in tutta Europa che ci consente di cogliere opportunità enormi in ogni singola nazione.

Per fare un esempio concreto: oggi l'aggiornamento e gli interventi tecnici sulle nuove macchine avvengono da remoto a livello europeo attraverso la connessione in rete della macchina. Ciò significa che dalla scrivania italiana il nostro ingegnere può intervenire in Albania piuttosto che in Francia, e viceversa, un ingegnere della nostra sede svedese può intervenire su una macchina in Italia. Questo permette di offrire un servizio davvero all'avanguardia, perché l'assistenza non è solo legata alla riparazione di un guasto, ma anche all'aggiornamento di una macchina, all'installazione di un nuovo firmware, all'applicazione di una miglioria. Tra le carte in regola per ripartire verso nuovi traguardi mi piace citare le risorse e le nuove tecnologie che abbiamo a disposizione: la possibilità di connettere in rete tutte le macchine, la telemetria, una gamma di sistemi di pagamento innovativi, i sistemi cashless Mifare integrati a bordo macchina, il touchscreen, la guida vocale... in pratica, un'evoluzione assolutamente "user-friendly" e rivolta al futuro. A questo proposito tengo a precisare che le nostre nuove macchine sono già predisposte per le future disposizioni dell'Agenzia delle Entrate".

### Agenzia delle Entrate

"Le future disposizioni dell'Agenzia delle Entrate sono un tema spinoso, anche se temporaneamente superato perché per i prossimi cinque anni, fino al 2022, le attuali macchine sono in linea con la normativa e non è assolutamente necessario applicare ulteriori modifiche o componenti – ricorda Lamesta -. Ciò non toglie che le richieste della Agenzia delle Entrate entreranno in vigore tra qualche anno e quindi sarebbe meglio approfondire la materia prima di procedere a nuovi acquisti. La necessità dell'Agenzia delle Entrate è quella

di ricevere i dati contabili della macchina nel momento stesso in cui questi vengono rilevati: in pratica, l'Agenzia chiede che nel momento in cui vado a fare lo "scassetto" degli incassi io comunichi immediatamente i dati. Per fare questa comunicazione ho due possibilità: la prima viene ereditata dal mondo del vending. Per questo mercato, circa due anni fa l'Agenzia delle Entrate ha fatto i primi studi e preparato la relativa legge. Le macchine vending sono dotate di una porta IrDA, una metodologia di comunicazione a infrarossi che permette di trasmettere i dati tramite un palmare collegato a un sistema cashless WordKey. Ogni macchina vending è dotata di questa tecnologia, quindi per i prossimi cinque anni

l'Agenzia ha stabilito che il prelievo dei dati avvenga secondo questa modalità. Qualche mese fa questa legge è stata estesa a tutto il "resto del mondo", quindi anche a tutte le macchine al di fuori del mercato del vending è richiesto di comunicare questi dati.

L'Agenzia delle Entrate non ha tuttavia considerato che il mercato degli autolavaggi è completamente diverso da quello della distribuzione automatica perché, ad esempio, nel mondo car wash sono poche le macchine con una porta di comunicazione senza fili. L'Agenzia ha quindi previsto la possibilità di caricare una App sul proprio smartphone in modo da leggere i dati contabili dalla macchina e trasmetterli direttamente. Quindi con uno smartphone è possi-



Multi PRO da incasso

bile leggere i dati, registrarli sul telefono e comunicarli in modo immediato all'Agenzia delle Entrate.

Le aziende che offrono queste App sono aziende certificate, in grado di garantire la corretta trasmissione dei dati. Tuttavia questo è un aspetto marginale, perché dal punto di vista legislativo potremmo applicare la stessa valutazione anche a un registratore di cassa. Tant'è che l'Agenzia delle Entrate, con molto buon senso, nel corso dell'ultimo incontro, pur senza sottoscriverlo in maniera ufficiale, ha detto che sarà previsto un margine di tolleranza.

