SuperYacht24

Il quotidiano online del mercato superyacht

# Tazzini (Yachtalia) presenta l'app Captayn Platform: "Sarà una rivoluzione"

Nicola Capuzzo · Tuesday, June 11th, 2024

Di assistenza post vendita e customer care alle grandi navi da diporto SUPER YACHT24 parla con l'ingegner Paolo Tazzini di Yachtalia, società che dal 2012 è attiva in questi ambiti con circa 25 persone dedicate fornendo servizi in tutto il mondo a cantieri di caratura mondiale (fra cui Azimut Benetti) e a fornitori di prestigiosi brand di prodotti per la nautica. Il fondatore di Yachtalia, insieme ad alcuni investitori, ha recentemente presentato Captayn Platform: un app che – promette – rivoluzionerà il comparto.

**Ingegnere, lei ha denunciato pubblicamente una sorta di mancanza di visibilità nel comparto dell'attività di assistenza alla nautica da diporto. Come se lo spiega?**

"E' una questione culturale. Chi esercita questa attività, a mio parere, è percepito come una sorta di 'pronto soccorso' dal cliente, che in quel momento di bisogno lo ritiene un eroe, viceversa lo trascura. L'assistenza nello yachting è vista anacronisticamente come una sorta di tassa da pagare obbligatoria: pensiamo ad esempio alla rete di vendita di accessori a livello internazionale di chi fa assistenza e che dà sicurezza all'armatore in caso di guasti nel suo viaggio, ovunque lui si trovi. Naturalmente da parte dell'armatore questa è ben accettata, ma nello stesso tempo è vista come un modo 'coercitivo' per vendergli i prodotti. E' questa visione non positiva a far sì che l'attività venga quasi sempre esclusa dalla partecipazione attiva della vita del cantiere e della filiera in generale. Anche a livello associativo nella realtà non ci sentiamo rappresentati come a nostro parere dovremmo essere: in una conversazione amichevole avuta con l'ex presidente di Confindustria Nautica è emerso che siamo ritenuti come un'appendice importantissima, ma non al centro dello yachting, come quotidianamente siamo."

**Non siete gli unici però ad esercitare l'attività di after sales, come mai non si è creata fra voi una coscienza di gruppo per fronteggiare questa situazione?**

"Storicamente in questo settore non hanno mai operato medie o grandi aziende; di solito si hanno dimensioni di poche persone che hanno un furgone o un container in banchina. Pochissimi hanno fatto la scelta che abbiamo fatto noi 12 anni fa, di dedicarci esclusivamente all'after sales senza aggiungere i refitting o altri grandi servizi. Ciò ha portato la nostra categoria ad essere troppo piccola per avere strumenti, forza e tempo per farsi sentire. Inoltre, chi fa after sales necessariamente opera su prodotti di altri: cioè siamo quelli che si prendono carico dei difetti di

prodotti altrui. La nostra quindi è una situazione non facile da gestire."

**Come è cambiata l'attività di chi si occupa di after sales negli ultimi anni, in considerazione delle nuove tecnologie e anche dell'aumento della produzione?**

"L'after sales è oggettivamente cambiato poco. La crescita dei volumi ci ha obbligati a strutturarci, ma il customer care dal punto di vista delle procedure e dei modelli di gestione è fermo a 30 anni fa. Ancora oggi ci sono troppi passaggi scollegati: chi ha bisogno di noi perché ha un guasto, chiama, spiega che problema ha, noi lo prendiamo in carico, cerchiamo di capire, dopo chiamiamo il tecnico e lo incarichiamo di riparare. Se è vero che un certo aiuto è venuto dal lato dei nuovi strumenti come le email, gli smartphone e WhatsApp e anche, rispetto a prima, dall'espansione orizzontale grazie a partnership in aree diverse che consentono di fornire al cliente un'assistenza più tempestiva ovunque si trovi, non ci sono state però evoluzioni dal punto di vista gestionale. I grandi cantieri, che sono quelli che fanno muovere il grosso del lavoro, non hanno manifestato una vera volontà di integrare l'after sales con la filiera."

