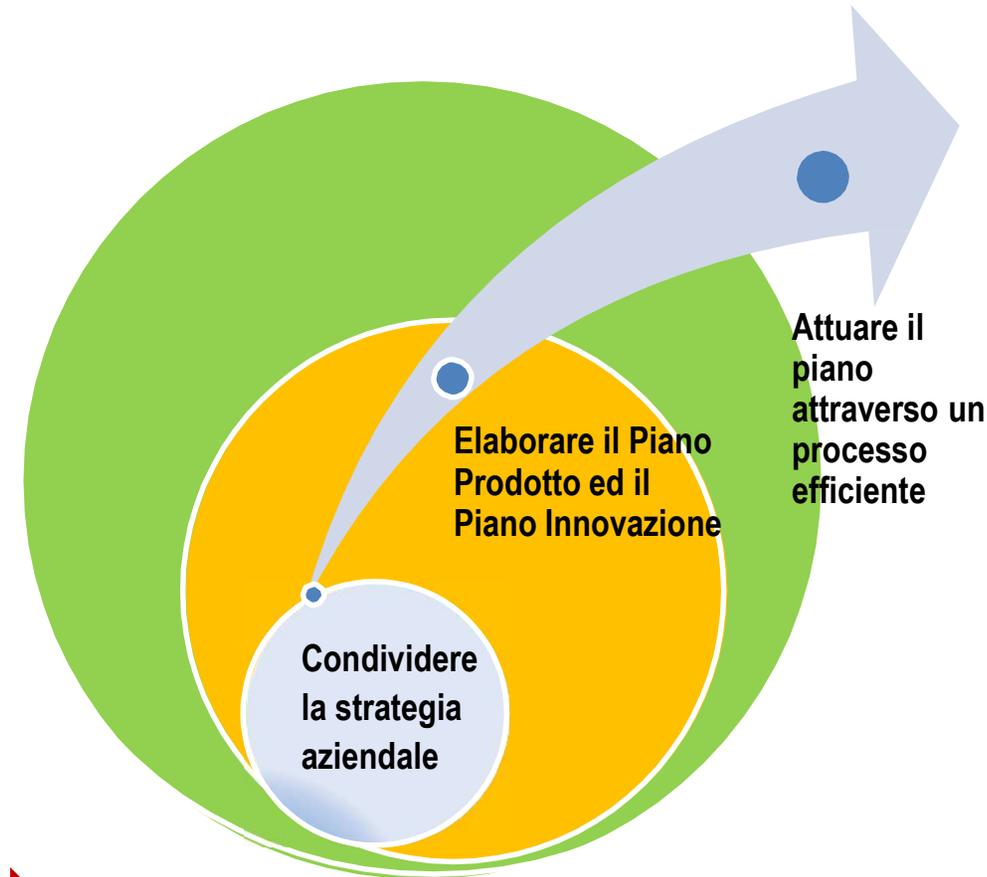


# Servizio: è tutto intorno a lui (il cliente)

Il cliente acquista per il servizio

23 ottobre 2020

# kmsenpai - strategia, guardare l'insieme per vedere oltre



► Conoscere il contesto in cui si opera, individuare la direzione da seguire per essere efficaci ed efficienti.

Per dare una risposta alle seguenti domande:

- Quale **trasformazione digitale** implementare nei processi core-business?
- Come costruire la **Value Proposition**?
- Qual è il **processo di sviluppo - innovazione** del prodotto?
- Quale **canale distributivo - rete di vendita e partnership** utilizzare?
- Quali sono le **competenze** tecniche, manageriali e relazionali necessarie?
- La **struttura organizzativa** è adeguata agli obiettivi?
- Le nostre **risorse umane** sono competenti e valorizzate per le odierne sfide?
- Quanto capaci siamo nell'implementare i **piani di lavoro**?

