



Reference Book

sinergest

PERFORMING PROCESS

"

Sinergia, dal greco *συνεργία*, significa **"operare insieme per il conseguimento dello stesso fine"**.

Sinergia è la chiave per ottenere risultati impensabili singolarmente.

"Lavorare in sinergia" è un valore, dimostra come l'interazione con gli altri, esalti e valorizzi le capacità professionali dei singoli, renda consapevoli dei propri limiti e insegni l'importanza di saper "crescere" insieme.

Sinergia è dinamicità, è elemento di crescita, spinta al cambiamento, all'innovazione, stimolo a migliorarsi e ad imparare.

Sinergia è interazione, comunicazione, coinvolgimento, coesione, è costruire rapporti basati su stima, fiducia, rispetto e talvolta, amicizia.

Sinergia è unire tra loro professionalità, competenze, esperienze, strumenti, soluzioni e ottenerne la migliore combinazione.

SinerGest persegue, da oltre 15 anni, l'obiettivo di "Gestire" e coordinare le "Sinergie" all'interno del proprio Staff, con i propri Partner, Fornitori e Professionisti, ma anche e soprattutto con i propri CLIENTI, con l'obiettivo di fornire soluzioni, prodotti e servizi in grado di garantire il successo dei propri progetti.

SinerGest è consapevole che i risultati raggiunti siano frutto delle sinergie che è stata in grado di creare e costruire, e quindi siano dovuti anche e soprattutto a tutti quelli che ci hanno permesso di collaborare con loro, fatto crescere e migliorare, ci hanno spinto a metterci in discussione ed a raggiungere risultati che non saremmo stati in grado di raggiungere.

Con riconoscenza sincera, vogliamo dire "grazie" a tutti quelli che hanno fatto e faranno sinergia con noi.



Marco Vannucchi
CEO & Sales Director

"

A LONG WAY

Sinergest nasce, con il nome QVision, il 5 maggio del 1999, come **società di consulenza organizzativa** mirata all'ottimizzazione dei processi aziendali, al recepimento di prescrizioni legislative e all'implementazione di Sistemi di Gestione in ambito Qualità, Sicurezza e Ambiente. Fin da subito all'offerta dei servizi viene affiancata la proposta di soluzioni software di terze parti.

Negli anni, Sinergest matura **un'ampia esperienza nell'ambito della consulenza e dell'informatizzazione di processi aziendali**, dotandosi progressivamente di risorse informatiche qualificate che hanno garantito maggiore autonomia dalle software house proprietarie degli applicativi gestiti e permesso sviluppi di soluzioni informatiche ad hoc. Il connubio tra la profonda conoscenza dei "modelli organizzativi aziendali", la competenza specifica di uno staff in continua espansione e la scelta di un'evoluta tecnologia web e multidevice, ha permesso a Sinergest nel 2010 lo sviluppo della piattaforma proprietaria **Sinergest Coore, base tecnologica dei prodotti software**, permeati del know-how accumulato.

Sinergest diviene una **software house** capace di proporre al mercato:

- **Sinergest Suite**, software per la gestione integrata dei Sistemi Qualità, Sicurezza e Ambiente ed in genere per informatizzare processi aziendali integrandosi agli ERP,
- **Jump**, software per la gestione marketing/commerciale, commesse e ticket, Budgeting & Reporting, ideato per le aziende di servizi,
- **MedApp**, software per la gestione della medicina del lavoro,
- **Soluzioni personalizzate** su tecnologia Sinergest Coore.

Oltre a:

- Servizi di **consulenza organizzativa** e finalizzati all'ottenimento di **certificazioni volontarie**.

La consulenza organizzativa e sui Sistemi di Gestione, oltre ad un servizio, diviene elemento strategico che differenzia Sinergest nell'approccio ai progetti di informatizzazione.

Mai un approccio puramente informatico, ma una modalità operativa che fa dell'analisi dei processi e della loro riconfigurazione a fronte dell'introduzione di strumenti evoluti, elemento propedeutico all'applicazione dei vari moduli informatici.

Nascono partnership con altre organizzazioni per distribuire i nostri applicativi e per integrare competenze e prodotti. Nascono e si consolidano sinergie.



MISSION

Creare e coordinare sinergie ha un unico obiettivo: Performing Process.

La tutela del patrimonio organizzativo aziendale richiede innanzitutto la standardizzazione, il controllo e l'ottimizzazione dei processi.

E' necessario inoltre individuare un'adeguata combinazione di modalità operative condivise e strumenti di gestione tecnologicamente avanzati.

Questo riduce la dipendenza dei processi dal fattore umano e permette all'azienda di adeguare ed evolvere la propria organizzazione a fronte dei cambiamenti del mercato, della tecnologia, delle proprie esigenze, dei propri obiettivi.

Sinergest è...

Progettazione e sviluppo di soluzioni software evolute, forte spinta all'innovazione e all'adozione delle nuove tecnologie, **consulenza organizzativa** altamente qualificata, un approccio metodologico frutto dell'esperienza accumulata in 15 anni di progetti in oltre 300 aziende.

Da realtà medio-piccole fino a grandi gruppi multinazionali, nei più svariati settori, Sinergest è **partner strategico per l'ottimizzazione dei processi e la crescita delle performance aziendali**.

Siamo inoltre fermamente convinti che il successo di un progetto, al di là dei prodotti e dei servizi, richieda la capacità di costruire e mantenere rapporti, con il nostro cliente, i nostri partner, gli altri fornitori e professionisti con i quali ci troviamo ad interagire, basati sulla fiducia, correttezza e stima reciproca.

VISION

Sinergest si propone di **sviluppare**, combinando le migliori tecnologie e l'esperienza consulenziale maturata, **soluzioni software capaci di sorprendere** per la loro semplicità e flessibilità.

Ogni progetto Sinergest deve **lasciare un segno indelebile** nell'organizzazione del cliente, nelle persone coinvolte, nelle performance dei processi.

REFERENCE BOOK CASES

indice

■ LIMA CORPORATE	8
■ CHROMAVIS FAREVA	14
■ GRUPPO DESA	18
■ IAS REGISTER	24
■ COECLERICI	28
■ OLEIFICIO R.M.	34
■ CROMOLOGY	38
■ DS SMITH	42
■ PENTAIR	46
■ LAURENT-PERRIER ITALIA	50
■ UNIVERSITÀ DI PISA	54
■ MESSAGGERIE DEL GARDA	58
■ P.M.	62
■ WASTE RECYCLING	66
■ BERTANI TRASPORTI	70

CASE HISTORIES

#one

LIMA CORPORATE

Settore: Industria - Medica
Città: Villanova di San Daniele (UD)
Sito: www.limacorporate.com

Lima Corporate è una multinazionale italiana di ortopedia e traumatologia che opera da 70 anni nel settore medicale, con protesi impiantabili sostitutive delle articolazioni ossee per ginocchio, anca, spalla e articolazioni minori.

Fortemente orientata all'internazionalizzazione, Lima Corporate ha una struttura presente in 42 paesi del mondo.

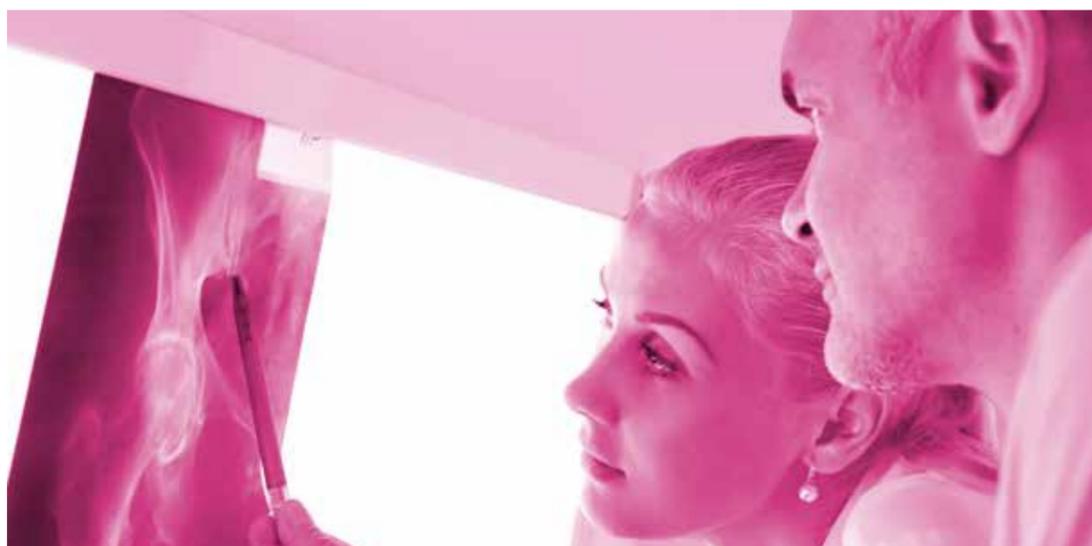
CRITICITÀ, PROBLEMATICHE, OBIETTIVI

Protesi ortopediche

Flessibilità e modularità del sistema

Massima integrazione con sistemi informativi e portali web

Sviluppo work-flow ad hoc



Sinergest è intervenuta effettuando l'analisi dei processi ed attraverso una consulenza organizzativa, con tempestività di intervento e brevi tempi di start-up.

