

Piattaforme opportunità

L'avvento del digitale ha portato a nuove e diverse modalità di incontro tra domanda e offerta: molte piattaforme e aggregatori permettono di raggiungere "facilmente" nuovi clienti. Ma cosa ne pensano gli installatori? È tutto così conveniente?

online: o minaccia?

S

e è vero che la partita del mondo delle costruzioni si gioca da tempo sulle ristrutturazioni, è altrettanto vero che l'avvento del digitale ha portato online diverse e nuove modalità di incontro tra domanda e offerta. Esistono ormai tante piattaforme, alcune molto note, che sono in grado di intercettare una domanda in continuo aumento, considerando i numeri

registrati e il relativo fatturato. Gli operatori del settore, di conseguenza, sono costretti a confrontarsi con le nuove dinamiche dell'offerta, e non possono non conoscere i canali che l'utente finale utilizza oggi, web compreso. Tuttavia, nel caso di piattaforme come **Prontopro**, **Instapro**, **Habitissimo**, **Preventivi per te** e altre simili, sarebbe interessante capire cosa significhi "trovare il professionista adatto per la ristrutturazione" – come sottolineano spesso nelle loro campagne di comunicazione. Professionista che, nel caso dell'installatore, dovrà interfacciarsi a sua volta con fornitori e distributori.

Abbiamo deciso quindi di intervistare alcuni installatori per chiedere un parere in merito. È innegabile che in questi ultimi anni i clienti abbiano imparato a servirsi di internet anche per quanto riguarda i lavori di ristrutturazione e di sostituzione. Tuttavia gli installatori che utilizzano o che conoscono chi fa uso di tali aggregatori manifestano **alcune perplessità sul loro funzionamento e il loro modello di business**.

Tra i dubbi maggiormente emersi sicuramente al primo posto vi è la genericità. Sarebbe auspicabile, infatti, secondo gli intervistati, poter avere aggregatori – magari gestiti dalle aziende stesse del comparto ITS – più specifici e dunque che siano in grado di far emergere la professionalità e le competenze di chi offre il proprio servizio. Altra criticità è il pagamento a contatto e non sui lavori effettivamente andati in porto. Alcune piattaforme chiedono, infatti, un gettone per ogni potenziale cliente con cui si comunichi, indipendentemente dal fatto che poi si concluda o meno l'intervento. Infine, avere feedback online – commenti vari dei clienti – può essere un boomerang: è risaputo infatti che tutto ciò che passa dal web ha una cassa di risonanza enorme sui social network. In positivo come in negativo.

I più richiesti

Di cosa hanno avuto più bisogno gli italiani nel 2021? ProntoPro.it, marketplace di riferimento per domanda e offerta di servizi professionali, ha stilato una classifica dei professionisti più richiesti online nell'ultimo anno. Ci sono delle novità rispetto all'ultima edizione, comprese tre new entry. Sul primo gradino del podio troviamo gli installatori di sistemi di aria condizionata, che lo scorso anno hanno lavorato molto anche a causa del caldo record registrato durante l'estate in Italia. Queste figure hanno scalzato i professionisti che lavorano per le imprese edilizie, che restano nella top 3 ma scendono al secondo posto, seguiti da idraulici e imbianchini. Nel 2021 gli italiani hanno, quindi, continuato a investire molto sulla casa grazie anche a misure come il Superbonus 110%. In quinta posizione, troviamo la prima new entry: i dog sitter e gli addestratori. Secondo ProntoPro.it, questo "successo" potrebbe essere dovuto all'aumento di persone che hanno deciso di comprare un cane durante la pandemia. In sesta posizione troviamo un'altra new entry, il notaio, seguito dallo psicologo, che scende di tre posizioni rispetto al 2020. ProntoPro.it lo considera un indice del fatto che nel 2021 molti hanno tagliato le spese per la cura di sé per privilegiarne altre. Questo trend sarebbe confermato anche da un altro aspetto: i personal trainer restano tra le figure più richieste, ma sono scesi dall'ottava alla nona posizione. Al loro posto, ci sono oggi le figure che lavorano per le ditte di traslochi. Chiudono la classifica i professionisti impiegati nelle imprese di pulizie.

Fonte: La lista è stata redatta dall'Osservatorio sul mondo dei servizi di ProntoPro.it tramite un database di 600.000 liberi professionisti e aziende iscritti al portale.