# kmsenpai - Processi & Risorse Umane per creare la value proposition



1

Visualizzare il flusso delle informazioni e delle attività disegnando la situazione AS-IS



2

Migliorare i processi implementando il TO-BE misurandone l'efficienza ed introducendo il kaizen



3

Gestire i processi in modo Visual e Misurare chi fa cosa, quando e per quanto tempo



Condividere la conoscenza dei processi per imparare a migliorarne le prestazioni

# I principali rischi più probabili per il mondo (1)

Il sentiment delle imprese sulle implicazioni del **Covid 19**, dati in percentuale riferiti ai prossimi 18 mesi



Economia

Società

Tecnologia

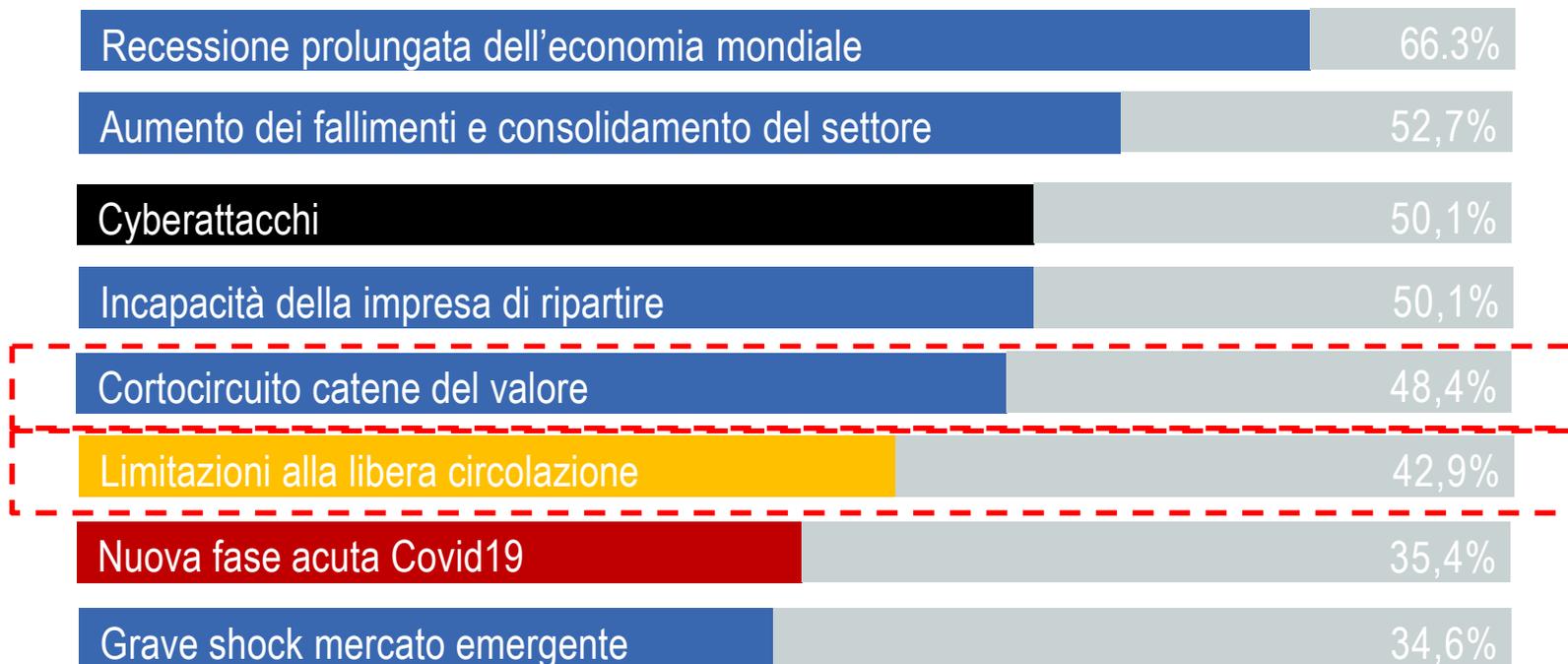
Geopolitica

Ambiente

Impatto negli elementi che costituiscono il sistema del servizio al cliente

# La maggiore preoccupazione per la vostra azienda (2)

Il sentiment delle imprese sulle implicazioni del Covid 19, dati in percentuale riferiti ai prossimi 18 mesi



