

# Integrazione, prodotti affidabili, servizio, formazione specifica: le parole chiave del **successo**

Un operatore che nasce nel segmento della rivelazione incendio per allargarsi alle tecnologie di integrazione e security, anche attraverso strategie di rafforzamento e politiche di formazione mirate.

Stiamo parlando di DEF Italia.



a colloquio con  
**Sergio Bonanno**

*Sergio Bonanno, direttore generale e marketing di DEF Italia, da anni lavora con successo nel settore della sicurezza. Dopo il suo arrivo in DEF Italia, nel 2003, l'azienda ha conosciuto di anno in anno un graduale ma concreto sviluppo nel settore della sicurezza, accrescendo sempre di più la propria attività commerciale e diventando una protagonista nel mercato della security.*

**D**EF Italia nasce come operatore della rivelazione incendio, ma si allarga anche alle tecnologie di integrazione e security: quale giudizio esprimerebbe sul mercato italiano dell'antincendio (effervescente, statico, in recessione), anche in rapporto agli altri segmenti che compongono la sicurezza?

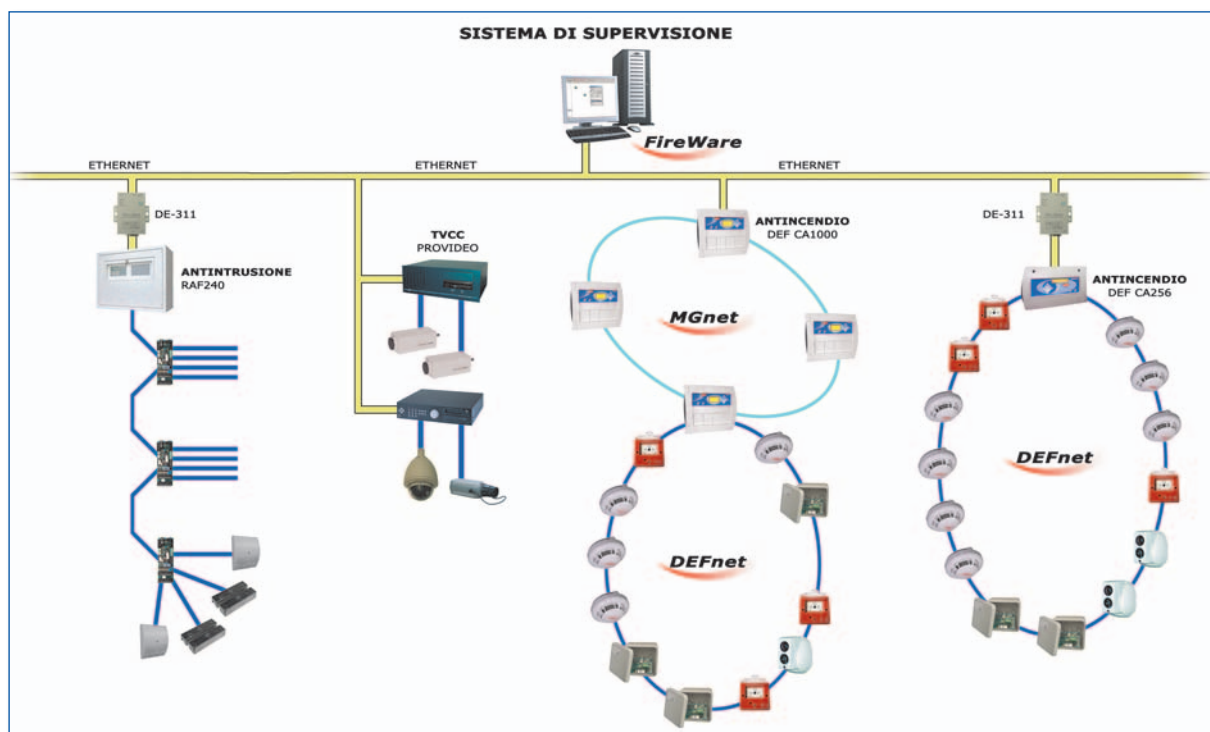
Prendendo a confronto i vari segmenti che compongono la sicurezza, il segmento del TVCC sta percorrendo un periodo molto positivo in termini di fatturato e volume; trovo il segmento dell'antintrusione abbastanza statico, mentre quello dell'antincendio cresce in maniera molto lenta. Nel complesso il mercato della security ha un andamento positivo, ma non è comunque in linea con il trend di crescita e lo sviluppo degli altri paesi europei.



