

Progetto “Benchmarking”

1. DESCRIZIONE PROGETTO

Il progetto “Formazione continua sugli indicatori di prestazione per il miglioramento del servizio al cliente”, denominato **Club PMI** nasce da una proposta della Fondazione CUOA, in partnership con CUOA Impresa, FOREMA, SIVE Formazione, INDUSTRIALI VENETO S.I.A.V. e Synesis Consulting.

L’iniziativa estende ed approfondisce le precedenti esperienze (“Network di PMI del Nord Est per l’eccellenza nel Servizio al Cliente” promosso dalla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Treviso e “Adapt – Fase I e Fase II”), che hanno coinvolto circa 100 aziende venete con gli obiettivi di creare un Network di eccellenza tra le PMI del Nord Est.

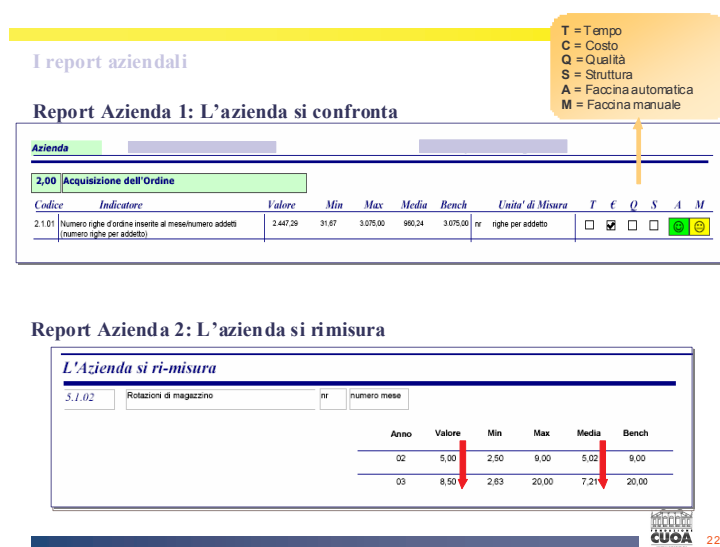
Obiettivo del Club di Pmi è fornire strumenti evoluti e innovativi specifici per le PMI del Nord est, promuovendo lo **sviluppo della cultura del confronto** con aziende dello stesso settore e dimensione per il **miglioramento del servizio al proprio cliente**, valorizzandone sia le specificità organizzative e di processo sia il contesto territoriale e settoriale in cui operano.

Il progetto, gestito dalla Fondazione CUOA, promuove e divulga tali strumenti, garantendo la qualità e la significatività del metodo e dei dati gestiti e tutelando, con un “**codice di comportamento**”, la privacy dei partecipanti al Club.

L’iniziativa prevede di monitorare il **Processo di Gestione dell’Ordine e della Logistica** attraverso specifici indicatori di benchmarking, in grado di misurare le prestazioni aziendali e di rapportarle con i risultati conseguiti nelle altre PMI.

Operativamente l’attività di rilevazione degli indicatori avverrà online, cliccando sull’*area aziende* presente sul sito, ma sarà inoltre fornita assistenza in presenza, telefonica e via e-mail da parte dello staff di progetto.

Ogni azienda partecipante avrà a disposizione un **report individuale** di comparazione tra le misure rilevate ed il resto del campione. Tale report consentirà all’impresa di “collocarsi” e “valutarsi” nei confronti del campione e individuare aree di eccellenza e aree passibili di miglioramento, anche con riferimento a cluster specifici per settore e dimensione.



La fasi del progetto

Il progetto “Benchmarking” metodologicamente si articola nelle seguenti fasi:

- 1 Spiegazione della metodologia
- 2 Raccolto dati generali
 - Indicazione degli ambiti di focalizzazione prioritari
 - Raccolta dati nativi
 - Full Time Equivalent (addetti uomo equivalente)
 - Calcolo e Verifica Indicatori
 - Raccolta di proposte su fenomeni
- 3 *Help desk telefonico*
- 4 Creazione report aziendale di Benchmarking
- 5 Focalizzazione delle aree di eccellenza e aree passibili di miglioramento
- 6 Feedback sul Network (consigli su nuovi indicatori e significatività degli attuali)

Durata progetto: 6 gg – 1,5 mesi