Sono emerse **due aree di intervento** su cui operare: una **standard** rispetto all'ottimizzazione dei processi nell'ambito dei **sistemi di gestione** ed una **specificata** dell'azienda, legata ad **esigenze operative** che restavano in un limbo tra software gestionali e software per i sistemi certificati, gestiti attraverso strumenti non strutturati quali access, excel, o addirittura file di testo o documentazione cartacea.

Step 1 - Fase di intervento standard. Le aree su cui ha operato Sinergest: **Qualità, Personale e Manutenzioni**, nello specifico in riferimento ad azioni correttive, preventive e di miglioramento, role profiles e manutenzioni infrastrutture, impianti, macchinari ed attrezzature.

Step 2 - Fase di intervento personalizzato. Le aree su cui ha operato Sinergest: i progetti legati alla gestione dei **prodotti custom made** con coinvolgimento di soggetti esterni quali venditori e chirurghi, i **customer complaints** (reclami da parte dei medici), i **claims** (richieste di risarcimento da parte dei pazienti), la gestione delle **modifiche di progetto** con la realizzazione di moduli informatici ad hoc, gestione multisito e multilingua.

3,2,1... SOLUZIONE

Lo **step 1** è stato affrontato con **moduli standard Sinergest Suite**, personalizzando alcuni elementi e funzionalità onde ottenere la massima aderenza alle necessità del cliente, passando dall'**integrazione dinamica con applicativi quali Oracle JD Edwards e Nicim**. Rapidità di implementazione dei moduli e facilità nell'uso del prodotto sono state riscontrate sia da utenti di coordinamento e controllo che da operatori di produzione. Elemento strategico, la stretta collaborazione con il reparto IT, che ha di fatto supervisionato tutte le attività e validato la struttura cloud predisposta da Sinergest tramite noleggio di infrastrutture ad hoc presso Cloud Provider internazionali.

Lo **step 2** ha richiesto un'attività di **analisi approfondita** per tutte e tre le aree ed il coinvolgimento di molti enti aziendali. Nel caso del custom made, la necessità di far interagire i chirurghi per richiedere prodotti su specifica ha fatto propendere Sinergest per realizzare una **soluzione-connubio** tra la propria tecnologia e le proprie competenze e quelle di un'azienda partner, la **web agency Tonic**. Tonic ha realizzato un portale web e successivamente le app iOS e Android, per permettere al medico di interagire con Lima Corporate scambiando informazioni, documenti, dati. Sinergest ha realizzato il **modulo per la gestione desktop del work-flow interno**, coordinando un'integrazione bidirezionale tra i due sistemi che comprendesse le attività di studio fattibilità e approvazione del medico della soluzione e le attività di successiva industrializzazione.

Il risultato finale è uno strumento di gestione utilizzato dall'azienda a livello mondiale, realizzato da Sinergest anche grazie alla specifica integrazione di competenze con un proprio partner.



Sono estremamente soddisfatto della gestione delle manutenzioni con Sinergest Suite. E' davvero un prodotto immediato ed intuitivo, utilizzabile da subito con una piccolissima formazione. Non avrei potuto organizzare e controllare le attività di manutenzione su magazzini e impianti in un modo più semplice...

Roberto Zanier
CNC, Toolings, Finishing and Maintenance Manager

Posso sicuramente affermare che Sinergest Suite ci sta aiutando a gestire le risorse umane e il mansionario aziendale in maniera più efficiente, omogenea e sistemica. Inoltre, da parte del programmatore di riferimento assegnato al progetto ho sempre trovato la massima disponibilità e cortesia...

Irene Menini
H.R. Development Operator





A fronte di esigenze piuttosto complesse, come l'integrazione tra un database documentale e un portale dedicato ai medici, sono rimasto davvero stupito dalla semplicità e dall'efficacia della soluzione di workflow proposta, dall'immediatezza dell'interfaccia e dai tempi rapidissimi di implementazione del progetto.

Fausto Sbaiz
Hip Project Manager

Il mio lavoro prevede necessariamente l'interazione con altre funzioni aziendali, per questo ho particolarmente apprezzato la possibilità di immediata condivisione delle informazioni consentita dall'applicativo. Essendo uno strumento centralizzato, fornisce un'immediata vista sullo stato dell'arte delle attività, in modo pratico e intuitivo.

Nicoletta Giancesini
Insurance Manager

Il software è davvero semplice da implementare e ci ha permesso di verificare in tempo reale le problematiche maggiori. Tramite il sistema di notifiche automatiche è possibile infatti monitorare lo stato di avanzamento dei reclami e tenere sotto controllo i tempi di chiusura.

Giulio Puppa
Post-Market Surveillance Administrator

Sinergest Suite offre uno standard ben sviluppato che, in caso di necessità, può essere modificato e adattato alle particolari esigenze del cliente in modo molto snello. Grazie alle caratteristiche del prodotto, ma anche alla competenza e professionalità dei consulenti, Sinergest Suite assicura tempi di implementazioni molto brevi.

Gabriele Calligaro
Quality Director



Un applicativo che riesce a coniugare semplicità di utilizzo con prestazioni e funzionalità di elevato spessore. La sua flessibilità, unita all'approccio altamente professionale dei consulenti Sinergest, ci ha consentito di implementare i moduli di nostro interesse in tempi rapidi portando un immediato valore aggiunto legato all'eliminazione dei documenti cartacei e alla velocità di gestione dei processi interessati. Inoltre l'approccio SMART dell'intero sistema risulta un PLUS da non sottovalutare in quanto permette di interfacciare facilmente l'applicativo con qualsiasi tipo di operatore: dal manager di alto livello all'operatore di linea in reparto.

Matteo D'Angelo
Quality Assurance Manager



CASE HISTORIES

#two

CHROMAVIS FAREVA

Settore: Cosmetico
Città: Vaiano Cremasco (CR)
Sito: www.chromavis.com

Il Gruppo Chromavis Fareva è uno dei più grandi operatori a livello mondiale nel settore B2B make-up.

Oggi è una società in grado di offrire ai propri clienti una gamma completa di soluzioni dal make-up allo smalto fino allo skin care, attraverso formule completamente sviluppate dai propri Laboratori di Ricerca. Un patrimonio di esperienza, innovazione e continui investimenti in ricerca, sviluppo e automazione hanno garantito il footprint industriale e creativo della società, basato su un approccio sempre orientato al cliente e all'offerta di soluzioni complete (prodotti e concetti, packaging e innovazione).

Da Luglio 2013 Chromavis è entrata a far parte del gruppo Fareva, leader mondiale nell'outsourcing di cosmetici, prodotti farmaceutici e prodotti per la casa, con 33 siti industriali in 11 diversi Paesi. Con questa fusione Chromavis ha consolidato la propria presenza globale, sfruttando la forza di Fareva, la sua ambiziosa strategia di sviluppo, la sua rete di produzione e anche il suo know-how industriale.

Innovazione e ricerca, servizio e qualità, "time to market", confidenzialità e orientamento al cliente sono sicuramente i valori distintivi di Chromavis: un Gruppo in continua espansione che vede ogni nuova sfida come un'irrinunciabile opportunità di crescita.

CRITICITÀ, PROBLEMATICHE, OBIETTIVI

Make up e Skin care

Facilità ed intuitività dell'applicativo

Qualità e Sicurezza nella cosmesi

Integrazione con sistema Oracle E-Business Suite

Ottimizzazione dei processi organizzativi

La continua crescita del gruppo Chromavis ha evidenziato la necessità di introdurre uno strumento a supporto dei sistemi Qualità e Sicurezza.

Aspetti da migliorare: le procedure di registrazione, il coinvolgimento del personale dei 4 stabilimenti dislocati in Italia, la misurazione ed il controllo dei processi (visto anche il delicato panorama normativo e legislativo).

Priorità di intervento segnalate: la re-ingegnerizzazione del processo gestione risorse umane (in termini di ruoli, mansioni organizzative, mansioni sicurezza, nomine, formazione, dispositivi di protezione individuale, visite mediche), la gestione di documenti, la gestione delle non conformità e delle azioni correttive, preventive e di miglioramento, sia in ambito qualità che in ambito sicurezza per anomalie, quasi incidenti, incidenti, infortuni.

Interventi a medio termine: l'azienda voleva disporre di strumenti evoluti per le conduzioni di audit e ispezioni a processi, stabilimenti, reparti, infrastrutture e fornitori.

3,2,1... SOLUZIONE

Lo standard della **piattaforma Sinergest Suite** ha fornito **risposte in pieno allineamento** con le necessità del cliente: le analisi preliminari hanno evidenziato minime necessità di personalizzazione ed un'agevole configurazione dei moduli.

Grazie all'integrazione dinamica tra Sinergest Suite e il gestionale aziendale Oracle e alle importazioni da supporti excel, è stato possibile caricare tutti i dati pregressi e riconfigurare rapidamente le tabelle prodotto.

Guardando ad un futuro prossimo l'uso della **piattaforma Sinergest Suite** potrebbe essere esteso agli stabilimenti esteri di Chromavis ed altre Business Units del gruppo.

“

Grazie alla competenza e al supporto di Sinergest, siamo stati in grado di implementare il software all'interno della nostra organizzazione nei tempi prefissati, nonostante la complessità del progetto. Sinergest ha reso possibile un vero e proprio salto di qualità nelle attività di gestione del sistema a garanzia dei requisiti definiti dalla norma ISO 9001:2008 e ISO 22716:2007.

Alessandra Rostiti

Quality Assurance Manager

Siamo rimasti colpiti dall'abilità di Sinergest nel trasferire le nostre specifiche problematiche di gestione della documentazione e di tutti gli aspetti legati alla sicurezza all'interno di un unico software. Questo sarà sicuramente un punto a nostro favore per l'ottenimento della certificazione BS OHSAS 18001:2007. Prodotto e persone sono la grande forza di Sinergest.