In particolare credo che nel settore dell'antincendio la mancanza di norme e leggi chiare non faciliti la crescita del settore. Questo si può verificare in particolare prendendo a paragone paesi come Inghilterra, Francia e Germania dove da anni esistono leggi chiare sull'obbligatorietà dei sistemi antincendio. Basti pensare che in Italia un settore importantissimo come quello della manutenzione impianti è ancora privo di adeguate normative.

*Dal nostro osservatorio emerge da tempo un dato: la parola chiave per il successo nel comparto sicurezza pare essere "integrazione" (di sistemi, di tecnologie, di applicativi). Concorda? Se sì, quali partnership e politiche commerciali avete elaborato per offrire delle soluzioni integrate?*

Concordiamo sul fatto che nel settore della sicurezza l'integra-



zione di sistemi e tecnologie sia la chiave del successo futuro. Il gruppo DEF ha eseguito acquisizioni importanti nel settore della sicurezza con il preciso intento di dare una risposta globale alla richiesta di integrazione. DEF Italia è in grado di commercializzare in Italia vari marchi e questo rappresenta sicuramente un'arma vincente nel campo tecnico della gestione della sicurezza e della rivelazione incendio. Pensiamo inoltre che la politica commerciale della vendita di soluzioni integrate non possa passare dalla vendita di servizi legati all'integrazione, quali ad esempio assistenza pre e post vendita, assistenza alla progettazione e analisi dei bisogni e dei rischi.

*Sempre dal nostro osservatorio editoriale, affiora una migrazione delle strategie aziendali da logiche di mero prodotto a logiche di servizio, ove l'assistenza pre e post vendita assumono peraltro una forte valenza ai fini della determi-*

*nazione all'acquisto da parte del cliente. Che ne pensa?*

L'obbligatorietà di prodotti certificati sta portando le aziende a proporre prodotti sempre più affidabili. L'unico elemento vero di distinzione sono i servizi che le aziende sono in grado di erogare nella loro proposta: in particolare servizi tecnico-commerciali, assistenza alla progettazione, assistenza pre vendita, assistenza all'installazione e assistenza post vendita. DEF Italia si è già mossa in questo senso ampliando la propria rete commerciale, composta da venditori diretti, agenti e distributori presenti in modo omogeneo su tutto il territorio nazionale. Al fine di fornire servizi sempre più completi e soddisfacenti, DEF Italia è strutturata al suo interno con una rete commerciale professionale, una divisione project, che rappresenta un supporto per il progettista, un'efficiente squadra tecnica dedicata all'avviamento e alla manutenzione degli impianti, una divisione logistica, amministrativa e marketing.

*Nonostante vantiate un vantaggio sempre più ampio di interlocutori, il vostro target di riferimento pare essere l'installatore/progettista. DEF Italia porta avanti delle iniziative di formazione specifiche e mirate per questa utenza?*

Il target di riferimento è in effetti sempre il progettista/installatore.

DEF Italia propone con regolare scadenza corsi mirati di formazione per gli installatori sia presso la sede che presso le nostre filiali di Bologna, Roma e Bari.

DEF Italia ha sempre tenuto corsi per i progettisti e stiamo lavorando attivamente per offrire una proposta di seminari divisi per argomenti. A tal proposito quest'anno saremo presenti in diverse città italiane con degli interventi mirati, avvalendoci della collaborazione delle associazioni di categoria quali l'associazione degli ingegneri e il collegio dei periti.