

What future for technical service centres?

Due to the current situation, how will the scenario evolve for technical service centres in the course of next years? In what way is it legitimate to expect that the chain relations will vary among the players that constitute the supply chain of the service?

The survey developed by the researchers of the Brescia University who enliven the Household Appliances and Consumer Electronics Section of ASAP SMF has tried to investigate what are the prospects for the ambit of the Technical Service Centres of the sector, highlighting the numerous criticalities but also the aspects that on the contrary might represent opportunities and important boosts to react against the difficult time.

The sample of surveyed companies includes 487 TSC and 24 service managers of production companies (all the details for the description of the sample are reported inside the previous article). According to what highlighted by the questions of the questionnaire dedicated to future prospects, the situation for the TSC is scarcely positive on average, with, however, some important opportunities. 46% of the sample expects a decline in revenues in the course of 2013 against 15% that foresee instead a rise; in particular, as reported in the graph in figure 1, the TSC that in the course of 2012 perceived a revenue drop compared to the previous years are much more likely to fear a further reduction. On the contrary, those who lived the revenue growth in 2012 more frequently envisage a growth for 2013.

66% of the sample declared that they foresee the employees will remain unchanged in the course of 2013. Comparing the data about the variations registered in 2012 with the expectations for 2013, it is highlighted that those that lived a positive 2012 have higher growth prospects in the future and the firms that in 2012 already had a numerous staff (it is worth comparing the data reported in figure 2) estimate better growth prospects; these evidences witness the trend, even if slow, towards the concentration phenomenon, which might significantly consolidate in the next years.

Concerning the investments for 2013, 11% of interviewed TSC stated that they do not foresee investments in the company, while those that are going to invest are planning to use about 13,000 Euros. 53% of the sample intends to invest in equipment for repairs (in particular in the telephony field), respectively 39% and 38% in facilities for office and software, 37% (mainly belonging to the boiler field) in the replacement of transport means and/or in the widening of their vehicle fleet.

While looking at the future, it is also interesting to evaluate what elements are considered as potential source of worst criticality for the next years. Interviewees were asked to indicate on a scale from 1 to 4 (1 = not at all, 2 = scarcely, 3 = in significant way, 4 = very much) the criticality level of some variables for the incoming years: as pointed out in figure 3, the rise of management costs and the effects of regulations generate more concern.

It is interesting to specify that the availability of competent



Quale futuro per i centri di assistenza tecnica?

Data la situazione attuale, come si evolverà lo scenario per i centri di assistenza tecnica nei prossimi anni? Come è lecito aspettarsi che potranno variare le relazioni di filiera tra gli attori che costituiscono la supply chain del service?

L'indagine sviluppata dai ricercatori dell'Università di Brescia che animano la Sezione Apparecchi Domestici ed Elettronica di Consumo di ASAP SMF ha cercato di indagare quali siano le prospettive per il settore dei Centri di Assistenza Tecnica del settore, mettendo in luce le numerose criticità ma anche gli aspetti che invece potrebbero rappresentare opportunità e importanti leve per reagire al momento difficile.

Il campione di aziende indagate comprende 487 Cat e 24 service manager di aziende di produzione (tutti i dettagli per la descrizione del campione sono riportate all'interno dell'articolo precedente).

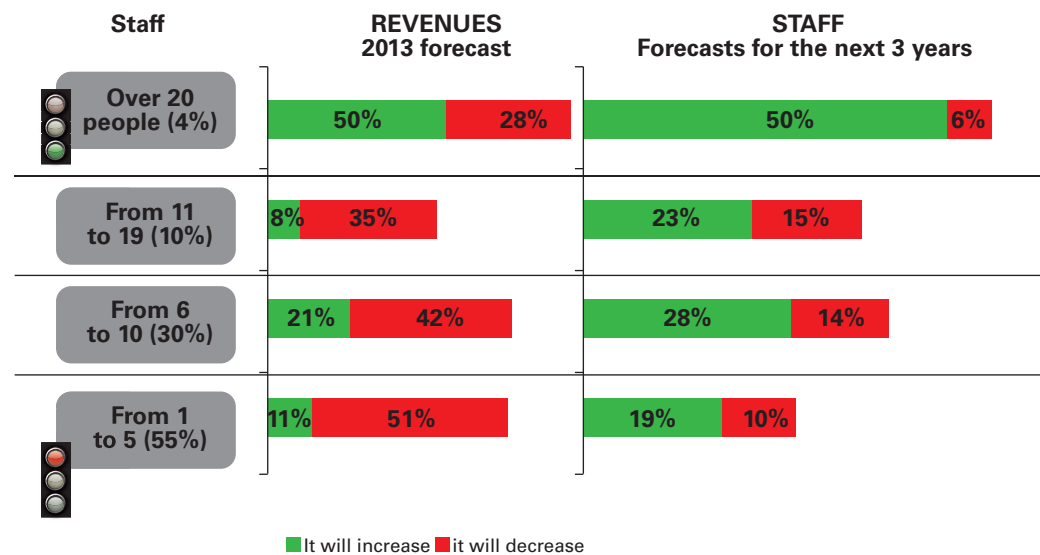
Da quanto emerge dalle domande del questionario dedicate alle prospettive future, la situazione per il Cat è mediamente poco positiva, con, tuttavia, alcune importanti opportunità.