Health Safety Environmental Department, ASPP

Elena Parietti

”



CASE HISTORIES

#three

GRUPPO DESA

Settore: Home & Personal Care
 Città: Seregno (MB)
 Sito: www.gruppodesa.com

Gruppo Desa S.p.a. è tra le più importanti realtà italiane nel settore cosmetico e della produzione di detergenti e saponi, (tra i loro marchi Spuma di Sciampagna e Chanteclair). Dotata di unità produttive all'avanguardia che investono costantemente nella ricerca e di una struttura flessibile in grado di immettere sul mercato proposte innovative, l'azienda da sempre attribuisce una grande importanza all'innovazione tecnologica come fonte di sviluppo e di creazione del valore.

L'importante crescita conosciuta negli ultimi anni in termini di fatturato e soluzioni produttive ha spinto il Gruppo a investire nella sua evoluzione organizzativa, scegliendo uno strumento innovativo per informatizzare alcuni importanti processi aziendali.

Gruppo Desa S.p.a. è da sempre sensibile al concetto di sostenibilità come attenzione alla qualità del sistema di produzione e del servizio al cliente, rispetto dell'ambiente, della sicurezza e salute dei lavoratori.

CRITICITÀ, PROBLEMATICHE, OBIETTIVI

Informatizzazione sistema qualità

Gestione multisito e multilingua

Research & Development

Interazione fornitori nella gestione approvvigionamenti



Le nuove esigenze di mercato richiedono una **struttura organizzativa forte ed efficiente**, capace di adattarsi ed evolvere continuamente: strategico diventa quindi l'utilizzo di **strumenti di gestione** in grado di migliorare operatività e risultati, garantendo una sempre maggiore competitività oltre alla standardizzazione delle modalità operative.

Il Gruppo Desa ha scelto quindi di dotarsi di uno **strumento di organizzazione e controllo su tecnologia web**, che consentisse l'organizzazione e il controllo.

Il progetto, sviluppato su software web-based **Sinergest Suite**, ha investito le aree: **Ricerca e Sviluppo, Approvvigionamenti, Qualità e Sicurezza, Risorse Umane.**

3,2,1... SOLUZIONE

■ RICERCA E SVILUPPO

Il settore **R&D** riveste un ruolo chiave all'interno del Gruppo DESA e rappresenta da sempre uno dei suoi elementi distintivi (Premio Best to Brianza 2011).

Il modulo **Sinergest Suite Ricerca&Sviluppo** è stato appositamente studiato sulle esigenze dell'azienda con l'obiettivo di introdurre uno **strumento di gestione centralizzato**, in grado di offrire un controllo avanzato sull'intero processo di progettazione e la condivisione in tempo reale di informazioni e documenti ad esso inerenti, oltre alla predisposizione per i reparti produttivi delle informazioni e della documentazione necessari alla realizzazione dei prodotti.

Sinergest Suite ha consentito la **raccolta organica di input e output di progetto**, la pianificazione, gestione e monitoraggio di ogni fase della progettazione, un controllo avanzato su costi, attività e scadenze con sistema di notifiche automatiche.

L'applicativo permette inoltre **l'archiviazione, l'organizzazione e la condivisione in tempo reale della documentazione di progetto.**

■ APPROVVIGIONAMENTI

L'ambito relativo alla gestione degli approvvigionamenti richiede una costante **interazione tra Gruppo Desa ed i propri fornitori per lo scambio di informazioni e documenti.**

Formalizzare le specifiche di approvvigionamento rende indispensabili la raccolta, la verifica e l'aggiornamento delle schede tecniche dei prodotti acquistati, la trasmissione agli enti adibiti ai controlli di tali specifiche, la predisposizione da parte dei fornitori di documentazione di collaudo che attesti la conformità a quanto definito nei documenti di specifica per ogni lotto consegnato ed infine una verifica da parte di Desa di allineamento tra documento di specifica e scheda di collaudo lotto.

L'obiettivo era introdurre uno **strumento di gestione centralizzato** in grado di coinvolgere direttamente il fornitore nella gestione dei documenti, demandando tali attività pur conservandone il controllo, fornire un archivio unico e condiviso della **documentazione tecnica di prodotto** e dei **documenti di collaudo** per ogni lotto di prodotto consegnato, mettendo a disposizione del Magazzino e del Controllo Qualità Desa le informazioni necessarie per una verifica rapida ed efficace in fase di ingresso materiale.

Il progetto ha previsto la creazione di un'**area riservata ai fornitori su software Sinergest Suite** con:

- gestione di un sistema di notifiche automatiche tra Gruppo Desa e fornitore,
- gestione di schede tecniche packaging da compilare a cura dei fornitori (con specifiche target, tolleranze e possibilità di upload di documenti tecnici e immagini),
- vista filtrata per fornitore sulle informazioni dei prodotti approvvigionati,
- gestione automatizzata delle schede di collaudo lotto.

■ QUALITÀ E SICUREZZA

Il sistema Sinergest Suite ha permesso la gestione di **segnalazioni, reclami, non conformità, azioni correttive, gestione campioni e audit interni**, rendendo le registrazioni estremamente facili e veloci. Ha inoltre consentito un controllo puntuale su scadenze, prescrizioni legali e contrattuali attraverso scadenziari configurabili e un servizio di notifica e-mail, ottimizzando costi e tempi di gestione.

■ RISORSE UMANE

Per la valorizzazione e crescita delle risorse umane diventa fondamentale un controllo completo e flessibile su **ogni loro aspetto di gestione: organizzativo, formativo e di sicurezza**.

L'obiettivo era creare un modello organizzativo integrato che permettesse il controllo su tutti gli aspetti normativi e legislativi (D.Lgs. 81/2008 - D.Lgs. 231/01) inerenti la **gestione del personale, multilingua e multi-sede (Italia e Francia)**.

E' stata quindi introdotta la gestione di un **profilo organizzativo** e di un **profilo sicurezza dell'operatore su software Sinergest Suite**, con registrazione degli elementi anagrafici e contrattuali (gestione di mansioni e competenze organizzative) e di sicurezza (rischi, visite mediche, dispositivi di protezione individuale).

Il sistema controlla inoltre tutte le scadenze dovute ad adempimenti normativi/legislativi con sistema di notifiche, permettendo la pianificazione e gestione delle attività di formazione e affiancamento, oltre all'upload di documenti.



Il progetto legato al processo di Ricerca & Sviluppo ci ha permesso, attraverso la creazione di un modulo ad hoc, di far fronte alle necessità di condivisione di informazioni e documenti tra tutte le funzioni coinvolte nei vari stabilimenti aziendali. Uno degli aspetti più apprezzati della soluzione è la possibilità di inoltro automatico di alert e notifiche, in grado di garantire il controllo delle attività. Ultimamente abbiamo introdotto strumenti evoluti di pianificazione delle fasi di progetto.

Lucia Pozzi
R&D Director



Uno degli elementi caratterizzanti il pacchetto Sinergest Suite è la capacità di gestire in modo integrato i sistemi di gestione, permettendo l'ottimizzazione e il miglioramento continui. La flessibilità e la semplicità dello strumento hanno permesso rapide personalizzazioni e un utilizzo immediato da parte di tutti gli utenti.

Massimo Perrone
Quality Assurance Manager



CASE HISTORIES

#four

IAS REGISTER

Settore: Certificazioni
Città: Balerna (Svizzera)
Sito: www.ias-register.com

IAS Register AG è un organismo di certificazione con sede a Balerna (Svizzera) che opera a livello internazionale nell'ambito dei servizi di valutazione e certificazione di sistemi organizzativi per il settore privato e pubblico.

Al suo interno sono presenti 3 divisioni:

- **IAS Assessment** per le attività certificative,
- **IAS School** per le attività di formazione,
- **IAS Inspection** per le ispezioni su prodotti e sistemi.

IAS Register in generale sostiene e promuove la cultura della compliance alle regole, per esempio riferita alla Qualità dei processi, al rispetto dell'Ambiente e alla tutela della Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro, nell'ottica di favorire il miglioramento della competitività delle organizzazioni clienti e delle loro relazioni con le parti interessate e con le autorità di vigilanza e controllo, nel rigoroso e puntuale rispetto delle regole internazionali dell'accreditamento e delle certificazioni, alle quali IAS riferisce tutte le sue azioni e comportamenti.

CRITICITÀ, PROBLEMATICHE, OBIETTIVI

Ente di Certificazione svizzero

Informatizzazione del processo di certificazione

Coinvolgimento Auditor

Gestione marketing, commerciale, commesse

Il cliente ha rilevato la necessità di riorganizzare la propria **gestione dei processi interni ed il controllo delle attività** attraverso uno **standard organizzativo condiviso**.

La natura itinerante dell'attività di audit degli ispettori costituiva senza dubbio una delle criticità, per quanto i processi interni fossero chiaramente definiti, la tracciatura delle attività avveniva tendenzialmente mediante supporti non centralizzati (fogli elettronici, documenti word...).

3,2,1... SOLUZIONE

Sinergest ha messo in atto l'**informatizzazione** dell'intero processo di **erogazione dei servizi certificativi** e di tutte le relative fasi di gestione previste.

E' stato implementato il software Jump per l'area **marketing/commerciale**, relativa tendenzialmente alla gestione dei prospect, alle trattative e relativi preventivi, fino all'acquisizione del cliente, all'apertura e gestione della commessa e delle relative fasi regolamentate nel dettaglio.

