INTERVISTA A...

STEFANO BERTANI: LA STORIA DI NEWEL

Ciao Stefano, vuoi raccontarci la storia di questo negozio e la tua esperienza in Newel?

Stefano Bertani oggi

Newel nasce alla fine degli anni Settanta, specializzandosi in componentistica e kit di elettronica. Si perfeziona nella ricerca di nuovi prodotti e tecnologie provenienti anche dall'estero, promuovendosi attraverso le riviste di settore. La sede e' a Milano, prima in via Dupré e poi nella vicina via Mac Mahon, al civico 75 nel mitico negozio che ricordiamo tutti ancora oggi con un po' di nostalgia. Come detto, fiore all'occhiello dell'azienda, il suo Dna, e' sempre stato la continua ricerca di nuovi prodotti da portare in Italia in campo tecnologico e quindi informatico, risultando poi in effetti pioniera in moltissime occasioni. Con l'avvento dei primi computer come i Sinclair e soprattutto le varie linee Commodore, Newel si sposta progressivamente verso nuovi mercati fino all'avvento delle console negli anni Novanta. Proprio in quegli anni vive la sua massima espansione con la nascita della "Newel Distribuzione" che opera, anche all'estero, dai magazzini di Cormano (MI). Vengono realizzati diversi prodotti a marchio, soprattutto accessori per computer e console, importati dalla Cina. Successivamente l'azienda si sposta verso il settore dell'home video importando, per esempio, i primi lettori Mp3 e i primi lettori DVD che, in qualche modo, richiamavano le esperienze di qualche anno prima con i lettori Laser Disc della Pioneer. Ricordo in particolare un lettore Mp3 a forma di audio cassetta che si poteva ascoltare in automobile, semplicemente inserendolo nell'autoradio. A cavallo con gli anni Duemila arriva pero' l'inevitabile tracollo.
Io arrivai in Newel alla fine del 1991 anche se come cliente frequentavo gia' il negozio in quanto felice possessore di un Commodore 64 e poi dell'Amiga 500. Ricordo ancora il primo acquisto effettuato senza il supporto economico dei miei genitori: un drive esterno compatibile per Amiga 500, acquistato a gennaio del 1989, del quale conservo ancora la garanzia e lo scontrino. Mi ero presentato al bancone del negozio, sembra ieri, per chiedere informazioni e vedevo quei "ragazzi" come delle vere e proprie star, senza immagi-

Vista esterna del negozio di via Mac Mahon 74 nei primi anni 90, meta di pellegrinaggio per tanti appassionati milanesi.

nare che dopo qualche anno sarei finito a lavorare con loro e addirittura arrivare ad acquisire delle quote della societa'.

Immagino che negli anni Novanta la pubblicita' sulle riviste di settore fosse molto importante. Quanto incideva una buona o cattiva recensione di testate come ZZAP!, TGM, K o C+VG sui risultati di vendita di un gioco?

Parlando di recensioni, certamente queste incidevano enormemente sulle vendite, ma non solo. Acquistavamo i prodotti ancor prima dell'uscita sui giornali e i primi recensori eravamo proprio noi addetti ai lavori che, appassionatissimi, giocavamo e quindi testavamo tutti i titoli per poterli poi consigliare ai nostri clienti. Il lungo intervallo all'ora di pranzo era il momento migliore. C'è da dire che agli acquisti abbiamo sempre avuto persone, i nostri titolari, molto capaci e preparate. Per rispondere pero' alla domanda, certamente tra i clienti si potevano trovare tanti appassionati di un genere o di uno specifico titolo - magari giocato in sala giochi - che compravano a prescindere, le recensioni come detto erano estremamente importanti nell'orientare il pubblico ma anche il nostro parere al momento della vendita condizionava non poco le scelte. Non saprei pero' dare delle percentuali di incidenza.
Parlando con l'amico ed ex collega Flavio Carmignani, lo storico e bravissimo tecnico della Newel, ci sono tornati in mente due aneddoti che potrebbero farci comprendere meglio come funzionavano le cose. Durante uno SMAU, credo del 1992, Newel presento' al pubblico la tecnologia Laser Disc con il mitico Dragon's Lair. Prodotto dalla Software Corner, per il funzionamento Flavio aveva realizzato il cavo di collegamento per Amiga e PC. Un visitatore appena vide il prodotto lascio' la fiera per andare di corsa in negozio ad acquistare il kit completo e, se non ricordiamo male, anche per recensirlo. In negozio ne avevamo pero' solo uno esposto in vetrina mentre gli altri, appena arrivati, erano in esposizione in fiera. Ovviamente insistette per averlo. Le aziende come la Newel, che compravano direttamente dall'Inghilterra, dalla Germania, negli Usa o in Giappone, riuscivano a portare i prodotti sugli scaffali in largo anticipo risultando di grande stimolo e attrattiva per il pubblico. Nei momenti di meno affluenza di pubblico, poteva addirittura capitare di vederci giocare con i clienti: una buona occasione per mostrare loro i nuovi arrivi e dimostrare che eravamo piu' forti.
Il secondo aneddoto molto carino riguarda invece una signora che acquistava regolarmente i giochi del Game Boy per il suo bambino. Il bimbo li sceglieva in virtu' del colore e della grafica impressa sulla confezione e non c'era possibilità di far-