**Cosa ne pensa del trend, sperimentato con successo nei brand automobilistici di lusso, di fornire una sorta di certificato di qualità all'auto che viene regolarmente e unicamente assistita da una stessa società specializzata?**

"Yachtalia è molto attiva in questo aspetto che ritengo estremamente positivo perché rappresenta la cultura della manutenzione. Un tempo la manutenzione sulle barche veniva eseguita dal comandante e dal direttore di macchina oppure dall'armatore, tutte figure che avevano cultura e tradizione del mare, ma oggi non è più così. Se oltre a questo aspetto aggiungiamo quello 'esplosivo' dato dall'aumento della complessità delle barche, dei prodotti a bordo e della loro quantità, e spesso dalla poca integrazione tra i vari apparati di bordo, ci rendiamo conto che la situazione è emergenziale. Per far fronte a questo problema Yachtalia, come alcune altre aziende, ha iniziato a pretendere che sui propri prodotti vengano fatti dei tagliandi di manutenzione periodica, non più solo sui motori principali e sui generatori, ma in tutti gli ambiti. Questo è il nostro modo di colmare, in parte, l'inesorabile diminuzione di competenza del personale di bordo dovuta al veloce allargamento del mercato che non dà tempo e compiuta formazione, e maturazione, agli equipaggi".

**Il ' tagliando' sembrerebbe un'ottima soluzione per risolvere il problema dell'immagine dell'after sales come "pronto soccorso"…**

"In effetti si, perché a questo punto più che pronto soccorso il nostro servizio diventa una sana terapia di prevenzione in grado di far trascorrere agli armatori belle stagioni di vacanze, avvicina noi agli altri componenti della filiera ed è apprezzata dal cliente che ha già potuto constatare i risultati in termini di minori problemi e maggiore serenità. Grazie a questo nuovo modo di intendere l'after sales è cambiata anche la nostra attività che prima ci vedeva impegnati in lavori di emergenza ed ora in lavori di assoluta qualità"

**Quali tipi di servizi di after sales vedono un aumento della richiesta?**

"Il commissioning, che prima era un'attività riservata ai motori principali e ai gruppi elettrogeni ed oggi è diventata necessaria per quasi tutti i sistemi complessi di bordo. Qui la nostra abilità nelle riparazioni dei vari elementi ci è di aiuto nella loro istallazione e collaudo perché conoscendone il comportamento sappiamo come prevenire determinati problemi. E questo ci integra sempre più nella filiera."

**Rispetto alle nuove tecnologie che andranno a sostituire i motori tradizionali degli yacht come vi state organizzando?**

“La nostra capacità di risposta è abbastanza rapida perchè siamo costantemente impegnati a essere pronti nelle competenze di base e assumiamo inoltre tecnici elettrotecnici ed elettronici più di quanto avveniva in passato, sicuri che la componente elettronica sarà sempre più preponderante.”

**Avete creato Captayn Platform, un software che ha ottenuto importanti riconoscimenti a livello di start up innovativa tecnologica. Di cosa si tratta?**

“Captayn è il frutto di una ricerca condotta a partire dal 2018 insieme ai massimi esperti di after sales, per ottimizzare, attraverso uno strumento informatico adattato alle precise esigenze di Yachtalia, i processi più ripetitivi a basso valore aggiunto e rendere più facile il lavoro in tutto il suo ciclo. In sostanza lo strumento nasce per gestire al meglio le richieste di assistenza, manutenzione e ricambi riducendo drasticamente i tempi di risposta e aumentando l’efficienza grazie ad un continuo monitoraggio che consente il dialogo fra armatori, accessoristi e cantieri produttori.

Si è trattato di un investimento – che doveva agevolare Yachtalia – molto importante in termini di tempo, denaro ed energie, ma già al momento della sua nascita, nell’agosto 2023, ha catturato l’interesse di altre realtà aziendali del settore, anche di rilievo, tanto da farci ritenere opportuno il creare una società con una sua identità. E’ nata così la prima società di software dedicati alla nautica: Captayn Platform.”.

**Captayn Platform ha interessato anche aziende attive in altri ambiti della nautica oltre all’after sales?**

“Essendo nato per supportare l’after sales di Yachtalia, Captayn Platform è perfetto per questo ambito che conosciamo perfettamente, ma utilizziamo il software anche per la nostra attività di customer care con i nostri cantieri clienti, e in questa fase stiamo dialogando con altri importantissimi cantieri, in particolare degli Stati Uniti, dove abbiamo un’attività commerciale che sta ottenendo risultati molto incoraggianti. Da qui a neanche un anno implementeremo inoltre un motore di intelligenza artificiale che andrà a rivoluzionare completamente il modo di richiedere e di ricevere assistenza, dotato di un linguaggio talmente semplice che permetterà a chiunque di fare manutenzione sulle barche. Oggi funziona già benissimo, ma faremo una rivisitazione totale dell’interfaccia che lo renderà ancora più smart per presentarlo al salone di Cannes 2024.”

**CLICCA QUI PER ISCRIVERTI ALLA NEWSLETTER GRATUITA DI SUPER YACHT 24**

This entry was posted on Tuesday, June 11th, 2024 at 1:00 pm and is filed under Services
You can follow any responses to this entry through the Comments (RSS) feed. You can leave a response, or trackback from your own site.