Successivamente è stato integrato nel **sistema Jump** un modulo di **gestione delle risorse umane dell'applicativo Sinergest Suite**, in modo da tenere sotto controllo, per tutto il personale, con particolare riguardo agli auditor, le competenze, le qualifiche, la formazione, in modo da poter assegnare ai progetti IAS Register solo coloro in possesso degli skills necessari, nonché curarne l'aggiornamento.

“

Un vero "salto" per il perseguimento dell'efficacia e dell'efficienza nella gestione dei processi aziendali e delle relazioni...

Alessandro Ercoli

Responsabile Servizio Amministrativo e Commerciale

”



CASE HISTORIES

#five

COECLERICI

Settore: Estrazione, Commercializzazione,
Trasporto e Logistica di Carbone
Città: Milano (MI)
Sito: www.coeclerici.com

Coeclerici, fondata a Genova 120 anni fa, è leader mondiale nei settori dell'estrazione, commercializzazione, trasporto e logistica di carbone.

Il Gruppo, con sede a Milano, svolge la sua attività a livello internazionale ed è presente con sedi commerciali e operative in 12 paesi oltre all'Italia: Australia, Cina, Colombia, Germania, India, Indonesia, Paesi Bassi, Russia, Singapore, Stati Uniti, Svizzera e Venezuela. Attraverso questa struttura organizzativa, fornisce materie prime alle industrie dell'energia e dell'acciaio di 25 paesi nei 5 continenti.

Coeclerici ha sviluppato un modello operativo basato sul controllo diretto di tutte le fasi di approvvigionamento: estrazione, commercializzazione, trasporto e logistica.

Il modello è realizzato attraverso quattro divisioni specializzate che operano in perfetta sinergia:

- 1. Mining, per lo sviluppo delle attività di acquisizione e gestione delle miniere di carbone,*
- 2. Trading, per il controllo dei flussi commerciali di acquisto e vendita della materia prima,*
- 3. Logistics, per la progettazione, realizzazione e gestione operativa di "terminal galleggianti" attrezzati per le operazioni di movimentazione della materia prima all'interno delle aree portuali e offshore,*
- 4. Shipping, per la gestione delle attività di trasporto transoceanico, sia attraverso navi di proprietà che con contratti di noleggio a lungo termine.*



CRITICITÀ, PROBLEMATICHE, OBIETTIVI

Logistica planetaria

Controllo dei fornitori

Selezione e monitoraggio prestazioni

Integrazione con sistema Oracle

Tra gli obiettivi dell'azienda si sono rivelati **fondamentali la qualifica, il monitoraggio e la gestione delle anomalie legate ai fornitori di beni e servizi.**

In particolare, alcuni fornitori di beni che operano a bordo delle navi Coeclerici rivestono un ruolo primario, garantendo la **funzionalità di macchinari, impianti, gru, motori e attrezzature in genere**: tra gli aspetti che l'azienda deve monitorare ci sono le forniture di ricambi, i servizi di manutenzione degli equipment ed il track shipment del carbone.

Tra i fornitori di servizi, Coeclerici si avvale di operatori logistici e protecting agents che **gestiscono fasi rilevanti per finalizzare il processo logistico in partenza e in arrivo.**

La necessità era dotarsi di uno strumento in grado di garantire il **controllo centralizzato del processo** e l'adozione di uno **standard operativo condiviso**, capace di assicurare semplicità e flessibilità di gestione, nello specifico:

- garantire il controllo delle proprie attività e dei servizi erogati,
- gestire efficaci e articolati processi di selezione iniziale,
- consentire il sistematico monitoraggio periodico delle prestazioni sotto il coordinamento del Purchasing Department,
- permettere la gestione delle anomalie imputabili ai fornitori.

3,2,1... SOLUZIONE

Dopo un'attenta analisi iniziale sono stati mappati i processi legati agli obiettivi aziendali:

- selezione fornitori,
- monitoraggio fornitori,
- gestione anomalie imputabili ai fornitori.

I consulenti Sinergest hanno preso visione di procedure interne, responsabilità, fasi e modalità di registrazione, oltre ad effettuare una valutazione dei dati gestiti su sistema informativo Oracle. Grazie all'integrazione dinamica e bidirezionale con Oracle e alcune personalizzazioni legate alla specificità del cliente, i moduli Sinergest Suite implementati in Coeclerici per la gestione dei fornitori rappresentano il mix della nuova gestione informatizzata.

Tra gli elementi più rilevanti:

- Creazione automatica schede anagrafiche fornitori.
- Iter di selezione preconfigurato in base alla **tipologia di fornitura**: attività, raccolta e archiviazione digitale dei documenti, tracciatura audit e prima fornitura, approvazione o meno in base a criteri definiti, validazione finale con possibilità di revisione periodica della qualifica.
- **Monitoraggio** mediante la definizione di **indicatori automatici** ponderati in base al ruolo strategico del singolo indice che utilizzano i dati a disposizione nei sistemi informativi integrati. Rielaborazione di dati e classificazione su base di metodiche definite, analisi di andamento per fornitore e indice, gestione documenti di output e comunicazioni ai fornitori.
- **Monitoraggio** mediante questionari inoltrati alle navi per **rilevazione soddisfazione** delle performance.
- **Gestione anomalie** imputabili a fornitore, rilevazione, registrazione e azioni correlate.
- **Flusso dati** automatico da **Sinergest Suite** ad **Oracle** per la segnalazione di categorie o fornitori bloccati, con futura implementazione di un sistema di warning al momento del pagamento della fattura.

Il risultato? Rapida comunicazione tra i soggetti coinvolti nelle varie attività, centralizzazione delle informazioni, riduzione di materiale cartaceo e velocizzazione delle operazioni con **vantaggi organizzativi** in termini di tempi e costi di gestione.

Tra i possibili sviluppi:

- gestione online delle schede di valutazione per le navi e utilizzo dei risultati quale ulteriore input del rating,
- sviluppo elementi statistici dati di monitoring "bad performance",
- implementazione nuovi indicatori di monitoraggio automatici,
- realizzazione app iOS per utilizzo multidevice del modulo.



Avevamo bisogno di un sistema efficace ma nello stesso tempo flessibile e semplice da utilizzare, in grado di interfacciarsi col nostro ERP Oracle E-Business Suite, sia in input che in output tramite le informazioni ritenute rilevanti ai nostri scopi.

La piattaforma Sinergest Suite si è rivelata davvero semplice da utilizzare ed estremamente flessibile.

Non abbiamo avuto alcun problema nell'integrazione bidirezionale tra il sistema Sinergest e il nostro gestionale.

Alberto Leo

Group ITC Manager

La nostra esigenza era quella di avere uno strumento facile e logico che ci consentisse di gestire il processo di valutazione, qualificazione e monitoraggio dei fornitori, in modo da produrre e rendere disponibile una lista dei fornitori qualificati per la Coeclerici.

Abbiamo trovato in Sinergest Suite un prodotto flessibile, in grado di adattarsi ai nostri particolari criteri di valutazione, ma al tempo stesso semplice e completo.

Fabio Torriani

Head of Crew Management & Procurement



L'esigenza di questo progetto è nata dopo aver concluso un assessment e una mappatura dei controlli interni sul processo degli acquisti della logistica in relazione alla selezione e alla validazione dei fornitori. Inizialmente gli operativi utilizzavano file Excel per la gestione. Tale attività è stata svolta da un gruppo di lavoro composto sia da personale Sinergest che Coeclerici. Ho particolarmente apprezzato l'approccio organizzativo di Sinergest al progetto, mediante analisi del processo hanno modellato lo strumento informatico sulle nostre esigenze.

Davide Bernardini

Group Internal Audit & Financial Controller

Sono rimasta stupita dall'intuitività del prodotto, studiato per l'operatività immediata.

Devo ammettere che non ho avuto alcuna difficoltà a integrare velocemente il suo utilizzo nelle attività giornaliere.

Marta Dal Cerè

Procurement Division



CASE HISTORIES

#six

OLEIFICIO R.M.

Settore: Alimentare
Città: Lucca (LU)
Sito: www.rocchi.it

L'Oleificio Rocchi nasce nel 1901 sulle colline lucchesi. Da allora l'azienda è cresciuta attraverso 5 generazioni e oltre 110 anni di attività. Dagli anni '60 è in atto una fase di crescita e sviluppo che continua ancora oggi, ponendo l'Oleificio tra i protagonisti del panorama oleario nazionale e internazionale, presente in oltre 50 paesi nel mondo. Attenta alla gestione dei processi aziendali, l'azienda è attualmente in possesso delle certificazioni ISO 9001, ISO 22000, IFS, BRC e OHSAS 18001.

CRITICITÀ, PROBLEMATICHE OBIETTIVI

Eccellenza olearia

ISO 9001, BRC, IFS, ISO 22000, OHSAS 18001 pienamente integrate

Avanguardia tecnologica

Igiene e sicurezza degli alimenti

Approccio organizzativo globale



L'azienda ha evidenziato tre diverse aree con necessità di un supporto gestionale:

- **Organizzazione:** attraverso l'implementazione di una piattaforma evoluta in grado di supportare le varie tematiche e di integrarsi con i sistemi gestionali già presenti in azienda.
- **Certificazione:** armonizzando nel proprio sistema di gestione le prescrizioni di numerosi schemi di certificazione ed il recepimento di prescrizioni legislative.
- **Informatica:** andando incontro alla necessità di un **forte approccio integrato**, con l'informatizzazione dei processi interni all'azienda.