Flavio Carmignani presenta Dragon's Lair su Laser disc allo Smau 1992.

gli cambiare idea. Li ricordiamo ancora con grande affetto.

Così, a bruciapelo, ci puoi dire a quale console/computer sei piu' legato personalmente e quale, invece, ha funzionato meglio, da un punto di vista economico, per Newel?

So benissimo di essere banale ma ogni epoca ha avuto il suo prodotto di successo. Negli anni del Vic20 e del Commodore 64 se ne vendevano moltissimi come la linea Amiga negli anni dei 16bit. Come dimenticare poi la prima Playstation, che se non fosse stato per le politiche di vendita della casa madre e l'allargamento del prodotto alla GDO, ne avremmo potute vendere molte di piu' di quante ne vendemmo effettivamente.
Difficile però fare una classifica. Se devo pero' sceglierne una, forse la linea Amiga ci permise in effetti di commercializzare, in aggiunta al computer, anche tutta una serie di periferiche non proprio economiche come i monitor, che compravamo e rivendevamo a bancali, vari device esterni, le espansioni e le stampanti. Non possiamo pero' negare come il software abbia inciso notevolmente sui fatturati. A parte alcune console come il Neo Geo, dal costo molto elevato e con un numero di cartucce limitatissimo ma che si vendeva in quanto fedele riproduzione dei giochi "da bar", le vendite degli hardware erano certamente condizionate dal volume di software disponibile e quindi dalla possibilità di copiarli e scambiarli, come del resto avveniva in quegli anni anche per le cassette musicali. Nel passaggio dai computer "gioco" alle console, cambiarono anche i clienti che iniziarono a dare maggiore valore ai titoli disponibili per ogni piattaforma prima di procedere all'acquisto. Mi viene in mente la sfida tra Nintendo e Sega con i propri personaggi proprietari "Mario" e "Sonic". I fatturati furono a quel punto nettamente condizionati dal numero di cartucce vendute: pensate che le importavamo anche dal Giappone e dagli Usa per rispondere al numero impressionate di richieste.
Personalmente sono molto legato all'Amiga, se non altro in quanto fui l'ultimo "recensore" dei software che arrivavano periodicamente in negozio e che provavo sulle varie macchine (A500, A500+, A600, A1200 e i relativi Kickstart) per stilare una breve descrizione per il nostro cataloghino software, predisporre la relativa tabella delle compatibilità e poterli così consigliare ai clienti. Ne ho provati e giocati a centinaia, come prima di me avevano fatto i miei colleghi di allora. In negozio utilizzavamo inoltre l'Amiga 500 con un A590 da 20Mb per lavorare e questo mi permise per la prima volta di utilizzare un database. A casa invece su Amiga iniziai ad usare i primi programmi professionali di grafica e musica. Un ricordo vorrei pero' dedicarlo al Commodore 64: mi ha permesso in effetti di imparare a programmare, di scoprire e quindi uti-

lizzare per la prima volta un floppy disk con il mitico 1541 e mi ha accompagnato in tante serate con giochi memorabili per quegli anni come International Soccer e Revs+, per il quale avevo realizzato un piccolo volantino artigianale.

Ti vegono in mente un paio di aneddoti simpatici accaduti nella gestione del negozio che ci puoi raccontare?