Economia

Società

Tecnologia

Geopolitica

Ambiente

Impatto negli elementi che costituiscono il sistema del servizio al cliente

# Cosa significa servizio per il consumatore?

Visione cliente



## Finanziamento all'acquisto (87%)

Ridurre le ansie del comportamento d'acquisto

## Conoscere i reali bisogni (100%)

Omnicanalità : collegare il WEB al Punto di Vendita  
Presentare una offerta comprensibile  
Creare una relazione empatica

## Trasporto & Installazione (100%)

Mantenere la promessa di vendita in un unico momento

## Ritiro dell'usato (35%)

Servizio di smaltimento dell'usato,  
Strumento per incentivare il rinnovo

## SERVIZIO



è sinonimo di affidabilità

# Cosa significa livello di servizio per il Cliente?

Visione cliente



## Lead Time

I tempi di consegna sono sempre più importanti. Alcuni mercati lavorano sul pronto consegna.

## Flessibilità

Lavorare su programmi rigidi è utopia, essere flessibili significa cambiare repentinamente senza aggiungere costi.

## Puntualità

La puntualità è sinonimo di serietà e affidabilità. Nel B2B è un generatore di costi che i clienti tagliano.

## Reattività

Gli imprevisti capitano sempre, ma è necessario reagire in modo tempestivo per mantenere le promesse.

## Continuità del business nel tempo

Parti di ricambio standard ed a disegno  
Manutenzione predittiva  
Formazione & E-learning



**LIVELLO DI SERVIZIO**

**SHOP**



**è sinonimo di affidabilità**

# Le attività che contribuiscono a migliorare il livello di servizio

Premesso che l'argomento è complesso, qui possiamo solo accennare all'approccio

## 1 - Riduzione dei lead time

Richiede l'analisi delle varie fasi di processo e per ognuna di loro un'azione specifica  
Ad esempio, la riduzione lead time fornitore



## 2 - Flessibilità

Cambiare repentinamente senza aggiungere costi.



## 3- Puntualità

Il rispetto della data consegna è frutto di una serie di processi tra cui...



## 4- Reattività

Eliminare / ridurre gli imprevisti



## 5 - Vediamo come queste attività si calano nei processi e nelle funzioni aziendali



# I processi a valore che contengono le attività di miglioramento

## 1. Processo di Sviluppo Prodotto



## 2. La gestione delle informazioni:

- Processi di Pianificazione
- Processo di Programmazione



## 3. La gestione fisica



Sono processi trasversali basati:

- sulla strategia di orientamento al cliente,
- sul focus condiviso e coordinato di tutte le aree aziendali,
- Unico anello debole è la pianificazione...

a tal proposito abbiamo ideato un approccio di pianificazione predittiva

# La pianificazione vendite predittiva adattiva

La pianificazione delle vendite predittiva → SENZA PREVISIONI

1 Si basa su un **piano delle vendite** → PUNTO DI PARTENZA

2 Si corregge con le **informazioni reali** → PREDITTIVA

- ORDINI DEI CLIENTI DAL TRADE e E-COMMERCE
- CARRELI E-COMMERCE
- OFFERTE REALIZZATE DAL TRADE E SELEZIONATE SECONDO CRITERI DI QUALITA' DEL DATO
- PROGETTI & FORNITURE CONTRACT