Parola agli installatori

Abbiamo chiesto a quattro professionisti, attivi in diverse regioni italiane – Emilia-Romagna, Trentino-Alto Adige, Marche e Sicilia – di raccontarci il loro rapporto con le app, gli aggregatori online e in generale internet come strumento di lavoro. Nelle pagine seguenti pubblichiamo le risposte che hanno dato a queste cinque domande:

1. Hai mai utilizzato app, piattaforme o aggregatori online per raggiungere nuovi clienti?
2. Pensi che dai nuovi canali digitali arrivi una concorrenza “sleale” rispetto ai canali tradizionali, e che quindi andrebbero maggiormente regolamentati? Oppure l'installatore deve adeguarsi a un mercato che cambia e assecondare le esigenze dei clienti, che sempre più spesso si affidano a internet per trovare un professionista?
3. Usi internet per la tua attività in generale? In che modo?
4. La pandemia ha cambiato il tuo modo di usare le nuove tecnologie, oppure no?
5. Che consiglio daresti ai tuoi colleghi che fanno uso di app o piattaforme per raggiungere nuovi clienti?



Enea Casadei Baldelli

**Nuova Francesconi
di C.B.F. & C. SNC**

📍Ravenna

1. No. Siamo un'azienda storica di Ravenna e abbiamo sempre lavorato senza supporti di questo genere. In momenti di “calo” del mercato abbiamo creato ulteriori occasioni di lavoro mettendo a punto iniziative in collaborazione con i nostri partner distributori. Quindi la necessità di affidarci ad aggregatori online di fatto non si è mai palesata. Inoltre, Ravenna è una piccola città di provincia: qui ancora **il passaparola la fa da padrone ed è per noi un elemento di grande valore**. Non nego di essere stato contattato alcune volte da diverse piattaforme e anche in questo caso occorre fare differenza tra quelle che fungono solo da collettore e quelle, invece, che hanno un approccio più “professionale”. Sono anche vice presidente del **consorzio CIICAI** e non sono a conoscenza di soci che abbiano aderito a questo tipo di iniziative.

2. Sicuramente **andrebbero maggiormente regolamentati**. Tuttavia io credo molto nel rapporto diretto: è possibile comunicare anche online con la propria clientela ma non attraverso una piattaforma che faccia da tramite, gestendo richieste da parte di utenti sporadici che peraltro potrebbero non essere adatti alla nostra tipologia di lavoro. È importante proporsi dove si è in grado di dare una risposta concreta. In più, occorre fare un distinguo tra grandi aree metropolitane (penso a Milano, Roma, Torino, Bologna) e piccole. Nelle grandi città credo che questo tipo di servizio sia necessario, per certi aspetti. Qui si ha certamente una clientela abituata a interfacciarsi con il web, mentre in città più piccole questo aspetto non è ancora così determinante: in una realtà più piccola in caso di urgenza spesso si contatta direttamente il professionista che si conosce. Noi stessi abbiamo un

servizio di pronta assistenza per i nostri clienti che possono chiamarci al cellulare in caso di necessità. Inoltre, come vicepresidente CIICAI, sto lanciando un'idea che può diventare un'opportunità per gli associati e un ottimo servizio per i clienti: la possibilità di usufruire di interventi immediati sette giorni su sette da parte degli installatori associati al consorzio. In questo caso è il consorzio stesso, quindi un attore della filiera ITS, che veicola i contatti e non una piattaforma generalista. Il nostro obiettivo è **garantire la professionalità dell'installatore**. Penso, infatti, che sia importante oggi rivalutare questa figura. Troppo spesso il prezzo diventa prioritario rispetto alla qualità. Si tratta, invece, di una professione che sempre più necessita di formazione continua e approfondita, perciò è giusto che tale impegno venga riconosciuto e adeguatamente remunerato.

“Troppo spesso il prezzo diventa prioritario rispetto alla qualità”

3) Non quanto servirebbe. Certamente i miei collaboratori lo utilizzano quotidianamente e, quindi, in azienda se ne fa uso ed effettivamente è un nostro strumento di lavoro. L'uso di internet è strumentale

all'accesso a informazioni che ci occorrono o se si ha necessità di approfondire argomenti o ricevere news a livello normativo.