Di aneddoti, in effetti, ne avrei tantissimi e quando ci incontriamo tra colleghi tornano alla mente momenti divertentissimi. Pensando per esempio alla Commodore, i monitor 1084 come i successivi modelli, venivano accatastati nel magazzino situato sotto il negozio uno sopra l'altro tanto da creare dei veri e propri muri invalicabili. I prodotti acquistati erano tantissimi e la merce arrivava praticamente tutti i giorni. Per dare un'idea dei volumi, il primo incarico di ogni nuovo collaboratore era piegare gli scatoloni vuoti e portarli nel locale immondizia. Era pertanto facile pensare, parlo dei nuovi arrivati, che si ordinasse troppo visti i tanti scatoloni piegati giornalmente. I prodotti pero' terminavano rapidamente e ai colleghi "anziani" non restava che sorridere e beffeggiarci per la nostra poca "fiducia": era il "benvenuto" in Newel.
Come aneddoto potrei poi citare il caso del cliente che arrivo' in negozio sostenendo che il floppy disk da 3,5" del computer appena acquistato era difettoso. Portato in laboratorio, Flavio scoprì che in effetti all'interno c'era, tutto stritolato, il solo disco magnetico senza la necessaria custodia in plastica rigida. Portato il responso all'attenzione del cliente, questo rispose candidamente che sulle indicazioni risultava scritto: "Aprire la confezione e inserire il disco nell'apposito lettore...". Come dargli torto, in effetti i floppy disk erano di forma "quadrata".

Un giovane Stefano Bertani nell'ufficio spedizioni... correva l'anno 1992.

Un aneddoto, quello del computer, che rimanda ad un argomento molto interessante che e' quello dell'assistenza tecnica.

Per rispondere a questa domanda bisognerebbe partire ricordando come la maggioranza del pubblico di allora non fosse particolarmente informatizzato, molti produttori e distributori si stavano aprendo a questo nuovo settore e le tecnologie che venivano proposte erano in molti casi veramente nuove: le prime penne ottiche, i primi Genlock, i primi digitalizzatori video e i primi caschetti virtuali e, qualche anno dopo, le prime console giapponesi in formato video Ntsc da adattare ai televisori Pal. Capitava spesso di discutere con i clienti che inconsapevolmente danneggiavano i prodotti oppure non li sapevano utilizzare, e chiedevano assistenza in garanzia. Come nel caso del papà che ci riportò un computer PC non funzionante, inconsapevole che il figlio lo aveva danneggiato spostando lo switch dell'alimentatore da 220V a 110V.
Ai tempi della Commodore, ad un certo momento, ci trovammo con un numero importante di computer e periferiche in attesa di essere spedite alla casa madre per l'assistenza, che pero' non ritirava in quanto gia' sovraccarica di riparazioni. Newel in quel caso ottenne addirittura l'autorizzazione per ripararle in garanzia, apponendo le etichette si-

Pubblicita' sulla rivista MC microcomputer 077 del 9-1988

gillo originali al pari di un centro assistenza autorizzato Commodore.

Non era facile in effetti...

Ricevevamo ogni tanto delle critiche su alcuni prodotti ma onestamente cercavamo sempre di dare il massimo. Le difficolta' pero' erano tante, arrivavano come detto molti prodotti innovativi e molti produttori si dovevano ancora strutturare rispetto agli standard odierni. Non dico che ogni innovazione abbia un prezzo da pagare, ma allora eravamo agli arbori proprio su tutto.

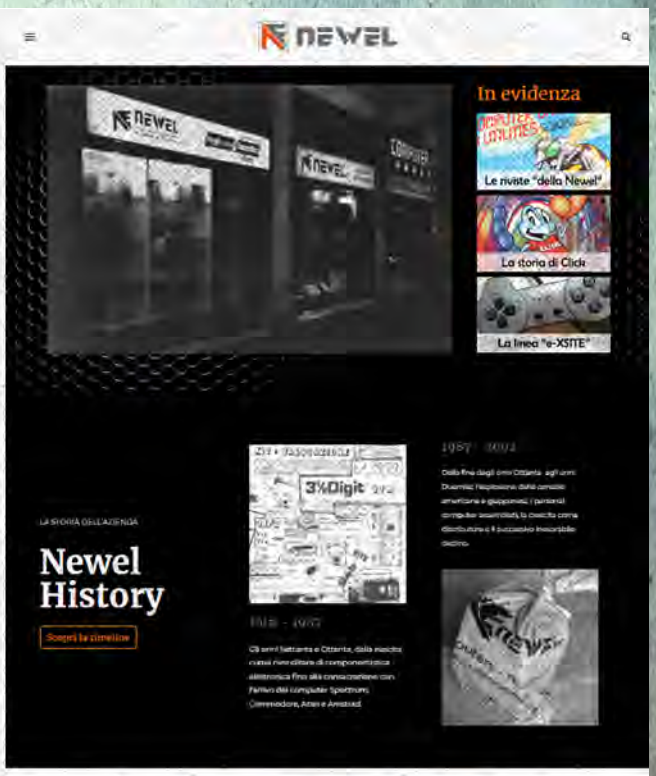
Newel e' ricordata da tanti videogiocatori grazie alla vendita per corrispondenza pubblicizzata sulle riviste di settore. In un'epoca dove internet non esisteva o era agli albori, quanto vi impegnava questa parte della vostra attivita'?