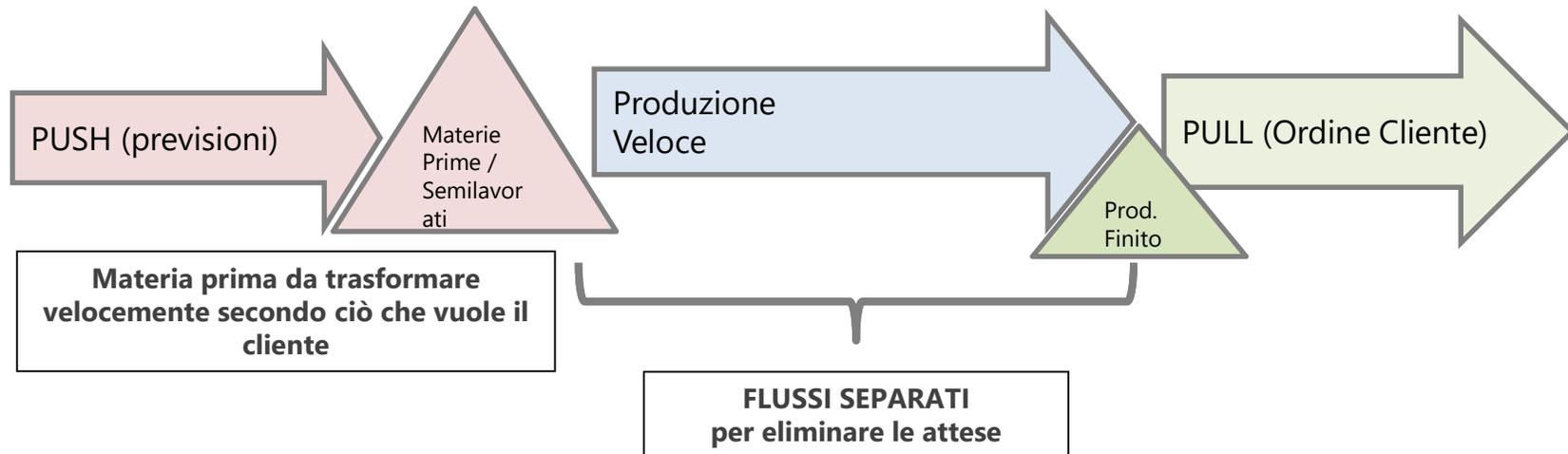
3 Si integra con un **sistema di pianificazione** ottimizzato

