

Ilaria Garaffoni

Fidelizzazione = condividere valori e marginalizzare

“**Alcune cose si comprendono solo parlando di persona, penetrando la sincerità degli occhi e l'emozione nella vibrazione di una voce, facendo caso a un gesto evocativo lanciato nell'aria. Per fortuna il Covid non ci ha tolto del tutto questa esperienza così magnificamente umana. Ed è stata squisitamente umana, con tutte le implicazioni contenute nel concetto di umanità, l'esperienza sperimentata il 29 Settembre presso la sede di Ksenia Security. Un'esperienza di incontro, di calore, di racconti di vittorie e di fragilità, di convinzioni portate avanti a qualunque costo.**

Certo, era un incontro di business (si premiavano gli installatori più performanti e che hanno raggiunto un alto livello di formazione e certificazione), ma il titolo non parlava di vendita, bensì di fidelizzazione, la cui radice latina richiama la parola *fides*, che vuol dire sia fede che fiducia.

E certo ci vuole una fede incrollabile a scegliere un brand che dichiara – orgogliosamente – di costare di più della media. Ma la fede, in ambito tecnologico, non nasce da un mistero religioso, bensì dalla conoscenza approfondita di ciò che sta dietro un brand e un prodotto, ma soprattutto nasce



dalla **condivisione di valori**. Perché sono quei valori, ciò che banalizzando si chiama *filosofia aziendale*, a portare a scelte coraggiose e visionarie che compongono le voci di un prezzo che a quel punto diventa giustificato, argomentabile e marginale. È la condivisione di valori che trasforma la cieca *fede* in una *fiducia* professionale duratura.

I valori

E quali sono questi valori che Ksenia Security porta avanti così tenacemente e che condivide con il canale più fidelizzato? **Innovazione, Affidabilità, Design made in Italy e Sostenibilità.**

Affidabilità e Design made in Italy

Partiamo dal primo elemento - che peraltro si fonde con il terzo, visto che, in ambito tecnologico, made in Italy significa primariamente essere affidabili, presenti sul mercato, disponibili ad **un'assistenza tecnica incomparabile** con qualunque altro operatore, oltre che essere pronti ad ascoltare proposte che vengono dal canale e che sono, se utili, traducibili in modifiche progettuali. Ma affidabilità significa garantire anche piena **disponibilità di prodotti e consegna rapida** anche quando non si trovano più componenti e i prezzi impazziscono e bisogna reingegnerizzare, reinventare e ricertificare la produzione. Il tutto senza gravare economicamente sui partner di canale con ritocchi di listino improponibili. Infine, design made in Italy vuole dire non solo qualità, ma attenzione ad **un'estetica minimale** che si adatta ad ogni tipo di ambiente e arredamento. Perché sì, lo hanno confermato installatori e distributori, il made in Italy ha ancora un forte appeal e non solo all'estero.



Innovazione e sostenibilità

Se saper innovare dovrebbe essere la vocazione primaria di qualunque brand tecnologico, c'è però chi si distingue per scelte particolarmente dirompenti e visionarie. Ksenia Security, ad esempio, è stata **la prima ad integrare l'IP a bordo della centrale lares**, innescando un processo di apertura tecnologica a mondi come domotica e risparmio energetico con un occhio sempre puntato sulla sicurezza cyber. Quando poi l'innovazione si sposa con la sostenibilità, allora le scelte diventano dirompenti. Una sostenibilità che parte dalle fondamenta nel senso più letterale, visto che la nuova sede di Ksenia Security è progettata a palafitta per rispettare la particolare orografia del territorio e che i materiali costruttivi sono green e permettono alla struttura di autoalimentarsi. E l'attenzione alle generazioni future è anche alla base della logica produttiva, dalla scelta dei materiali green e atossici fino ai processi interni.

Tutti questi valori messi assieme sono Ksenia Security e la rappresentano nel suo fare impresa e fare sicurezza in modo da aggiungere valore. **E aggiungere valore significa anche poter far marginalizzare i partner.**

I vincitori

SELEZIONATO

Digitec S.r.l.

Distributore di riferimento - Verrocchio

SILVER

Wnc Sicurezza Srl

Distributore di riferimento HDI Distribuzione

GOLD

Sicurtecnica

Distributore di riferimento Electronic's Time

SPECIALIST

Eco Impianti sas

Distributore di riferimento Sicurt PD

1 ASSOLUTO

Security & Security

Distributore di riferimento Sicurtec Brescia

2 ASSOLUTO

As Impianti S.r.l.

Distributore di riferimento IBS

3 ASSOLUTO

Surveye Srl

Distributore di riferimento Sicurtec Brescia