Newel ha sempre investito molto nelle riviste di settore, che fossero di elettronica, di computer o di videogame. Una modalità di proporsi che in effetti non ha mai abbandonato durante tutta la sua attivita'. In quegli anni era importantissimo in quanto rappresentavano l'unico strumento per il pubblico per informarsi e per le aziende di proporsi a distanza. Venivano pubblicati i listini e i moduli d'ordine per permettere agli appassionati, da qualsiasi parte dell'Italia, di poter acquistare per corrispondenza e quindi accedere a prodotti che non sarebbero altrimenti mai arrivati nelle loro citta'.
Tornando alla tua domanda, ci impegnava tantissimo ma garantiva moltissimi risultati. Per farti capire il volume generato dalle vendite per corrispondenza, nel 1993 lavoravano fisse in negozio cinque persone mentre nell'ufficio spedizioni ben tre. Questo "dipartimento" era situato in un secondo negozio adiacente alla Newel, al quale era possibile accedere anche attraverso i corridoi delle cantine condominiali. Il caricamento degli ordini avveniva utilizzando un Amiga500+ con HD esterno, il tutto gestito con Superbase che permetteva di stampare le etichette sovra pacco, mantenere aggiornato lo storico delle vendite e gestire gli eventuali resi. Solo successivamente Flavio sviluppo' il programma che permetteva anche di gestire le riparazioni attraverso un collegamento in rete tra il negozio e il laboratorio tecnico. Ogni giorno ricevevamo ordini telefonici e i coupon che i clienti trovavano sulle riviste, compilavano e ci inviavano per lettera. Al telefono si dava assistenza e si consigliavano gli acquisti. Una volta completati i pacchi, questi venivano consegnati in posta per la spedizione, con punte di oltre cento in un giorno. Non vi dico i volti del personale delle Poste quando ci vedevano arrivare.

Parliamo del declino dei negozi di hardware e software come Newel:

quali problemi lo hanno generato e, con il senno di poi, ci sarebbe stato modo di gestire meglio queste situazioni per mantenere in vita l'attivita'?

Domanda molto interessante anche se per certi versi parte della risposta e' sotto gli occhi di tutti. Come avvenuto in tanti altri settori - cito tra tutti quello della fotografia, del noleggio delle videocassette o della musica - l'evoluzione tecnologica e l'apertura dei mercati a player molto grandi e strutturati sono stati due aspetti determinanti che hanno impedito alle piccole imprese di sopravvivere. Tornando a Newel, certamente il primo duro colpo arrivò quando la vendita al pubblico delle console venne allargata alla Grande Distribuzione Organizzata che, evidentemente, le proponeva a prezzi scontati per attirare la clientela verso altri prodotti più redditizi. Ricordo che in alcuni casi si trovavano le Playstation ad un prezzo al pubblico inferiore al nostro prezzo di acquisto come rivenditori. Non credo fosse una politica commerciale finalizzata ad eliminare i piccoli rivenditori, ma certamente la mancanza di controllo su quelle promozioni non ha giovato a noi negozianti che vivevamo solo di videogame. Come rivenditori eravamo spesso anche obbligati ad acquistare le macchine in bundle con una serie di giochi non proprio vendibili e quindi destinati ad alimentare magazzini sempre piu' pesanti e costosi. Oggi i software vengono distribuiti online sulle varie piattaforme direttamente dal produttore, scavalcando un canale che in pratica non esiste piu'. Newel cerco' di spostarsi drasticamente verso il mondo dei computer PC compatibili e potenziando i servizi di assistenza tecnica ma, anche in questo caso i grandi produttori si organizzarono rapidamente offrendo anche l'assistenza diretta al consumatore finale. Lo spazio per aziende come la Newel si era ridotto oramai all'osso.



Home page del sito neweltec.com

Un'ultima domanda: Newel potrebbe tornare?

Quando abbiamo deciso di lanciare il progetto "Neweltec.com", con l'obiettivo di raccontare la storia della nostra Newel e quel periodo romantico del settore attraverso gli occhi di chi lavorava all'interno dell'azienda, non lo abbiamo certamente fatto pensando di creare una nuova impresa o aprire un nuovo negozio o showroom. Lo spazio operativo e i margini non sono assolutamente paragonabili a quelli degli anni Novanta e le opportunita', pensando ad alcuni prodotti e servizi, sono oramai terminate. Chissa', pero'... mai dire mai. Progetti ce ne sarebbero e le idee, quando c'e' passione, non mancano mai. Se poi arrivassero i nuovi computer Commodore... ■