- RIDUZIONE LEAD TIME
- PIANIFICAZIONE ROLLING
- PIANIFICAZIONE PER FAMIGLIE PRODOTTO TECNICHE

# E' un Sistema tipico PUSH &PULL

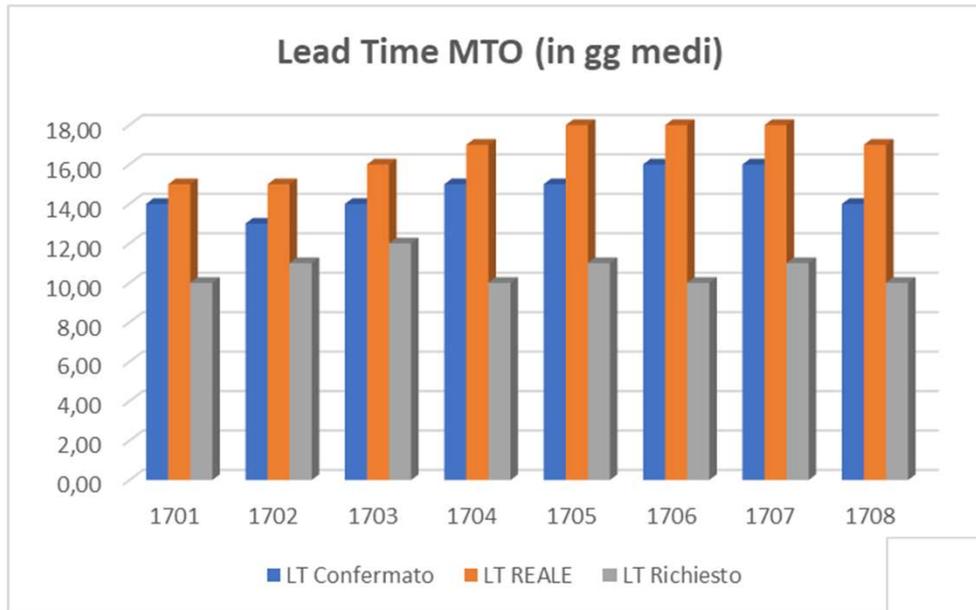


**VELOCITA' e FLESSIBILITA'**  
per rispondere al mercato e non perdere opportunità



**L'OBIETTIVO E' CREARE POTENZIALE CON LE MATERIE PRIME  
PER TRASFORMARLE VELOCEMENTE IN CIO' CHE CHIEDE IL CLIENTE**

# I KPI della Demand Chain: Lead time e flessibilità



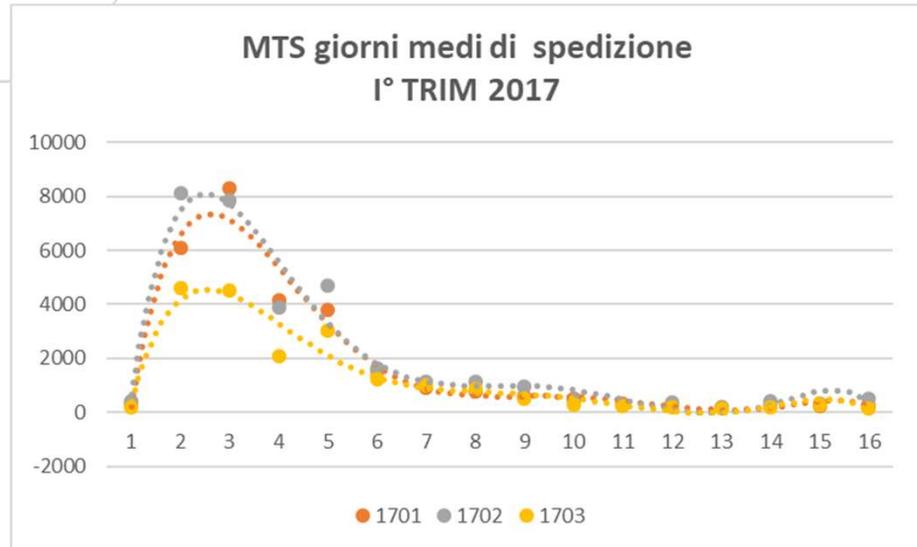
## 2. Giorni medi spedizione

*La media dei tempi non è sufficiente a capire il livello di servizio, mentre la distribuzione evidenzia dove si concentrano i tempi di consegna.*

