

Se la norma è applicata,
vince il PVC

La diffusione del customer
service via web

La sicurezza nelle
applicazioni vetrarie



Le Officine F.lli Ferri

Intervista a Marina Lombardi,
imprenditrice

Certificazione energetica

IL NODO

Periodico di Informazione
Alphacan
N. 9 - Anno IV - Marzo 2005

Autorizzazione del Tribunale di Trento
n.1141 del 19.06.2002

Direttore responsabile:
Marco Santoni

Redazione:
Sara Basso, Maurizio Mazzurana
(*Ricerca e Sviluppo*),
Margherita Pedrotti

Hanno collaborato a questo numero:
Mirko Anesi, Davide Cinquegrani,
Lucio Dallaserra, Anna Faes,
Federica Girardi, Piero Mariotto

Grafica e impaginazione:
OriKata - Trento

Stampa:
Tecnolito Grafica - Trento

Direzione redazione e amministrazione:
Alphacan S.p.A.
V.le Industria, 1
38057 Pergine Valsugana (TN)

Tel. 0461 505100
Fax 0461 532559
ilnodo@alphacan.it
redazione@alphacan.it

Gli arretrati de Il Nodo sono disponibili gratuitamente (fino ad esaurimento scorte) su richiesta alla redazione.

Il Nodo è consultabile on line all'indirizzo www.alphacan.it

Sommario

3 EDITORIALE

4 NOTIZIARIO

- 4 Dalle aziende
- 7 Qui Alphacan
- 11 Economia e mercato

12 PRIMO PIANO

- 12 Le Officine F.lli Ferri.
Innovazione, precisione, ampiezza dell'offerta
- 16 Intervista a Marina Lombardi, imprenditrice.
"Forza e dolcezza, elisir per la riuscita"
- 18 Certificazione energetica: un'opportunità da non perdere

20 RICERCA E SVILUPPO

- 20 Il centro di assemblaggio ASquik
- 22 Kelp, la lampada ondeggiante
- 23 Guardian Angel, il serramento sicuro certificato
- 23 Novità in breve

24 QUALITÀ E AMBIENTE

- 24 Se la norma è applicata, vince il PVC
- 25 Risparmio energetico in Lombardia
- 26 Programmazione energetica in Emilia Romagna
- 27 La sicurezza nelle applicazioni vetrarie

29 ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

- 29 Tecniche e psicologia di vendita (5)
- 30 La diffusione del customer service via web

32 PORTE APERTE

- 32 L'accoglienza esterna ed i rapporti di lavoro interni

di Marco Santoni



Una riflessione sull'innovazione è doverosa in questi giorni in cui molto si parla e si discute sul livello di competitività del sistema Italia... ed è tempo di critica.

Mentre l'Europa arranca ed è in ritardo rispetto allo sviluppo in atto in America o nei paesi più industrializzati dell'Estremo Oriente, l'Italia sta passando da una posizione mediana a fanalino di coda, sorpassata anche da quelle nazioni, come Portogallo e Grecia, che storicamente sono sempre state considerate meno innovative e competitive.

Se da un lato è vero che l'innovazione dei prodotti e dei servizi passa attraverso la professionalità e la creatività delle persone, dall'altro è altrettanto vero che l'innovazione dei processi e dell'organizzazione, in senso lato, si fonda sull'informatizzazione.

Oggi, se vogliamo prendere le giuste decisioni, è indispensabile avere più informazioni possibili sull'andamento della propria attività: corrette, facili da ricavare e da interpretare, e soprattutto immediate!

Il management italiano delle piccole e medie imprese è, in Europa, quello meno sensibile all'innovazione tecnologica informatica ed anche il più rapido a bloccare tale innovazione in un momento di rallentamento economico, ritenendola un *costo* e non un *investimento per lo sviluppo rapido ed efficace*, né la piattaforma di un *ritorno positivo* sia sull'organizzazione che sugli utili d'impresa.

Se guardiamo poi nel contesto artigianale del comparto serramentistico, allora lì la situazione è ancora più stagnante:

- solo un 43 % ha un collegamento ad Internet (ed esclusivamente una minoranza lo usa per lavoro); di questi, solo la metà dispone di un sito Internet proprio e pochissimi lo sfruttano come veicolo di marketing;
- solo il 15 % usa connessioni a banda larga (ADSL);
- ancora: solo un 5% ha una qualche forma di *sistema informativo*, cioè di un sistema informatico che, oltre all'organizzazione dei processi e delle diverse fasi dell'attività, permetta in tempo reale di disporre di tutte le informazioni (ordini, fatture, provvigioni, spedizioni, reclami, contabilità, amministrazione, ecc.). Addirittura molti stanno ancora lavorando senza un personal computer in ufficio!

Se questa è una media nazionale, possiamo intendere come per il Mezzogiorno la strada per l'innovazione ICT (tecnologie di comunicazione ed informazione) sia ancora più lunga.

Sulla spinta di un progetto della Comunità Europea, anche lo Stato Italiano viene oggi incontro alle imprese artigiane con contributi, anche importanti, per investimenti in questo settore. E' necessario fare il massimo per organizzarsi meglio possibile, portando a termine i progetti di informatizzazione dell'azienda più adeguati alle proprie esigenze, considerandoli investimenti non superflui ma necessari per conservare la competitività che già altre imprese europee hanno raggiunto e che sono pronte a dimostrare anche in Italia!

Nella rubrica *Organizzazione aziendale* di questo numero de *Il Nodo* vengono focalizzati alcuni aspetti di come è possibile migliorare il servizio alla clientela con un servizio clienti via web. In Italia non mancano certo il cervello e l'iniziativa. Siamo piuttosto poco sensibili ad investire in processi e tecnologia innovativa... Ma ora dimostriamoci capaci di recuperare il terreno perduto!