3,2,1... SOLUZIONE

Oltre 15 anni di soddisfazione e stima reciproca sono alla base della partnership tra Oleificio R.M. S.p.a. e Sinergest. Individuate le aree di supporto necessarie per l'Oleificio, l'attività di consulenza di Sinergest ha ampliato il suo raggio di azione.

All'**ottimizzazione dei processi**, al mantenimento della **Certificazione Qualità** ed agli aspetti di igiene e sicurezza degli alimenti (H.A.C.C.P.) si è affiancata la consulenza per l'ottenimento e il mantenimento di **certificazioni specifiche per il settore alimentare** (IFS, BRC e ISO 2000), la **consulenza in ambito salute e sicurezza** sui luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/2008) e quella legata alla **Certificazione OHSAS 18001**.

Parallelamente all'**evoluzione organizzativa**, Sinergest ha supportato il cliente nell'implementazione del proprio prodotto **Sinergest Suite** per una gestione realmente integrata ed evoluta del sistema che amministra scadenziari, risorse umane per formazione, dispositivi di protezione individuale e visite, gestione documenti, qualifica e monitoraggio fornitori, manutenzioni, audit anche su tecnologia mobile (App per tablet), reclami, non conformità, azioni correttive, preventive e di miglioramento.

Il risultato finale? Una realtà saldamente ai vertici del proprio mercato, capace di garantire ai propri clienti **eccellenti standard qualitativi** attraverso il controllo e la misurazione dei propri processi, in una costante spinta al miglioramento, supportata anche da investimenti infrastrutturali e tecnologici.



In tutti questi anni Sinergest ha dimostrato l'affidabilità delle proprie competenze e strumenti. Qualsiasi problema è stato risolto con il supporto dei loro consulenti senza alcuna difficoltà, per questo abbiamo sempre potuto accordare una piena fiducia.

Francesca Rocchi
Direttore Sistemi di Gestione

Affidabilità e competenza sintetizzano le caratteristiche principali del rapporto con Sinergest.

Massimo Rocchi
Direttore della Produzione



CASE HISTORIES

#seven

CROMOLOGY

Settore: Vernici
Città: Lucca (LU)
Sito: www.cromology.it

Cromology è un gruppo multinazionale leader nella produzione di pitture e vernici per l'edilizia presente in oltre 50 paesi, con 13 stabilimenti produttivi e 3900 dipendenti. Il gruppo Cromology serve oltre 7000 punti vendita dislocati in 8 diversi paesi grazie alla distribuzione dei suoi marchi prestigiosi: MaxMeyer, Baldini Vernici, Duco, Tollens, Settef, Cepro, Viero, MaxMeyer DIY, Mister Color, Lo Specialista Mister Color.

La commercializzazione delle vernici è affidata ad una rete di circa 300 punti vendita di proprietà dedicati sia alla clientela professionale che a quella privata e del fai-da-te.

Sostenibilità, prodotti eco-compatibili e bassi livelli di COV (Composti Organici Volatili), rappresentano tre aspetti fondamentali per Cromology Italia, da sempre orientata ad accrescere l'attenzione verso la salvaguardia dell'ambiente.

NECESSITÀ, PROBLEMATICHE, OBIETTIVI

Processi qualità e sicurezza

Soluzioni per PC e mobile devices

Risorse umane e manutenzione

Controlli di prodotto ed audit

Qualità, innovazione tecnologica e ricerca nel massimo rispetto delle politiche ambientali sono parole chiave per Cromology Italia, impegnata a garantire prestazioni che soddisfino non solo i requisiti contrattuali, ma anche le aspettative esplicite ed implicite dei clienti. Cromology adotta un sistema di gestione integrato qualità/sicurezza, orientato al miglioramento continuo delle performance e certificato ai sensi delle norme ISO 9001 e OHSAS 18001. Attiva nella formazione del proprio personale l'azienda programma attività strutturate che trasferiscono competenze specifiche anche agli applicatori ed ai clienti.

Data la struttura articolata dell'azienda, l'obiettivo era gestire i processi aziendali in modo efficiente ed al tempo stesso semplice ed intuitivo per gli operatori, adottando uno strumento che permettesse un utilizzo multilingue e multi-stabilimento.

3,2,1... SOLUZIONE

L'azienda ha raggiunto un effettivo miglioramento organizzativo con l'introduzione di Sinergest Suite, uno strumento **software web che consente la gestione ed il controllo integrato dei sistemi qualità e sicurezza**, in particolare per le aree relative a:

- gestione del personale, dei dispositivi protezione individuale e delle visite mediche,
- gestione delle manutenzioni,
- gestione di non conformità e azioni correttive,
- gestione di controlli e collaudi,
- analisi dei punti di prelievo (prelievi agli scarichi per controllare i valori in conformità con le normative),
- gestione degli audit (verifiche ispettive aziendali), anche attraverso App per tablet dedicata, che consente la raccolta di rilievi, foto e materiale, integrandosi direttamente con il modulo di gestione,
- gestione delle attività relative alla mensa attraverso una infrastruttura integrata di scambio dati tra App mobile per la consultazione e la scelta del menù e modulo dedicato.

“

Ho apprezzato la flessibilità dei consulenti Sinergest, sempre all'ascolto delle esigenze del cliente. Le loro soluzioni gestionali presentano degli standard già piuttosto evoluti per le necessità di una grande azienda, eppure sono davvero molto flessibili e permettono di essere adeguati in modo rapido a qualsiasi specifica. Sono sempre rimasto soddisfatto dalla capacità e disponibilità di Sinergest di ascoltare e raccogliere le nostre necessità e farvi fronte con interventi tempestivi.

Massimiliano Bianchi
Operations Manager

..quello nato tanti anni fa con Sinergest si è rivelato nel tempo un rapporto vincente, caratterizzato da un mix di expertise, strumenti e collaborazione proattiva, che ci ha portato ad avere un unico sistema integrato per la gestione dei processi aziendali...

Daniele Ciullo
Business Technology Manager

”



CASE HISTORIES

#eight

DS SMITH

Settore: Paper & Packaging
Città: Lucca (LU)
Sito: www.dssmith.com

Il Gruppo DS Smith è produttore leader in Europa nel settore degli imballaggi in cartone ondulato. L'azienda propone una vasta gamma di prodotti che vanno dal retail packaging a contenitori per il trasporto, imballaggi consumer, confezioni regalo personalizzate, soluzioni POS e imballaggi industriali.

Il gruppo è organizzato in quattro divisioni operative: Recycling, Paper, Packaging e Plastic che lavorando in sinergia rendono DS Smith il secondo gruppo cartario a livello europeo con 190 stabilimenti di produzione ed una presenza in 25 paesi europei.

L'azienda è attenta allo sviluppo continuo di soluzioni innovative, orientate all'aumento delle prestazioni, alla riduzione dei costi, alla gestione ottimale di eventuali rischi.

CRITICITÀ, PROBLEMATICHE, OBIETTIVI

Front-end evoluti

Consulenza organizzativa e certificazioni

Massima user experience

Gestione informatizzata dei processi qualità e sicurezza

Salute e sicurezza dei dipendenti e della comunità in cui l'azienda opera, assieme alla salvaguardia dell'ambiente, sono temi cari al gruppo DS Smith che utilizza un modello operativo improntato al lavoro di gruppo e alla comunicazione. Da anni DS Smith ha scelto **Sinergest** quale partner per la consulenza in ambito di sistemi di gestione qualità-sicurezza. Il gruppo è certificato in ambito ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 14000, EMAS.

L'azienda presentava esigenze di **gestione, controllo e registrazione dei processi interni** (sia in ambito normativo che legislativo) attraverso una soluzione informatica web-based che garantisse il controllo delle scadenze e la comunicazione tra le risorse coinvolte nella gestione dei processi.

3,2,1... SOLUZIONE

Dal 2000 Sinergest affianca DS Smith nel mantenimento e nell'aggiornamento del **sistema di gestione qualità aziendale**. Il supporto offerto ha coinvolto l'adeguamento del sistema all'aggiornamento dello standard ISO 9001 e l'affiancamento al recepimento della normativa di settore, con particolare attenzione alle tematiche relative ai materiali destinati al contatto con gli alimenti. I consulenti Sinergest hanno fornito un **supporto all'ottimizzazione e al miglioramento continuo dei processi**, da sempre perseguiti dall'azienda, offrendo assistenza per la risoluzione delle problematiche organizzative e consulenza nell'evoluzione della normativa.

Negli anni, le esigenze di gestione, controllo e registrazione dei processi, in ambito normativo e legislativo, hanno spinto l'azienda a introdurre uno strumento per informatizzare le proprie aree chiave. Sono stati coinvolti nel progetto gli stabilimenti di Lucca e Ferrara, intervenendo progressivamente sulle aree di gestione relative a **reclami, non conformità, azioni correttive, preventive e di miglioramento, fornitori, manutenzioni**.

Particolare **attenzione** è stata posta **alle diverse esigenze degli utenti** (operative o di controllo), con lo **sviluppo di interfacce specifiche e wizard** per l'inserimento semplificato dei dati da parte degli operatori di produzione.