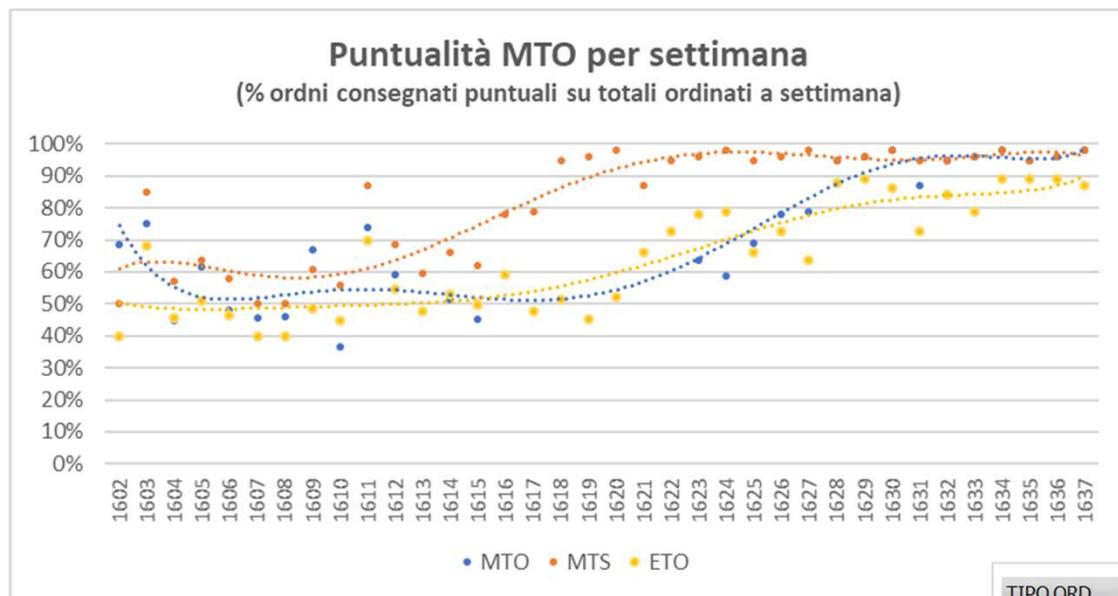
## 1. Andamento dei Lead Time

- Lead time richiesto
- Lead time confermato
- Lead time Reale

*Questo grafico evidenzia la media dei tempi*



# I KPI della Demand Chain: Puntualità e capacità di reazione

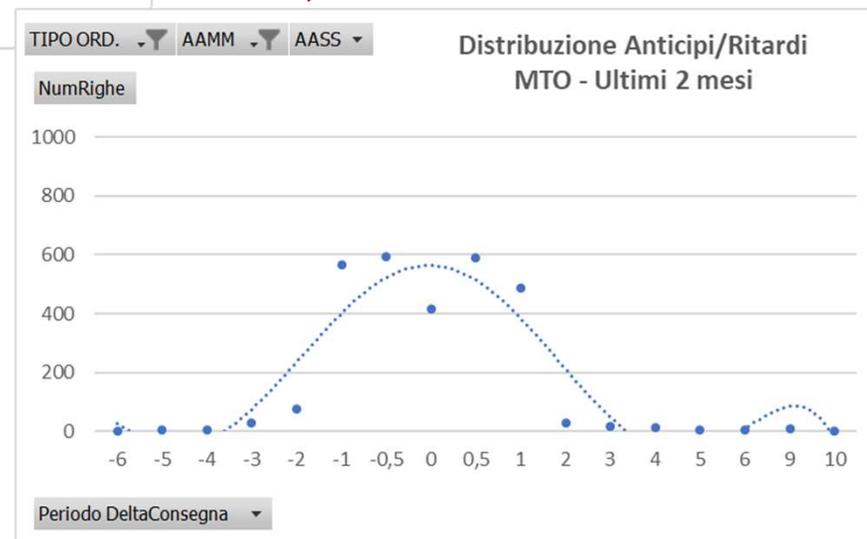


**4. Distribuzione anticipi-ritardi**  
Indica la capacità di reazione e di recupero dei ritardi.

*Il grafico evidenzia sia i ritardi sia gli anticipi.*

### 3. Indice di puntualità in %

*E' la percentuale. di ordini consegnati puntuali sul totale ordini di un periodo definite.*



# Come i processi si trasformano in servizi, quindi vendita a valore

## Co-Progettazione

Grazie al know-how specifico del fornitore

- Ottimizzazione dei processi industriali
- Riduzione dei costi d'acquisto per il cliente



## Co-Gestione

Portali Clienti / Fornitori per condividere le informazioni

- Riduzione costi
- Riduzione dei Lead Time



## Co-Produzione ()

Semplificare i processi produttivi per essere più flessibili e dinamici.