Poiché non è ancora stato stabilito come dovranno essere le nuove macchine per rispondere ai requisiti richiesti, è importante da qui ai prossimi cinque anni, acquistare modelli che abbiano un equipaggiamento tecnologico tale da consentire questa modalità di comunicazione dei dati. Il mio consiglio è quello di scegliere soluzioni sempre più avanzate tecnologicamente per non essere impreparati di fronte a quello che sarà. E a proposito di soluzioni tecnologicamente avanzate, parliamo delle nostre nuove macchine.

### I nuovi prodotti

“Entrando nel merito delle nuove linee per l'autolavaggio con impianti a piste o portali, ecco i rivoluzionari **Multi PRO**, **Touch PRO** e **Pit PRO**, l'innovazione più avanzata degli starter e dei cambiamonete di Comestero. Multi PRO svolge le funzioni di cambiamonete per esterni e starter per portali. Con touchscreen da 5" e guida vocale, assicura un'esperienza d'utilizzo user-friendly per svolgere velocemente tutte le operazioni legate al cambio

del denaro, all'avvio dei programmi di lavaggio, alla ricarica o alla distribuzione di chiavi e card e all'acquisto dei gettoni. Multi PRO funziona come un vero cassiere: riconosce la presenza dell'utente, lo saluta e lo guida in ogni operazione. Il cliente interagisce con la macchina tramite lo schermo touch fino a portare a compimento il servizio desiderato. Touch PRO si propone, invece, oltre che come cassa centralizzata, anche come potente strumento di marketing attraverso il quale incrementare le vendite del piazzale, attraverso la gestione di promozioni tramite codice a barre o QR-code. Si tratta di una macchina multimediale in grado di effettuare la vendita del programma di lavaggio, suggerendo sempre il programma migliore in termini di qualità e incentivando il cliente all'acquisto di ulteriori servizi: lucidatura, gonfiaggio delle gomme, aspirazione. Il tutto per aumentare la spesa dell'utente e far incrementare il fatturato della stazione di lavaggio. Infine vi è Pit PRO, l'entry level di fascia alta in grado di resistere a polvere, spruzzi d'acqua e prodotti chimici nebulizzati. Anche Pit PRO integra uno schermo touch da 5" e offre la guida vocale, permettendo di gestire fino a 8 programmi di lavaggio.

La nuova gamma PRO include quindi soluzioni PC based, dotate di periferiche avanzate, tra cui il sistema cashless Mifare. Tutte le macchine offrono la possibilità di essere connesse in rete per la gestione, la programmazione e la manutenzione da remoto al fine di garantire un'ottimizzazione dei tempi e delle risorse, un po' come accade oggi con gli aggiornamenti dei PC o degli smartphone. Le nuove macchine si basano sullo stesso software, montano le stesse schede elettroniche e lo stesso schermo... abbiamo ottimizzato i costi per offrire una tecnologia più avanzata, mantenendo lo stesso prezzo. Questa nuova linea per noi rappresenta il futuro, tutte le macchine sono infatti state progettate per rispondere alle esigenze del mercato dei prossimi dieci anni!

Oltre ai modelli citati, ricordo anche Pit Start Plus, specificatamente studiato per le piste ad alta pressione. Pit Start Plus permette di gestire fino a 7 programmi di lavaggio con un'unica centrale di pagamento ed è particolarmente indicato per modernizzare impianti a piste già in funzione, che utilizzano ancora sistemi di controllo elettromeccanici.

Potrei parlare all'infinito delle nuove macchine, ma per maggiori dettagli vi invito a venire a trovarci ad Autopromotec: **Stand A33 Padiglione 25!**"

**Massimo Cicalini**



**Touch PRO**  
dettaglio Touchscreen



**Multi PRO**



**Pit Start Plus**  
dettaglio pulsantiera

Mifare è un marchio registrato