

Audit di Seconda Parte: monitorare le performance e ridurre i costi

Per un'azienda produttrice di beni o servizi, appartenente ad un qualsiasi settore merceologico, poter contare su performance qualitative e standardizzate lungo l'intera filiera di riferimento - a partire dai fornitori e fino all'organizzazione di vendita e post-vendita - significa ridurre i costi e migliorare i risultati. In altri termini, disporre di un vantaggio competitivo fortemente premiante sul mercato.



Da monte a valle, focus sul binomio efficacia-efficienza

Ottimizzazione gestionale

In una situazione economica generale in cui la concorrenza si dimostra quanto mai agguerrita, la proficua sopravvivenza dell'organizzazione sul mercato viene condizionata da un accurato controllo dei costi gestionali e del livello qualitativo dell'offerta, senza trascurare la capacità e la velocità di risposta ad esigenze emergenti.

Garanzia di qualità

Nelle attività d'interfaccia con i fornitori, nell'operatività delle diverse aree aziendali, nella gestione della rete commerciale, il grado di performance viene sempre più spesso misurato in base a parametri precisi e quantificabili: tempestività dell'intervento, rispondenza alla richiesta, soddisfacimento della controparte.

Prossimità al Cliente

Laddove esistono punti di contatto fra l'organizzazione aziendale ed i fornitori o i clienti, risulta strategico perfezionare i processi così da produrre e fornire il miglior prodotto o servizio e comunicare la giusta immagine. In tale ottica, è fondamentale alimentare "scambi virtuosi" attraverso la definizione e la verifica di standard qualitativi da rispettare.

Monitorare le performance per la Customer Satisfaction

Audit di Seconda Parte

Sono verifiche effettuate dalla stessa azienda o delegate ad un'organizzazione esterna e indipendente verso un'altra struttura, al fine di ottimizzare il prodotto/servizio offerto. Da alcuni anni un numero crescente di organizzazioni si avvale dei servizi **IMO** per controllare l'operato dei fornitori e delle reti di vendita e di assistenza.

Approccio professionale

Riconosciuti i benefici ottenibili dall'introduzione di attività di Seconda Parte, l'azienda dovrà definire le proprie specifiche esigenze e mettere a punto un intervento operativo mirato: il ricorso all'outsourcing - e, nello specifico - ai servizi **IMO** le consente di usufruire del contributo di personale qualificato ed esperto.

Eccellenza oltre la norma

Con l'Audit di Seconda Parte **IMO** supporta qualsiasi organizzazione nella determinazione dei criteri di verifica - o, in alternativa, recepisce schemi di controllo già progettati - e conduce, di conseguenza, attività di valutazione ad hoc in fatto di conformità a contratti, regolamenti, metodologie operative o altro ancora. Alla ricerca della massima qualità.

Seconda Parte: quando l'audit sviluppa valore aggiunto

Gli Audit di Seconda Parte - condotti da **IMO** secondo principi di indipendenza e professionalità - assicurano che i fornitori o l'organizzazione di un'azienda mantengano e migliorino determinati standard qualitativi di prodotto/servizio. Sono, quindi, uno strumento efficace e flessibile per accrescere la qualità reale e percepita dell'offerta e l'immagine istituzionale di organizzazioni operanti in ogni comparto merceologico.

Ambiti di intervento

- Verifica del livello qualitativo dei servizi/prodotti offerti e del rispetto di regolamenti/contratti (verifica standard di servizio)
- Valutazione del servizio garantito dai fornitori
- Selezione e qualificazione dei nuovi operatori di una rete (vendita, assistenza, ecc.)

Obiettivi perseguiti

- Accrescere la qualità del prodotto/servizio offerto attraverso il rispetto di standard definiti dall'organizzazione committente
- Ridurre i costi gestionali
- Migliorare l'immagine aziendale



IMQ, LA CITTÀ DELLA QUALITÀ

Audit di Seconda Parte:

Le soluzioni

Per sviluppare un Audit di Seconda Parte si possono prevedere due soluzioni.

• Progettazione del servizio

Recepisce le esigenze dell'organizzazione richiedente, IMQ programma un intervento "su misura", definisce la metodologia di verifica (standard di servizio, linee guida e check list), pianifica ed effettua l'attività.

• Verifica di standard definiti dal cliente

IMQ recepisce le specifiche definite dall'organizzazione, pianifica ed effettua l'attività.

I vantaggi

• Expertise

Gli Audit vengono condotti da valutatori esperti, con competenza specifica nel settore merceologico in cui l'organizzazione opera.

• Rapidità

IMQ, grazie alla sua struttura, è in grado di garantire la progettazione e l'esecuzione del servizio in tempi brevi.

• Efficacia

L'Audit si svolge in condizioni di indipendenza, il che assicura esiti puntuali ed oggettivi.

• Risparmio

Il ricorso all'outsourcing consente di ridurre i costi aggiuntivi, soprattutto in termini di risorse umane.

• Benchmarking

Dalla progettazione fino alla valutazione dei risultati, IMQ può fornire un'attività di benchmarking, che orienta l'azienda verso l'eccellenza.



Il Gruppo IMQ

Il Gruppo IMQ rappresenta la più importante realtà italiana nel settore della valutazione della conformità (certificazione, prove, verifiche, ispezioni). Forte della sinergia tra le società che lo compongono, dell'autorevolezza acquisita in oltre 50 anni di esperienza, della completezza dei servizi offerti, il Gruppo IMQ si pone infatti come punto di riferimento e partner delle aziende che hanno come obiettivo la sicurezza e la qualità.

I settori di riferimento sono molteplici spaziando dall'elettrotecnica all'elettronica, dalle telecomunicazioni all'automotive, dal gas all'impiantistica, dai prodotti da costruzione all'agroalimentare e così via. Per ogni categoria merceologica, il Gruppo IMQ è in grado di offrire, a seconda dei casi, servizi di tipo orizzontale o mirato: certificazione di prodotto, certificazione secondo le direttive CE, certificazione di sistemi di gestione aziendale, verifiche su



impianti ed immobili, prove di laboratorio e per l'ottenimento di omologazioni internazionali, supporto all'esportazione, sorveglianza di produzioni all'estero, assistenza tecnico-normativa e formazione.

La completezza dei servizi erogati è assicurata grazie alla competenza maturata in molteplici aree mer-

ceologiche dalle società del Gruppo IMQ che è composto da:

- IMQ S.p.A.
- CSI S.p.A.
- IMQ Primacontrol S.r.l.
- IMQ Clima S.p.A.
- ICILA S.r.l.
- IMQ Iberica SL
- IMQ Shanghai R.O.

Ufficio di rappresentanza in Cina

Il Gruppo IMQ vanta inoltre una partecipazione nell'Istituto Giordano S.p.A., in CISOCERT S.p.A. e in Icube S.A. (Argentina).

IMQ 80.000 - 100.000 - 1100 - 1944



Audit di Seconda Parte



MILANO - BARCELONA - SHANGHAI - BUENOS AIRES

Via Quintiliano, 43 - 20138 MILANO - Tel. + 39 02 5079222 - Fax +39 02 50991544 - customer.csq@imq.it