4. Assolutamente sì. Faccio un esempio. Siamo un'azienda di 15/20 persone e nel periodo della pandemia ho fatto in modo che tutte le informazioni arrivassero da remoto e anche i momenti di confronto venissero mantenuti grazie alle tecnologie. Credo che queste modalità possano ancora essere utilizzate in caso di necessità, consentendo di essere sempre operativi.

5. Si tratta di piattaforme che a volte **possono essere vantaggiose, ma anche il contrario**. Se ad esempio succede di sbagliare un lavoro presso un privato il “tam tam” è relativo. Diverso sul web: una recensione negativa dilaga e, a volte, senza conoscere realmente ciò che è accaduto. Un errore o un imprevisto possono essere spiegati direttamente all'interessato. Diversamente diventa difficile giustificare e spiegarsi attraverso il web.



Christian Gobber

Termoidraulica Gobber

📍 Primiero San Martino
di Castrozza (Trento)

1. Sì, ho usato piattaforme online, ma non tra quelle più usuali e conosciute (come ProntoPro, Shoesoffclub, Habitissimo, Clientiperte). Mi riferisco a **VitoAdvisor** della Viessmann, una piattaforma che consente al cliente di cercare gli installatori e inviare una richiesta di sopralluogo e preventivo. Generalmente tre o quattro volte al mese veniamo contattati. Essendo clienti Viessmann siamo automaticamente iscritti a questa piattaforma e se ci troviamo nelle zone limitrofe del cliente si viene chiamati. Quindi nel nostro caso l'aggregatore è un'azienda di produzione. E questo è interessante perché **ci consente di non perdere visibilità e al contempo utilizzare un canale specializzato**. È un sistema che funziona, e peraltro non richiede l'esborso di una quota a chiamata come succede solitamente. Una volta contattati dal cliente attraverso il sistema si hanno due giorni per rispondere e comunicare la disponibilità. In caso contrario la segnalazione passa a un altro installatore, sempre cliente Viessmann. A fine lavori il cliente comunica un feedback sulla qualità di quanto eseguito. Mi risulta che ci siano piattaforme che chiedono una quota di circa 15 euro, una sorta di gettone, per ogni contatto comunicato, indipendentemente dal fatto che vada a buon fine o meno. Questo è un rischio. Sarebbe interessante avere informazioni circa la percentuale di contatti conclusi positivamente sul totale per installatore.

2. Potrebbe essere concorrenza sleale se gli installatori dovessero vendere materiale a prezzo inferiore. Anche perché in questi casi **il fattore prezzo diventa l'elemento di scelta da parte del cliente**. Rispetto alla necessità o meno di regolamentare questi canali credo che la responsabilità della buona riuscita del lavoro

sia dell'installatore: questi collettori si limitano a creare il contatto senza controllare le fasi successive. Indubbiamente lo sviluppo oggi delle tecnologie digitali ha consentito al cliente finale di sperimentare questi strumenti e farne sempre più un uso quotidiano. Inevitabilmente anche noi installatori dobbiamo stare al passo con questa evoluzione, senza però svenderci. Sarebbe uno svantaggio per tutta la categoria. Tuttavia, la nostra azienda ancora oggi lavora per il 90% grazie al passaparola e, quindi, siamo coinvolti solo marginalmente.

3. Assolutamente sì. Cerco materiale o prodotti che magari i grossisti non riescono a fornire. **Uso internet per informarmi e per tenermi aggiornato anche sulla normativa**, per avere informazione tecnica anche velocemente in cantiere. Ma anche per ordini online presso i miei fornitori abituali o a volte da altri quando non trovo materiale disponibile presso i miei grossisti di riferimento.

4. No, nel mio caso. Le usavo già da prima in modo assiduo e continuo a usarle.

5. Dico di stare attenti e di **capire quali siano le reali problematiche inerenti a tali piattaforme**. Mi riferisco ai feedback negativi che possono creare problemi di immagine. E su internet è più facile leggere recensioni negative che positive. Queste ultime, a parità, vengono espresse meno.

“Un punto debole è dato dal fatto che questi aggregatori non sono specifici ma generici”





Raffaele Graziosi

Graziosi Sandro S.r.l.