“

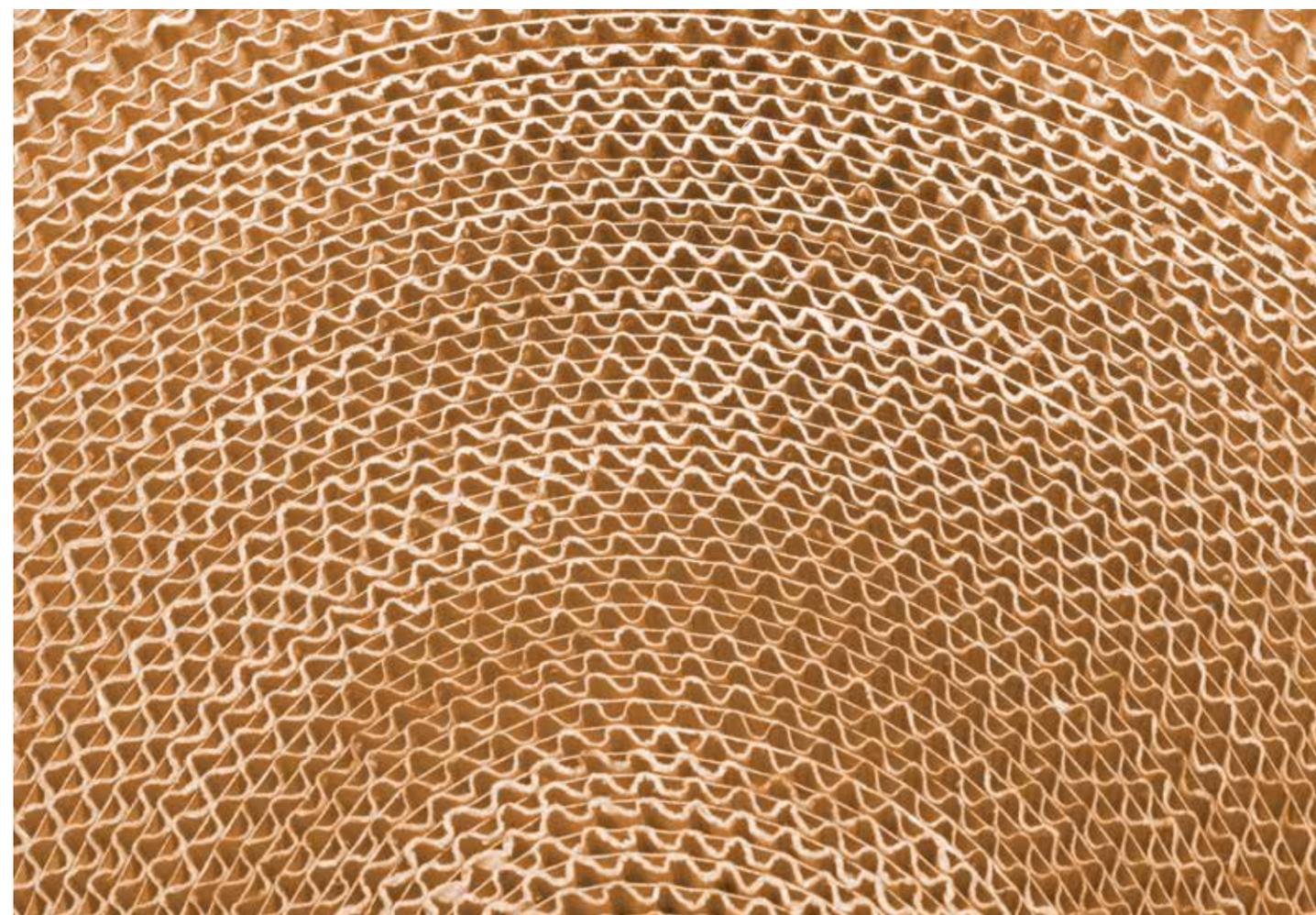
Ho seguito la crescita di Sinergest, sin dalle sue origini le abbiamo dato fiducia e ha dimostrato di essere una scelta giusta.

Al di là delle soluzioni proposte, sempre all'avanguardia, ho particolarmente apprezzato il rapporto con le persone, dalle quali ho sempre colto un atteggiamento positivo, mai di sola, semplice, consulenza, piuttosto di collaborazione e di supporto.

Lido Ferri

Responsabile R&D, Sostenibilità

”



CASE HISTORIES

#nine

PENTAIR

Settore: Valvole industriali
Città: Lucca (LU)
Sito: www.pentair.com

Pentair Valves & Controls S.r.l. è leader nella fornitura e commercializzazione di valvole, attuatori e sistemi di regolazione. Fornisce prodotti, servizi e soluzioni al vertice del mercato per le applicazioni più complesse nelle industrie del petrolio e del gas, dell'energia, dell'estrazione mineraria, chimica, alimentare e delle bevande, dell'edilizia e delle costruzioni.

Grazie a una ricca gamma di marchi riconosciuti a livello mondiale, è in grado di fornire una serie completa di soluzioni di gestione del flusso che apportano infrastrutture vitali alle comunità locali di tutto il mondo. Attraverso la collaborazione con i propri clienti è in grado di offrire supporto nel garantire la sicurezza dei loro impianti, riducendo al minimo i tempi di fermo e migliorandone le prestazioni durante l'intero ciclo di vita, con l'obiettivo di contribuire a creare insieme un futuro più sostenibile.

CRITICITÀ, PROBLEMATICHE, OBIETTIVI

Supporto consulenza sicurezza D.Lgs. 81/2008

Massima efficienza nella gestione dei processi

Implementazione sistema di gestione integrato

Al fine di consolidare e migliorare la propria organizzazione interna, l'azienda ha scelto di implementare un sistema di gestione qualità - sicurezza integrato.

Sinergest ha supportato Pentair nell'attuazione di un **sistema di gestione integrato** in ambito **qualità e sicurezza**, in conformità alle norme ISO 9001, OHSAS 18001 e al D.Lgs. 81/2008.

L'azienda ha inoltre scelto di introdurre uno strumento informatico che le permettesse di controllare e gestire in modo strutturato i propri processi.

3,2,1... SOLUZIONE

Le esigenze di **controllo di un sistema integrato** hanno richiesto nel tempo l'inserimento di uno **strumento di gestione evoluto**, che si integrasse al sistema informativo in uso. Sinergest ha progressivamente informatizzato in Pentair le aree relative alla gestione di reclami, non conformità e azioni correttive, preventive e di miglioramento, in conformità agli adempimenti normativi e legislativi.

Ha inoltre standardizzato i processi di gestione relativi alle richieste di reso e di assistenza (collegati al sistema di gestione).

L'introduzione della piattaforma web-based **Sinergest Suite** ha semplificato il passaggio interno delle informazioni, attraverso un meccanismo di notifiche ed alert, evitando dispersioni di dati, riducendo i tempi di gestione e garantendo un reale controllo sulle richieste e sulle cause.

Un **modulo specifico Sinergest Suite** dedicato alle **gestione organizzativa del Personale** gestisce anagrafiche, ruoli, mansioni, competenze, formazione, dispositivi di protezione individuale, visite mediche. Lo **scadenario centralizzato** tiene sotto controllo in maniera automatica ogni tipologia di scadenza legata al sistema di gestione, alla documentazione e alle attività pianificate.

L'informatizzazione del proprio sistema di gestione integrato ha permesso all'azienda una gestione tempestiva ed efficiente dei propri clienti, oltre allo sviluppo e alla valorizzazione del capitale umano aziendale.

“

Ci sono due parole che mi vengono in mente se penso a Sinergest: sinergia e partnership. Sinergia perché i servizi proposti hanno un'impostazione sinergica e si integrano perfettamente... Partnership, perché i consulenti Sinergest sono in grado di creare uno stretto rapporto di collaborazione che porta allo sviluppo congiunto delle soluzioni più idonee all'azienda.

Adriano Marziali

Commercial Services & Operations Manager Italy & Spain

In questo mercato è assolutamente necessario il controllo dei propri processi gestionali, elemento distintivo per i clienti nella valutazione dei propri fornitori. Sarebbe impensabile poter ottenere un controllo completo su una struttura articolata come la nostra senza l'utilizzo di uno strumento gestionale tecnologicamente evoluto, che rende disponibili le informazioni necessarie in tempi brevi e consente di affrontare situazioni complesse.

Armando Montano

Managing Director

”



CASE HISTORIES

#ten

LAURENT-PERRIER ITALIA

Settore: Champagne
Città: Bologna (BO)
Sito: www.laurent-perrier.com

Riconosciuta in tutto il mondo come una delle più grandi aziende della Champagne, la **Maison Laurent-Perrier** fu fondata nel 1812, con l'insediamento della famiglia Laurent a Tours-sur-Marne. Laurent-Perrier deve il suo successo alla famiglia di Bernard de Nonancourt, rappresentata oggi da Alexandra Pereyre e Stéphanie Meneux del Nonancourt che conservano i valori e la filosofia della Maison nel tempo: il rispetto della natura e dei vini, l'amore per la qualità, i rapporti solidi e duraturi con le persone che lavorano in azienda. Tutte le cuvée Laurent-Perrier hanno una propria storia e personalità, ma sono accomunate da uno stile unico e distintivo: i vini della Maison seducono appassionati e intenditori di champagne in tutto il mondo e conquistano ogni giorno nuovi palati. Attualmente Laurent-Perrier è il terzo produttore di champagne ed è presente in oltre 120 paesi, in molti dei quali controlla posizioni di leadership assoluta. Le caves si trovano vicino ai vigneti, a Tours-sur-Marne, dove si incontrano le tre grandi aree vinicole della Champagne: la Montagne de Reims, la Côte des Blancs e la Vallée de la Marne. Per essere presente in maniera ancora più autorevole e accurata sull'importante mercato italiano, nel luglio 2014 a Bologna è nata Laurent-Perrier Italia, filiale diretta della Maison di Tours-sur-Marne.

