

Procedure innovative per la gestione delle risorse di una piccola impresa di servizi

Tipo di progetto

Audit per l'innovazione – programmazione e controllo dell'attività di assistenza tecnica

Tipo di Impresa

Piccola Impresa

Settore di appartenenza dell'Impresa

Meccanico

Motivazioni dell'intervento e risultati attesi

L'impresa opera nel settore delle macchine e attrezzature per saldatura, sia di produzione propria che di terzi, destinate in particolare alla cantieristica navale; a questa attività produttiva e commerciale affianca un servizio di assistenza tecnica e manutenzione, che oltre a essere sinergico con l'attività principale, si sta rivelando interessante come nicchia di mercato autonoma; intenzionata per tali motivi a espandere questo settore di attività, e quindi ad allestire un'officina separata con personale dedicato, ha la necessità di dotarsi di strumenti che le consentano di programmare e di controllare il lavoro di tale reparto.

Individuazione di strumenti di gestione efficace degli interventi di assistenza e di manutenzione, sia all'interno che all'esterno dell'officina, e di strategie utili all'ottimizzazione delle risorse.

Schema dell'intervento

- Analisi della struttura, delle caratteristiche e delle aspettative dell'impresa;
- Individuazione delle esigenze dell'impresa e degli obiettivi dell'intervento;
- Definizione delle strategie di innovazione adatte al raggiungimento degli obiettivi;
- Studio di scenario sugli strumenti SW più adatti alle necessità dell'impresa;
- Verifica con l'impresa delle linee guida dell'intervento;
- Presentazione del report finale.

Considerazioni conclusive dell'intervento – Risultati

L'intervento ha consentito di fornire all'impresa puntuali suggerimenti per un processo di innovazione, più ampio di quello inizialmente atteso, basato su strategie di marketing che prevedono in particolare tecniche di fidelizzazione del cliente in sinergia con una gestione innovativa, supportata da opportuni strumenti SW, del settore assistenza tecnica e manutenzione. Sono state anche fornite tutte le indicazioni utili a valutare benefici attesi, costi e tempi di implementazione del progetto.

Sulla base di tali indicazioni l'impresa sta valutando l'opportunità di procedere alla ristrutturazione globale del suo sistema SW gestionale, di formulare una strategia di marketing più aggressiva che tenga conto delle sinergie tra il reparto commerciale e quello assistenza tecnica e manutenzione, e a un potenziamento del personale dell'officina.