📍 Pollenza (Macerata)

1. Mi sono avvalso di una piattaforma online – **Preventivi.it** – circa 8 anni fa, ma per pochi mesi. Devo dire che ha disatteso le mie aspettative, perché le persone che si interfacciavano con me **erano più sensibili alla “questione prezzo” che alla qualità della prestazione**. Ho voluto provare ma poi non avendo di fatto concluso alcun intervento e avendo verificato il target di riferimento ho preferito chiudere questa breve esperienza. Il funzionamento della piattaforma era il seguente: una volta iscritto, venivo informato delle segnalazioni che arrivavano. Si potevano “acquistare” tali segnalazioni/profili o meno a seconda dell’interesse. Dall’acquisto del contatto la gestione era poi responsabilità del nostro personale. Questi canali risultano svantaggiosi non tanto perché bisogna pagare anticipatamente ogni segnalazione, quanto per il tempo perso a dedicarsi a un target di clientela poco interessato alla nostra consulenza, ma soltanto a confrontare il prezzo con altri preventivi. Se progettate in modo diverso, queste app e piattaforme potrebbero essere interessanti perché permettono di entrare in contatto con un’utenza che è sempre più “connessa”. Il problema resta la metodologia con cui vengono progettate: **il valore e i servizi dell’azienda non vengono menzionati**, non si agevola la nascita di contatti per progetti di rilievo ma soltanto per lavori di bassa/media professionalità. Un altro punto debole è la mancanza di specializzazione. All’interno di questi aggregatori si possono trovare infatti diverse categorie: dall’edilizia agli infissi, dai condizionatori, alle caldaie e stufe, dal trasloco fino alle pulizie e giardinaggio passando dalla categoria colonnina ricarica auto elettriche o ausili per disabili.

2. Non credo che vi sia nulla di sleale. Se un utente cerca solo il prezzo è giusto che abbia un servizio che gli permetta di trovarlo. Se online ci sono piattaforme che offrono questo tipo di servizio certamente la mia azienda non farà abbonamenti in tal senso, ma non escludo un’adesione in futuro, con presupposti diversi. La Graziosi Sandro è una realtà al cui interno operano 30 collaboratori e non punta sulla “riparazione spot di un rubinetto” se non per garantire un servizio alla propria clientela. Ci occupiamo di sistemi, di soluzioni complete e complesse, di ristrutturazioni e nuove costruzioni. Se il mercato cambia, noi, essendo nati per servirlo, dobbiamo accettare la sfida di adattarci alle nuove richieste, rispettando la nostra etica. **Lamentarsi se le regole del gioco cambiano mi sembra una grande dispersione di**

“Se un utente cerca solo il prezzo è giusto che abbia un servizio che gli permetta di trovarlo”

energia. L’alternativa d’altronde è generare nuovi servizi che producano nuovo mercato.

3. Sì, per lavoro lo uso molto e da tempo. Anche per aggiornarmi a livello normativo e tecnico. La nostra piattaforma di gestione dei flussi di lavoro è in un server in cloud, quindi per noi **non avere la connessione sarebbe un bel problema**. I nostri tecnici hanno dei tablet per accedere in modo facile ai servizi utilizzati per la gestione dei lavori. Utilizziamo anche dei sistemi di *Realtà Assistita*, con cui possiamo distribuire le competenze in modo veloce e ottimizzato. La difficoltà che ritroviamo è nel cambio delle abitudini degli operatori sul campo che si trovano a dover utilizzare delle tecnologie a cui non erano abituati in precedenza.

4. Assolutamente sì ed è stata, da questo punto di vista, molto utile. Ha ottimizzato i tempi con risvolti anche positivi sul consumo. Se ci si sposta meno si consuma decisamente meno: e credo poi che certi collegamenti – se non è necessaria la presenza in loco – possano rimanere online. In azienda, se prima ci si ritrovava sempre in sala riunioni per discutere, oggi anche se siamo distanti pochi metri da un ufficio all’altro utilizziamo piattaforme di real-time meeting, così si è liberi di restare senza mascherina e di condividere file o altro in modo più efficace. Oggi pensare di utilizzare uno strumento online potrebbe mettere in crisi chi è abituato all’offline: c’è la paura di perdere il contatto umano, ma questi sistemi sono soltanto degli strumenti **a supporto e non in sostituzione**.

