



EXECUTIVE BRIEF

Come rimuovere le barriere per garantire una collaborazione efficace con i clienti

SETTORE MANIFATTURIERO

La collaborazione con i clienti può introdurre ancora più complessità in un processo produttivo che è già di per sé complicato. I clienti suggeriscono idee, ma generalmente senza avere una comprensione chiara e completa di cosa è necessario per trasformare queste idee in prodotti reali. Questo malinteso può portare a ritardi, frustrazioni nei clienti e nei dipendenti e perdite di profitti.

Per questo è fondamentale che i dipartimenti precedentemente divisi in silos lavorino insieme per promuovere una collaborazione più efficace con i clienti. Un modo per eliminare i silos consiste nel tessere un “**filo digitale**”, un approccio produttivo incentrato sulla tecnologia capace di unire tutti i gruppi che lavorano sullo stesso prodotto e che in precedenza agivano separatamente.

Le aziende manifatturiere devono anche poter contare su un modello di supply chain e su una tecnologia adeguati che consentano loro di soddisfare le esigenze dei clienti. Con il modello e la tecnologia più adatti al proprio business, le aziende possono realizzare più rapidamente prodotti su misura, capaci di soddisfare le richieste e le scadenze sempre più pressanti dei clienti.

Questo documento esamina gli approcci, i modelli e le tecnologie in grado di aiutare le aziende a collaborare meglio con i clienti per realizzare e consegnare prodotti personalizzati.

Come semplificare lo sviluppo di prodotti su misura per i clienti

È fondamentale che le aziende coinvolgano i clienti nella progettazione, anche nei casi in cui questi ultimi non dispongono del linguaggio o degli strumenti tecnici per condividere facilmente le loro idee con product designer professionisti.

Le aziende possono ridurre questi problemi di comunicazione creando un ambiente che mette a disposizione dei clienti parametri di progettazione concreti e basati sulle best practice. Questo tipo di ambiente serve a due scopi: innanzitutto, offre ai clienti la possibilità di personalizzare e inviare le loro idee sui prodotti. In secondo luogo, fornisce ai product designer un punto di partenza valido per sviluppare le specifiche tecniche richieste per la produzione.

In questa fase è particolarmente utile la tecnologia CPQ (configure-price-quote) che può aiutare l'evasione di ordini su misura grazie a cataloghi di prodotti avanzati e funzioni di ricerca simili a Google che guidano i clienti attraverso l'intero processo di individuazione del prodotto, scelta delle diverse opzioni disponibili e configurazione per soddisfare le loro specifiche esigenze.

Tramite regole pre-impostate e limitazioni di compatibilità, gli strumenti CPQ possono fare in modo che i clienti creino ordini per prodotti finali che siano realizzabili dal punto di vista del produttore, pur offrendo al cliente ampia libertà di scelta e grande flessibilità.

Queste stesse funzioni possono aiutare a velocizzare i tempi di conferma degli ordini, fornendo ai clienti accesso a immagini realistiche, di livello fotografico, dei prodotti finali - inclusi progetti in 2D dinamici e modelli in 3D -, nonché a tutte le informazioni di cui hanno bisogno per sentirsi sicuri che i loro ordini personalizzati saranno in grado di soddisfare tutte le loro esigenze specifiche.

Come ridurre il carico di lavoro dell'engineering in un mondo dominato dalla configurazione

Oltre a presentare difficoltà per i clienti, le richieste di un ambiente manifatturiero "make-to-order" possono anche aumentare il carico di lavoro dei team che si occupano di design ed engineering, abituati finora a un modello di business "make-to-stock". Creare e lanciare sul mercato nuovi prodotti "make-to-order" coinvolge un numero elevato di team interni ed esterni.

Le potenti funzionalità di gestione dei dati sui prodotti offerte dal software PLM (Product Lifecycle Management) assicurano a tutti i soggetti coinvolti l'accesso alle informazioni giuste, riducendo al minimo il rischio di errori ed eliminando i ritardi nella consegna dei prodotti.

I sistemi software PLM più efficienti includono spazi di archiviazione distribuiti che rendono le informazioni rapidamente accessibili da qualsiasi punto, supportando lo sviluppo globale dei prodotti e le strategie di collaborazione lungo l'intera supply chain. Il software dispone anche di funzionalità di collaborazione visiva che consentono di ampliare e approfondire l'ambito delle discussioni, portando alla realizzazione di prodotti migliori che possono essere immessi sul mercato più rapidamente.

Utilizzando il software e i concetti giusti per seguire il "filo digitale", le aziende possono eliminare i silos e le divisioni tra i team interni ed esterni. La serie di documentari multimediali dedicata alla collaborazione [Following the Digital Thread](#) (Segui il filo digitale), prodotta da *MIT Sloan Management Review* e Deloitte Insights, racconta la creazione di un componente per il settore dell'aviazione per dimostrare come l'eliminazione dei silos interni aiuta le aziende a soddisfare meglio le richieste dei clienti.