Il 46% del campione si attende un calo dei ricavi nel corso del 2013 contro un 15% che invece si attende un aumento; in particolare, come riportato nel grafico nella figura 1 i Cat che nel corso del 2012 hanno avvertito una riduzione dei ricavi rispetto agli anni precedenti sono molto più propensi a temere un'ulteriore riduzione. Al contrario, chi ha visto crescere i ricavi nel 2012 si aspetta più frequentemente una crescita per il 2013.

Il 66% del campione ha dichiarato che si attende che l'organico resterà invariato nel corso del 2013. Confrontando i dati sulle variazioni registrate nel 2012 con le aspettative per il 2013 emerge che chi ha avuto un 2012 positivo ha maggiori prospettive di crescita nel futuro e chi aveva nel 2012 un organico già numeroso (si confrontino i dati

personnel is not perceived as very critical element because lots of TSC are not planning new engagements for the future and consider their collaborators already sufficiently trained; on the contrary, this problem is more felt by those who are going to enlarge their staff. In the survey ambit, some questions about future prospects were asked also to manufacturing companies, which can estimate how their networks of authorized technical service Centres will evolve. Analyzing the choices made in the recent past about the size of service networks (number of centres), from the point of view of the service managers it is currently envisaged a situation of still substantial stability, destined to a slow evolution in the concentration direction. 45% of service managers interviewed have in fact declared that the number of service centres of their network will remain essentially unchanged in the future; 23% envisage a growth in number, 32% expect a decrease. In terms of average size of TSC, too, 68% of service managers foresee an unchanged average dimension. The prospects of investment in the network by producer enterprises are very variegated. The graph shows the programmed investment size on the vertical axis (little versus much) and the investment variations in comparison with

COMPARISON BETWEEN THE STAFF SIZE IN 2012 AND THE EXPECTATIONS FOR 2013.

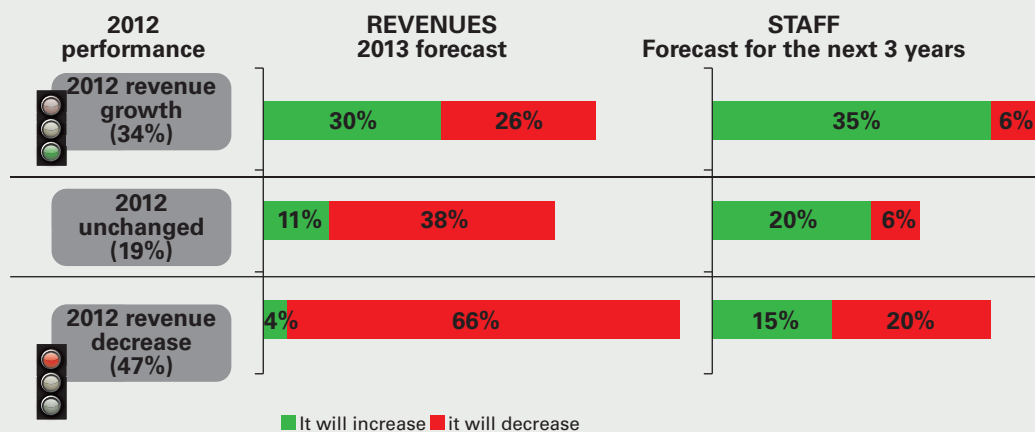


past years on the horizontal axis (stable or decreasing size versus growing size). It is clearly underlined that a very relevant percentage of companies (46%) will scarcely invest in the net, like in the previous years, as further demonstration of the stationary situation. 54% deem that they will invest a lot (much more than in the past for 27% and in stable manner for another 27%): they are the companies that see the after sale service as a differentiation boost and that succeed in operating to draw benefits in terms of profit from the after sale activity. Over the last few years, analysing the after sale and service chain, we have noticed

riportati nella figura 2) stima migliori prospettive di crescita; queste evidenze testimoniano la tendenza, seppur lenta, al fenomeno di concentrazione, che potrebbe affermarsi in misura significativa nei prossimi anni. Per quanto concerne gli investimenti per il 2013, l'11% dei Cat intervistati ha dichiarato che non prevede investimenti nell'azienda, mentre chi investirà è disposto ad impiegare mediamente circa 13.000 euro. Il 53% del campione intende investire in attrezzature per le riparazioni (in particolare nel comparto della telefonia), rispettivamente il 39% e il 38% in attrezzature per ufficio e software, il 37% (appartenenti