CRITICITÀ, PROBLEMATICHE, OBIETTIVI

Informatizzazione processi commerciali

Efficienza nella comunicazione aziendale

Monitoraggio performance di vendita e statistiche

Rapidità nella gestione degli ordini

Champagne

La filiale italiana di Laurent-Perrier si occupa della distribuzione in esclusiva dei suoi champagne sul mercato italiano. L'azienda si avvale di una rete vendita costituita da un centinaio di agenti, organizzati da capi area. Una delle principali esigenze emerse era quella di un **sistema che consentisse la comunicazione di informazioni tra azienda e rete vendita** (anagrafiche, ordini, listini, comunicazioni, promozioni) in grado di agevolare le attività degli agenti e garantire tempestività ed efficienza nella gestione dei clienti, oltre che un controllo da parte dell'amministrazione e della struttura commerciale sullo stato delle vendite.

3,2,1... SOLUZIONE

Il progetto ha previsto la creazione di un **portale web per il passaggio dati bidirezionale tra azienda e struttura commerciale**.

È stato scelto uno strumento gestionale web-based (Jump software), che non richiedesse alcuna installazione, di facile accesso da qualsiasi postazione e da qualsiasi browser, in grado quindi di agevolare le attività anche in contesti di mobilità.

Il sistema è perfettamente integrato al gestionale aziendale per garantire un unico flusso dati.

Il portale web ha permesso ai commerciali:

- l'inserimento e la consultazione delle anagrafiche clienti,
- la visualizzazione di comunicazioni da parte dell'azienda, delle politiche commerciali applicate e di eventuali promozioni per determinare i prezzi netti applicati,
- l'inserimento degli ordini effettuati dai clienti,
- il monitoraggio dello storico e dello stato degli ordini,
- la consultazione e la stampa di documenti.

Il sistema consente **elaborazioni statistiche avanzate** sulle vendite a più livelli (amministrazione, capoarea, agente) sulla base delle unità di vendita identificate e mette a disposizione dell'agente una visualizzazione aggiornata sull'andamento delle proprie prestazioni, oltre che un monitoraggio delle proprie provvigioni.

Tra le altre funzioni previste:

- gestione della liquidazione delle provvigioni (pdf con fatture di vendita/provvigioni), notifica ordini fatti/ordini con condizioni particolari all'amministrazione,
- gestione del flusso di consegna da parte dell'ERP (fattura viene resa disponibile sul portale),
- gestione nota spese (con collegamento alla contabilità).

L'introduzione del **software web-based Jump** ha consentito una maggiore velocità nella raccolta e nel passaggio di dati tra azienda e rete vendita, evitando dispersioni e duplicazioni dei dati, permettendo una maggiore **efficienza nella gestione degli ordini del cliente**.

L'agente è supportato ed agevolato nella propria attività, disponendo in maniera immediata di informazioni, documenti e schede tecniche sempre aggiornate ed allo stesso tempo il capo-area può effettuare un monitoraggio in tempo reale sull'andamento degli ordini e delle vendite.



CASE HISTORIES

#eleven

UNIVERSITÀ DI PISA

Settore: Pubblica Istruzione
Città: Pisa (PI)
Sito: www.unipi.it

L'Università di Pisa è un'istituzione pubblica dotata di autonomia che si articola in strutture didattiche, scientifiche e di servizio (20 Dipartimenti, 3 Sistemi e vari Centri) con l'obiettivo di elaborare, sviluppare e trasmettere le conoscenze.

La sua fondazione risale al 3 settembre 1343 con la bolla di Papa Clemente VI "In supremae dignitatis", ancora oggi motto ufficiale del prestigioso ateneo toscano.

Tra la fine del '400 ed il '500 l'Ateneo conobbe fasi alterne di crisi e di espansione: nel 1449 venne chiuso e sotto il patrocinio di Lorenzo de' Medici riaperto come "Studio Pisano" nel 1473, nel 1497 fu trasferito a Firenze e solo a seguito della ribellione di Pisa tornò nella città natia nel 1543, grazie a Cosimo I dei Medici. Nell'800 l'Ateneo si propone alla comunità nazionale come luogo di grande apertura intellettuale e politica: nel 1839 ospita il primo congresso degli scienziati italiani, nello stesso periodo un'importantissima riforma porta a sei le Facoltà (Teologia, Giurisprudenza, Lettere, Medicina, Matematica e Scienze naturali) ed un battaglione universitario formato da docenti e studenti, espressione degli ideali liberali e patriottici che pervadono l'Ateneo, prende parte alla famosa battaglia di Curtatone e Montanara nel 1848.

In epoca post-unitaria infine l'Ateneo si aprì alle donne, salutando il nuovo secolo con l'aggiunta delle Facoltà di Ingegneria e Farmacia e dopo la seconda guerra mondiale delle Facoltà di Economia e Commercio, Lingue e Letterature Straniere e Scienze Politiche.

Primatista nello studio delle nuove tecnologie, nel 1969 l'Università di Pisa ha introdotto il primo corso di laurea in informatica e nel 1983 il primo corso di dottorato in informatica.

L'Università di Pisa è l'unica università europea a far parte della Universities Research Association, consorzio di università prestigiose, principalmente statunitensi.

CRITICITÀ, PROBLEMATICHE, OBIETTIVI

Controllo processi formativi

Gestione formazione sicurezza per l'Ateneo di Pisa

Integrazione con sistema e-learning

User Experience semplice e innovativa

Customer care on line

L'esigenza dell'Università di Pisa era gestire le **attività formative** legate alle prescrizioni in materia di salute e sicurezza (D.Lgs. 81/2008 e Accordo Stato Regioni) su tutto il personale dell'Ateneo (3700 unità).

L'obiettivo era quello di una **soluzione integrata** che consentisse la **gestione e il controllo sul processo di formazione**, in linea con i requisiti normativi e legislativi vigenti, così come **l'erogazione massiva della formazione on line**.

3,2,1... SOLUZIONE

Sinergest ha coinvolto il partner tecnologico Kles Informatica, specializzato in ambito di sistemi LMS (Learning Management System), al fine di implementare due applicativi, un workflow per la gestione dei processi legati alla formazione (Sinergest Suite) e una piattaforma e-learning per l'erogazione delle attività formative on line.

I moduli di **gestione della formazione** dell'applicativo Sinergest Suite sono stati installati su un cloud dove sono state create le varie mansioni previste da DVR (Documento di Valutazione dei Rischi) e le attività formative correlate previste dalla legislazione vigente. **L'applicativo** ha la funzione di **pianificare i corsi, registrarne l'erogazione ed archivarne la documentazione, costruire un curriculum formativo delle risorse dell'Ateneo**.

Sinergest ha successivamente **integrato** al proprio applicativo la versione open-source del **maggior sistema di e-learning italiano**, in collaborazione con la società partner, realizzando un portale web specifico per l'erogazione della formazione on line.

L'applicativo Sinergest Suite abilita le persone al corso, notificando il link e i dati di accesso alla piattaforma per la formazione. Una volta superato il corso (esiste garanzia legislativa dell'erogazione del corso), **le informazioni vengono riportate dal sistema e-learning all'applicativo Sinergest Suite**, la documentazione integrata, le necessità formative e il curriculum formativo della risorsa aggiornate.

Un **video tutorial informativo** sulla piattaforma e-learning e un servizio di **help desk** sono a **disposizione per gli utenti**, con inoltro della richiesta e apertura di un ticket per la gestione delle necessità di intervento.

L'integrazione tra sistema e-learning e applicativo ha quindi consentito: immediata registrazione delle attività di formazione, controllo sul processo di formazione delle risorse, facilità nella comunicazione delle necessità formative e delle attività di formazione attraverso uno strumento di erogazione massiva dei corsi.



La scelta di utilizzare Sinergest Suite, per una realtà come l'Università di Pisa, con più di 3500 lavoratori, è stata dettata dall'esigenza di avere un sistema di gestione della formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro (obbligatoria per legge), che permettesse il controllo costante dell'erogazione della formazione e del relativo aggiornamento. L'uso dell'e-learning ci ha permesso di raggiungere tutti i lavoratori/lavoratrici circa la formazione generale di 4 ore, così come richiesto dall'accordo Stato Regioni, consentendo, inoltre, al personale lavoratore un uso flessibile della piattaforma formativa (gestione del tempo, interruzione e ripresa del corso ogni qualvolta lo desiderino, ecc.).

Elisa Chicca
Ufficio Sicurezza e Ambiente



Molto meglio
 il tuo piccione.

CASE HISTORIES

#twelve

MESSAGGERIE DEL GARDA

Messaggerie del Garda S.p.a. è un'azienda moderna che offre servizi e soluzioni innovative nel settore dei trasporti nazionali e internazionali e della logistica. Presente sul mercato da 60 anni dispone di 5 sedi in Lombardia, 130 dipendenti, 100.000 mq di magazzini, collegamenti internazionali con uffici a New York, Shanghai e Belgrado.

L'azienda ha scelto di impostare un sistema integrato qualità, ambiente e sicurezza che garantisce l'efficacia della propria organizzazione e l'efficienza nella gestione dei processi interni, consentendo di offrire ai clienti un servizio affidabile nel tempo. Per questo motivo ha ritenuto strategico dotarsi di strumenti evoluti per il controllo dei propri sistemi di gestione.