5. Internet è una grande piazza dove i consumatori esprimono anche i loro pareri che possono condizionare le scelte di altri. I commenti positivi sono indirettamente buona pubblicità. Al contrario **quelli negativi possono ledere l’immagine di una azienda**. È anche vero che quando si leggono le recensioni negative capita spesso di vedere una clientela che rimane eccessivamente delusa e poco chiara su ciò che aveva chiesto all’azienda: “Abbiamo richiesto un tavolo all’esterno vista mare ma c’era il vento! Sconsigliato”. Tuttavia, servono per capire dove e come migliorare.





Gaetano Lombardo

Gi.Pa. Technology S.r.l.
📍 Messina

1. No. Non li ho mai utilizzati, anche se spesso sono stato contattato per aderire e inserirmi nel loro panel. Tuttavia non ho mai accettato perché da quello che sono riuscito a capire, anche confrontandomi con altri colleghi e professionisti del settore, è che **tali piattaforme non risultano convenienti per uno specifico target di installatori** e mi riferisco a chi opera, come noi, nel ramo degli impianti tecnologici. Un ambito, quest'ultimo, che richiede una manodopera molto specializzata. Quindi, non parliamo di sostituzione *tout court*. Si tratta infatti di un mercato per noi non interessante. Conosco colleghi, non molti a dire il vero, che hanno provato a interfacciarsi con questi aggregatori online ma non sono stati soddisfatti del tipo di approccio; inoltre quello che sono riusciti a ottenere in termini concreti è, comunque, inferiore rispetto alle prestazioni che loro offrono.

2. Ovviamente sì. Ritengo che questi canali digitali si pongano a tutti gli effetti come strumenti competitivi rispetto ai canali tradizionali. Questo perché una volta registrati sulle diverse piattaforme si possono intercettare potenziali futuri clienti. Come dicevo prima, parlo di un ambito strettamente legato alle sostituzioni. Molti riescono a mantenere prezzi

bassi, adeguandosi in qualche modo, e dando un servizio corrispondente in termini qualitativi a quanto il cliente paga. Ma questi canali dovrebbero essere regolamentati. Inoltre, credo che si debbano coinvolgere **solo operatori professionali dotati di tutti i requisiti e patentini che attestino l'idoneità alla prestazione di determinati servizi**. Un esempio: senza un patentino F-Gas non è possibile installare un climatizzatore. Mi chiedo se tali aggregatori online siano in grado di fare – o già facciano – una preselezione qualitativa a monte. Di fatto credo che queste piattaforme siano di tipo quantitativo, una sorta di piazza virtuale in cui domanda e offerta si incontrano. Una volta creato il contatto la responsabilità della buona riuscita dell'intervento è a carico dell'operatore ITS. E, certamente, la piattaforma non si fa garante della sua professionalità. Io credo invece che sia opportuno, piuttosto che svendersi, investire sulla propria azienda. Noi ogni anno investiamo più del 50% del nostro fatturato in formazione, aggiornamento, attrezzatura, risorse umane e quant'altro. Abbiamo avuto grandi commesse da società importanti, lavoriamo per enti statali, ospedali. Per dare questi servizi di qualità sono richiesti requisiti specifici. Io **credo che la carta vincente si giochi con le competenze e la preparazione**. Una soluzione interessante

“Credo che sia opportuno investire sulla propria azienda, piuttosto che svendersi”

potrebbe essere quella che vede i distributori specializzati farsi carico delle piattaforme per il settore piuttosto che aggregatori online generici.

3. Necessariamente. Soprattutto noi che siamo un centro assistenza autorizzato Toshiba inseriamo sul nostro portale i report che facciamo. Inoltre su internet troviamo manuali, normative e quindi è proprio uno strumento di informazione.

4. Sì. Ci ha dato modo e tempo per mettere a punto e perfezionare l'utilizzo dei dispositivi elettronici. Abbiamo imparato insomma a “dialogare” meglio con i nostri PC o tablet. Nel nostro caso siamo riusciti a utilizzare questi strumenti anche per le letture dei consumi. Ma anche semplicemente per comunicare tra di noi e confrontarci.

5. Consiglio di stare attenti e di **rispettare sempre il proprio lavoro senza svendersi**. Meglio guadagnare il giusto una volta che poco tante volte. E poi attenzione alle recensioni negative che su internet si diffondono velocemente senza cognizione di causa. ■