prevalentemente al comparto caldaie) nella sostituzione dei mezzi di trasporto e/o ampliamento del parco mezzi. Nel guardare al futuro interessante è anche valutare quali elementi sono considerati come potenziale fonte di maggior criticità per i prossimi anni. Agli intervistati è stato chiesto di indicare su una scala da 1 a 4 (1 = per nulla, 2 = poco, 3 = in maniera significativa, 4 = moltissimo) il livello di criticità di alcune variabili per gli anni a venire: come evidenziato nella figura 3 spaventano maggiormente la crescita dei costi di gestione e gli effetti delle normative. È interessante precisare che la disponibilità di personale competente non è percepita come elemento particolarmente critico in quanto molti Cat non prevedono nuove assunzioni per il futuro e ritengono i propri collaboratori già sufficientemente formati; al contrario per chi intende ampliare l'organico questo problema è maggiormente sentito. Nell'ambito dell'indagine sono state poste domande circa le prospettive future anche alle aziende produttrici, che possono stimare come si potranno evolvere le proprie reti di Centri di assistenza tecnica autorizzati. Analizzando le scelte del recente passato relativamente alla dimensione delle reti di assistenza (numero di centri), dal punto di vista dei service manager si

COMPARISON BETWEEN THE REVENUE TREND IN 2012 AND THE EXPECTATIONS FOR 2013.



prospects

ELEMENTS OF CRITICALITY FOR THE FUTURE.



significant changes in terms of chain relationships. What will happen in the future? The observatory highlights alternative scenarios this time, too:

- according to 27% of interviewees (mainly belonging to the sectors of small appliances and white goods) there will be a strengthening of the trade/sale role;
- according to 23% (especially boilers and professional appliances) a strengthening of the TSC role will occur
- according to 23% a consolidation of the producers' role will take place;
- according to 27% the situation will remain roughly unchanged.

Summarizing, it is possible to

affirm that the prospects for the future are not particularly dynamic (on average), also owing to the general economic situation of sectors; we witness a slow and progressive rationalization process coupled with the consolidation and the growth of the biggest and better equipped centres, while we expect more sufferance for the smallest ones (with very variegated situations). The ways to stand out are connected with the owners' entrepreneurship and will of investing; the bent for innovation and the support of adequate information instruments will succeed in making the after sale service activities more effective and efficient.

prospetta per ora una situazione ancora di sostanziale stabilità destinata ad un'evoluzione lenta nella direzione della concentrazione. Il 45% dei service manager intervistati ha infatti dichiarato che il numero dei centri assistenza tecnica della propria rete resterà per il futuro sostanzialmente invariato; il 23% si attende una crescita in numero, il 32% si attende una riduzione. Anche in termini di dimensione media del Cat, il 68% dei service manager prevede dimensione media invariata. Le prospettive di investimento nella rete da parte delle aziende produttrici sono molto variegate. Il grafico riporta sull'asse verticale l'entità prevista dell'investimento (poco vs molto) e sull'asse orizzontale la

variazione dell'investimento rispetto agli anni passati (entità stabile o in calo vs entità in crescita). Emerge chiaramente che una quota molto rilevante di aziende (46%) investirà poco nella rete, proprio come negli anni scorsi, ad ulteriore dimostrazione della situazione stazionaria. Il 54% ritiene che investirà molto, (in maniera significativamente maggior che in passato per il 27% e in maniera stabile per un altro 27%): sono le aziende che vedono il post vendita come leva di differenziazione e che riescono ad operare per trarre dal post-vendita ritorni in termini di profitto.

Negli ultimi anni, analizzando la filiera del post-vendita e del service, sono stati osservati cambiamenti significativi a livello di relazioni di filiera. Cosa succederà nel futuro?

Dall'osservatorio emergono anche questa volta scenari alternativi:

- per il 27% degli intervistati (afferenti soprattutto ai comparti del piccolo elettrodomestico e dell'elettrodomestico bianco) vi sarà un rafforzamento del ruolo del trade/vendita;
- per il 23% (soprattutto caldaie e apparecchio professionale) vi sarà un rafforzamento del ruolo dei Cat
- per il 23% vi sarà un rafforzamento del ruolo dei produttori;
- per il 27% la situazione resterà pressoché invariata.

Riepilogando, è possibile affermare che le prospettive per il futuro non sono particolarmente dinamiche (in media), anche a causa della congiuntura economica generale dei settori; si assiste a un lento e progressivo processo di razionalizzazione unito al consolidamento e alla crescita dei centri più grandi e attrezzati, mentre per i più piccoli ci si aspetta maggior sofferanza (con situazioni molto variegate). Le strade per emergere sono legate all'imprenditorialità e all'intenzione di investire dei titolari; la propensione all'innovazione e il supporto di strumenti informatici adeguati potranno rendere più efficienti ed efficaci le attività di assistenza.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

PROSPECTS OF INVESTMENT IN THE NETWORK.