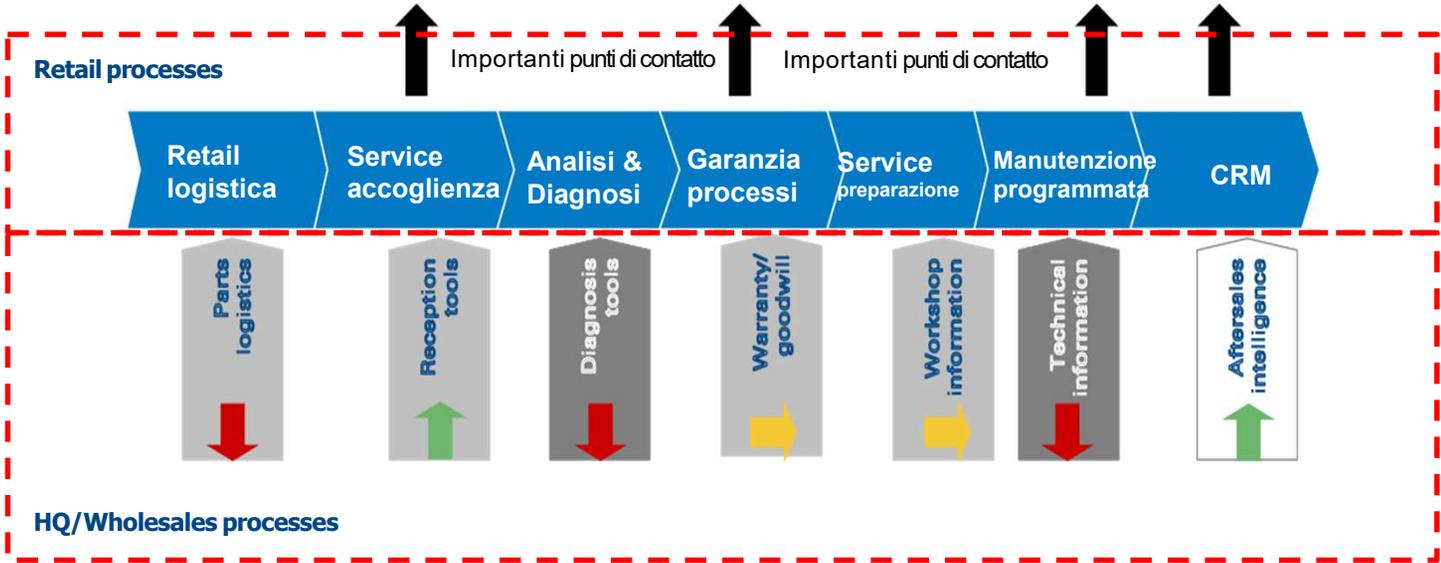
- Assemblaggi di pre-assiemi
- Assemblaggi di Prodotti finiti
- Integrare terzisti



# After sales : analisi della catena del valore

Visione cliente

1 acquisto, **Customer lifecycle** Fedeltà del cliente



OGGI (stato attuale): = in-house    = collaborativo    = outsourced  
 TREND (ipotesi): = insourcing    = mantiene lo stato odierno    = outsourcing