Dalla progettazione del prodotto fino alla consegna, l'azienda si serve dell'approccio incentrato sul filo digitale per agevolare la collaborazione tra i diversi reparti e i clienti. Questo approccio trasmette con efficacia le informazioni, dalla progettazione alla realizzazione, fino al prodotto finito, integrando nel contempo feedback del reparto produttivo e dei clienti che consentono alle informazioni di tornare indietro, fino al reparto di progettazione. Questi feedback aiutano a recepire rapidamente nuove possibilità di interazione e miglioramenti che saranno integrati nelle versioni future del prodotto.

Le aziende manifatturiere beneficiano di una solida backbone digitale che le aiuta ad automatizzare la natura dinamica di questo approccio. Una piattaforma software completa che include un sistema ERP (Enterprise Resource Planning) cloud-based, perfettamente integrato con sistemi CPQ, PLM e CAD (Computer-Aided Design), aiuta a eliminare i silos tra reparti e a lanciare efficacemente i prodotti sul mercato.

Come scegliere un modello di supply chain in grado di soddisfare le esigenze dei clienti

I due modelli principali di supply chain utilizzati dalle aziende oggi sono la lean supply chain e l'agile supply chain. Le aziende di produzione possono servirsi di uno dei due modelli oppure di un modello ibrido per soddisfare le proprie esigenze e quelle dei clienti.

Le aziende utilizzano questi modelli principalmente per soddisfare i requisiti della produzione "make-to-stock", acquisendo una visione più chiara della propria supply chain e dell'inventario dei componenti disponibili per evadere più efficacemente le richieste dei clienti. La tecnologia che supporta questi modelli offre alle aziende informazioni aggiornate fino all'ultimo minuto sui livelli dell'inventario e sullo stato di esecuzione degli ordini, assicurando analisi costanti della supply chain per garantire un soddisfacimento delle richieste efficace e redditizio.

L'articolo pubblicato da *MIT Sloan Management Review* "**Supply Chains Built for Speed and Customization**" (Le supply chain che garantiscono velocità e personalizzazione) annuncia l'avvento di un terzo modello di supply chain, maggiormente in grado di soddisfare le esigenze della produzione "make-to-order": una supply chain su misura e ad alta velocità.

Questo modello è emerso da aziende manifatturiere che avevano bisogno sia di velocità che di personalizzazione dei prodotti per supportare uno sviluppo dei prodotti su misura. Tuttavia, l'articolo sottolinea che l'utilità di questo modello di supply chain si estende anche ad altri impieghi, per esempio alla realizzazione di prodotti che vengono ordinati raramente.

Grazie a questo nuovo modello, i responsabili della supply chain avranno a disposizione un'opzione potenzialmente più vantaggiosa in termini di costi per realizzare volumi minimi di prodotti. Un esempio può riguardare la richiesta di componenti di ricambio per prodotti ormai fuori produzione. Trasferendo i componenti di ricambio alla produzione on-demand, un'azienda può ridurre le proprie scorte e può ritirare stampi o attrezzature non più necessari.

Senza più questi costi da sostenere, l'azienda potrà evadere un ordine dallo stabilimento produttivo o di sviluppo dei prodotti più vicino utilizzando una stampante in 3D.

Una rete di supply chain cloud-based è essenziale per ognuno di questi modelli di supply chain. Il software della supply chain cloud-based consente di accedere in tempo reale all'inventario e alle informazioni sullo stato dell'ordine. Inoltre, fornisce alle aziende visibilità immediata della rete della supply chain e analisi sofisticate basate simultaneamente su tutti i dati disponibili in rete.

Quando il cliente è al primo posto, il successo è garantito

Un modello che pone il cliente al centro assicura un impatto positivo sui profitti di un'azienda. Lo studio **KPMG 2018 Top of Mind Survey** ha rivelato che le aziende che hanno intrapreso il loro viaggio verso la centralità del cliente prevedevano una crescita dei profitti del 2,7% nel 2018, mentre per il 2020 le previsioni di crescita sono passate al 5,5%.

Secondo il report trimestrale pubblicato da McKinsey, **The Business Value of Design** (Il valore aziendale della progettazione): "Le aziende che rientrano nel primo quartile gestiscono l'esperienza utente nella sua interezza, eliminando le barriere interne tra la progettazione fisica, digitale e dei servizi. La centralità dell'utente richiede una visione ampia per capire dove la progettazione può realmente fare la differenza".

Utilizzando i modelli di produzione e supply chain più all'avanguardia e la tecnologia in grado di supportarli, le aziende si troveranno nella posizione migliore per collaborare efficacemente con i clienti e fornire loro i prodotti e i servizi di cui hanno bisogno, aiutandoli così ad avere successo, e garantendosi esse stesse il successo.

PER SAPERNE DI PIÙ →

Seguici:    



Infor sviluppa business software nel cloud per settori specifici. Con 17.000 dipendenti e oltre 68.000 clienti in più di 170 paesi, il software Infor è progettato per il progresso. Per saperne di più visita infor.com.

Copyright© 2020 Infor. Tutti i termini e i simboli grafici utilizzati nel presente documento costituiscono marchi commerciali e/o marchi registrati di Infor e delle relative consociate o affiliate. Tutti gli altri marchi qui riportati sono di proprietà dei relativi proprietari. www.infor.com

Infor in Italia, Via Torri Bianche 24, 20871 Vimercate MB, www.infor.com/it-it

INF-2299373-it-IT-0520-1