

Procedure innovative per l'ottimizzazione delle risorse in 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 commercializza e noleggia macchine e attrezzature per edilizia e movimento terra. A tale attività affianca un servizio di assistenza tecnica e manutenzione, che è sinergico con l'attività principale e che attualmente risulta di difficile gestione e controllo e assorbe molte risorse. L'impresa sente quindi la necessità di dotarsi di strumenti che le consentano di programmare e di controllare il lavoro di tale reparto.

Individuazione di strumenti di supporto alla gestione 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 mirato a fornire all'impresa suggerimenti puntuali 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 procedendo alla formulazione di una strategia, in linea con quanto suggerito, tendente a risolvere il problema in due modi: da una parte favorendo, con un adeguato impiego delle leve di marketing, lo svecchiamento del parco macchine di sua proprietà o di proprietà dei clienti; dall'altra razionalizzando la gestione del reparto assistenza in previsione di una futura implementazione di un SW adeguato.