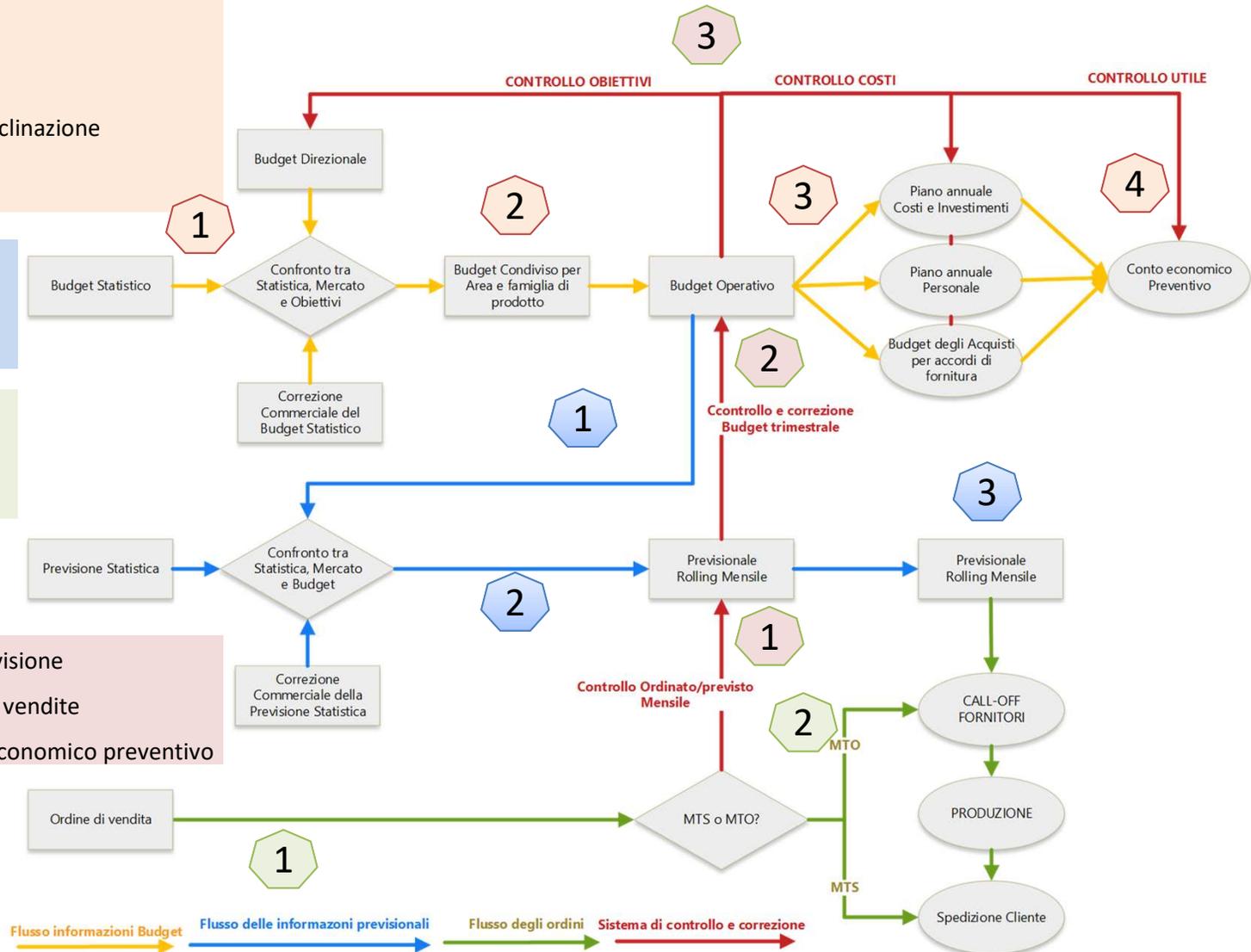
# Pianificare e controllare la redditività (un caso PUSH & PULL)

1. Origine Piano Vendite
2. Piano Vendite condiviso
3. Piano Vendite operative e declinazione
4. Conto economico preventivo

1. Origine Sistema Previsionale
2. Previsione rolling
3. Pianificazione fornitori

1. Ordine e offerte
2. Programmazione produzione

1. Revisione Predittiva sulla previsione
2. Revisione Predittiva sul piano vendite
3. Revisione e controllo Conto economico preventivo



**KMSenpai srl – Consulenza di direzione & Temporary management**

**Sede legale e operativa** : Polo Tecnologico di Pordenone “Andrea Galvani” Via Roveredo 20/b - 33170 Pordenone (PN)

Codice Fiscale e Partita Iva 03093910275 Capitale Sociale € 10.000 i.v.

**Sede operativa TV** : via Aquileia, 1 - 31050 Ponzano Veneto (TV)

[info@kmsenpai.it](mailto:info@kmsenpai.it) | [www.kmsenpai.it](http://www.kmsenpai.it)

Grazie.

<https://www.kmsenpai.it/webinar/>

Le informazioni contenute nel presente documento sono classificate riservate e confidenziali, sono opera di ingegno di KMSenpai srl ad esclusivo uso interno del cliente e non rilasciabili a terze Parti senza l'autorizzazione scritta di KMSenpai srl.

Le informazioni che il suddetto rapporto contiene sono riportate in forma sintetica e possono quindi creare dubbi di interpretazione a chi non ha partecipato alla loro presentazione. Restiamo comunque a disposizione per ogni eventuale ulteriore chiarimento.