



Human Resources Development Team
Tel: 02.58307602 | Fax: 02.58310634
E-Mail: formazione@hrteam.it | Web: www.hrteam.it

CUSTOMER SERVICE

Programma di formazione per il miglioramento dell'assistenza tecnica

Il nostro cliente

Azienda chimica con un marchio molto noto in Italia e all'estero.

Problema

Nonostante la congiuntura difficile di questi anni, un mercato ridotto e una competizione sempre più agguerrita, l'azienda ha continuato a conseguire risultati in linea con le aspettative degli azionisti, ma era tuttavia evidente un lento declino della forza del brand aziendale, al quale l'organizzazione cercava di reagire espandendosi globalmente. Questa strategia aveva aggravato i costi con rilevanti spese generali crescenti che incidevano sui margini operativi. Per rimanere competitivi si poneva quindi il problema di riguadagnare i margini operativi attraverso una revisione dei processi che portavano alle spese generali eccessive, entro i 18 mesi successivi.

Soluzione

Abbiamo istituito un team di progetto per assicurarci di ottenere l'ownership e il trasferimento delle capabilities analitiche ed esecutive a dei "change agents", appositamente identificati allo scopo. Il team di progetto ha iniziato condividendo in azienda una definizione comune di spese generali e le fonti di tali costi, fino ad arrivare ad un quadro economico complessivo dei sistemi aziendali che fosse trasversale per tutti gli uffici. Alcuni esempi di cosa abbiamo incluso sono:

- livelli significativi di duplicazioni (come processi di lavoro multipli e controllo fatture)
- consistenti tempi e risorse per attività manuali per transazioni di routine (ad esempio, rientri di ordini fatti manualmente in diversi punti del sistema distributivo)
- proliferazione di applicazioni e configurazioni hardware diverse in Italia e all'estero.

Tutte queste pratiche conducevano a costi generali che erano anche il doppio delle medie del settore. Abbiamo applicato i principi delle "best practice" per sviluppare un nuovo modello organizzativo e di staffing che fosse più efficiente nelle funzione che producevano i costi generali in questione. Ad esempio:

- Consolidamento delle attività amministrative in un centro condiviso di servizi
- Outsourcing delle attività non-core a fornitori affidabili
- Eliminazione di duplicazioni e costi per attività "nice-to-have" ma non sostanziali
- Standardizzazione e riduzione attività che producevano costi inutili con analisi ad-hoc.



Human Resources Development Team
Via della Begonia 7, 20090 Segrate (MILANO)
Tel.: 02.58307602 | Fax: 02.58310634
E-Mail: formazione@hrteam.it | Web: www.hrteam.it

Il team di progetto si è attivato con iniziative mirate ad ottenere feedback e buy-in in modo di creare una “coalizione di change agents” per implementare il nuovo modello finalizzato a collegare le best practice che generavano significativi cost savings.

Risultati

Abbiamo definito un nuovo modello operativo generale che ha permesso dei savings fino al 20% su costi gestibili interni. Abbiamo valutato sia opzioni interne che esterne per consolidare i processi di transazione e amministrazione in modo di scegliere un modello che fosse focalizzato sui gap delle capability aziendali e dei requisiti per gli investimenti infrastrutturali. Abbiamo ridefinito il ruolo delle risorse umane e il modo di offrire i servizi interni dagli uffici locali sul territorio. La transizione al nuovo modello è stata attentamente pianificata e completata entro la scadenza dei 18 mesi. Il nuovo modello ha permesso di conseguire cost savings significativi e anche:

- livelli di servizio e processi più efficienti
- un aumento delle proporzioni dei costi variabili (prima c'erano più costi fissi)
- ridotto la complessità organizzativa

DESIDERI RICEVERE ALTRI CASI DI ESPERIENZE DI SUCCESSO?

Se desideri ricevere altre nostre esperienze di successo, iscriviti alla newsletter.

[ISCRIVITI ORA >](#)