Settore: Logistica & Trasporti
 Città: Castiglione delle Stiviere (MN)
 Sito: www.messaggeriedelgarda.com

CRITICITÀ, PROBLEMATICHE, OBIETTIVI

Gestione completa risorse umane

Integrazione processi qualità e sicurezza

Alert automatici su anomalie

Messaggerie Del Garda ha rilevato la necessità di uno **strumento evoluto per il controllo dei propri sistemi di gestione** dal momento in cui il Sistema Qualità (ISO 9001) dell'azienda (certificato da più di 15 anni) è stato integrato con il Sistema Sicurezza e Ambiente (SQAS e ISO 14001) nonché con gli adeguamenti normativi al D.Lgs. 81/2008.

Questo ha richiesto l'introduzione e la formazione di nuove figure professionali e maggiore formazione obbligatoria per i lavoratori.

Complice la crescita dell'azienda, del suo volume d'affari e del numero di dipendenti si è verificato un aumento delle incombenze.

Strumenti di gestione disomogenei e non integrati (excel, carta, software differenziati...) impedivano una visione globale ed una esatta tracciabilità delle attività eseguite, con conseguente rischio di dispersione delle informazioni.

Le registrazioni quasi esclusivamente manuali rendevano difficile ricavare analisi statistiche, le numerose scadenze da tenere sotto controllo spesso generavano situazioni di tensione.

3,2,1... SOLUZIONE

Messaggerie Del Garda ha scelto l'introduzione di una **soluzione gestionale informatizzata** caratterizzata da un approccio sistemico e integrato.

Il progetto, sviluppato da Sinergest su software web-based Sinergest Suite, ha interessato 3 aree principali:

■ Gestione del Personale

L'implementazione del sistema Sinergest Suite nella gestione dell'area Risorse Umane ha consentito il **controllo completo, flessibile e integrato** di tutti i processi relativi al personale. Per ogni risorsa è stato creato:

- un profilo organizzativo (con indicazione di reparto, ruolo, mansioni organizzative e competenze professionali),
- un profilo sicurezza (con indicazione di mansioni, competenze sicurezza, rischi per la mansione, visite mediche e dispositivi di protezione individuale),
- un profilo formativo che gestisce e aggiorna automaticamente il curriculum professionale della risorsa.

■ Gestione Non Conformità – Azioni Correttive

L'introduzione di un **unico strumento di gestione**, accessibile tramite web e condiviso da tutti gli stabilimenti, ha permesso la piena autonomia di ogni filiale nella registrazione e gestione di anomalie e azioni correttive, mantenendo allo stesso tempo una metodologia operativa standard e un controllo centralizzato nella gestione dei sistemi.

Le informazioni restano tracciate e i relativi dati statistici divengono input strategico ai fini del miglioramento continuo.

■ Gestione Scadenze

Uno **scadenario centralizzato** raccoglie tutte le scadenze relative ad azioni correttive, preventive, di miglioramento, adempimenti normativi, dispositivi di protezione individuale, visite mediche, patenti di guida e patenti professionali, corsi di formazione e monitoraggio di avarie. L'applicativo si occupa della gestione di ogni tipologia di scadenza, il sistema genera e-mail di notifica ai destinatari (nella data e con il preavviso configurati) a garanzia di completa efficienza nell'adempimento delle scadenze e favorisce uno sguardo d'insieme sulle attività.



CASE HISTORIES

#thirteen

P.M.

La P.M. S.p.a di Modena da anni rappresenta un'eccellenza nel campo delle lavorazioni meccaniche e degli assemblaggi di precisione, vantando una struttura produttiva estremamente flessibile e qualificata.

Ducati, Daimler AG, Mercedes AMG, ZF, Oerlikon, sono solo alcuni dei clienti dell'azienda modenese.

Settore: Automotive
Città: Modena (MO)
Sito: www.pm-spa.it.

CRITICITÀ, PROBLEMATICHE, OBIETTIVI

Automotive

Lavorazioni meccaniche e assemblaggi di precisione

Carte di controllo e statistiche

Controlli di produzione e monitoraggio parametri

P.M. si è posta come **obiettivo l'informatizzazione della gestione dei controlli previsti per ogni fase della produzione**, nell'ottica di ottimizzare i processi interni all'azienda, adempiere alle prescrizioni normative e legislative e far fronte alle necessità dei propri clienti. Oltre a fungere da garanzia per consegnare al cliente prodotti conformi alle specifiche, tali attività sono in grado di fornire dati necessari per effettuare approfonditi studi di processo per prevenire eventuali derive e migliorare le performance dell'azienda.



3,2,1... SOLUZIONE

La prima fase messa in atto da Sinergest è stata quella di un'attenta e complessa analisi. In stretta collaborazione con i referenti aziendali i consulenti Sinergest hanno provveduto a **mappare le attività in termini di work-flow, registrazioni, responsabilità e tempistiche**, definendo le specifiche per l'implementazione del software **Sinergest Suite** e per la realizzazione delle personalizzazioni ritenute necessarie per far fronte alle specifiche esigenze del cliente. Nella fase successiva Sinergest ha configurato un **modulo informatico in grado di gestire piani e verbali di controllo** per il rilascio di lotti di produzione e per seguire le varie fasi del processo, gestendo campionamenti, frequenze e caratteristiche di controllo, non da ultimo la registrazione dei risultati che possono essere rielaborati in maniera verticale, ad esempio per prodotto, lotto, cliente, caratteristica di controllo. Il modulo dispone inoltre di carte di controllo, irrinunciabili per tenere sotto controllo i vari parametri di processo.

Massima flessibilità, semplicità ed intuitività dell'interfaccia utente di produzione, differenziata rispetto a quella degli utenti con responsabilità di coordinamento e controllo, sono i punti di forza del modulo di gestione Sinergest Suite.

È in corso un'ulteriore fase che prevede l'estensione della piattaforma anche ad altre aree, quali ad esempio quelle relative a non conformità, report 8D, qualifica e monitoraggio fornitori.



Prodotto software intuitivo, pratico e soprattutto funzionale; le nostre maestranze di produzione sono riuscite a trovare familiarità già dopo qualche ora di lavoro, in poche parole un prodotto da consigliare.

La piattaforma Sinergest Suite ha permesso inoltre un notevole risparmio sui costi di gestione e di organizzazione in tutti i livelli del reparto produttivo in termini di flessibilità ed integrazione dei sistemi informativi aziendali; non solo, la facile e veloce consultazione dei dati, il controllo in real-time delle attività, non ultima la possibilità di visualizzare, consultare, confrontare ed elaborare i dati in qualsiasi luogo grazie alla tecnologia web di ultima generazione, rende il prodotto all'avanguardia.

Enrico Pradelli
Qualità



CASE HISTORIES

#fourteen

WASTE RECYCLING

Settore: Smaltimento rifiuti
Città: Pisa (PI)
Sito: www.w-r.it

La Waste Recycling S.p.a. è un'azienda specializzata nello stoccaggio, trattamento e smaltimento dei rifiuti industriali sia solidi che liquidi. Tramite laboratori di analisi e ricerca adeguatamente attrezzati, tecnici preparati e propri impianti di trattamento è in grado di gestire il corretto trattamento/smaltimento dei rifiuti.

Tra i servizi alla clientela offerti da Waste Recycling ci sono l'assistenza e la consulenza per svolgere le operazioni inerenti ai cicli produttivi interni: assistenza SISTRI, compilazione MUD, aggiornamenti normativi ecc...

Dalla fine degli anni Novanta Waste Recycling ha dato vita al progetto SCART con cui viene presentata l'immagine dell'azienda e la sua mission: il rifiuto e gli scarti di lavorazione rappresentano una risorsa che, se opportunamente lavorati e assemblati, possono generare opere nuove come elementi di arredo, abiti, strumenti musicali e installazioni artistiche.

CRITICITÀ, PROBLEMATICHE, OBIETTIVI

Trattamento e smaltimento rifiuti

Controlli monitoraggi, statistiche e indicatori

Analisi dei processi

Waste Recycling si è dotata di un Sistema di Gestione Integrato ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 puntando su un' **eccellente gestione delle tematiche ambientali e di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro**, con l'obiettivo di conseguire una costante crescita sia in termini di **valore aziendale** che di qualità nei **servizi forniti ai clienti**.

La continua crescita dell'azienda, sia in termini di organico che di miglioramenti e/o ampliamenti impiantistici, ha evidenziato la **necessità di uno strumento flessibile** che permettesse: la gestione efficace degli adempimenti previsti dalle norme ISO e dalle prescrizioni legislative e di autorizzazione, l'analisi ed elaborazione del flusso di dati in modo razionale in grado di contribuire così al processo di miglioramento continuo.

3,2,1... SOLUZIONE

Sinergest Suite si è dimostrata la soluzione ideale per la flessibilità richiesta, un sistema evoluto per il **controllo operativo sui sistemi di gestione e sugli adempimenti** previsti dalle disposizioni normative e legislative.

Particolare attenzione è stata posta alla **gestione della documentazione di sistema**: uno **scadenario** centralizzato consente un controllo su eventi e scadenze attraverso un sistema di notifiche automatiche via e-mail ai soggetti coinvolti (responsabili, fornitori...) L'**area relativa alle risorse umane** viene gestita a sua volta attraverso l'applicativo Sinergest Suite: le attività di formazione, la sorveglianza sanitaria, l'assegnazione e la consegna di dispositivi di protezione individuale.

La **gestione delle infrastrutture** (impianti e macchine) è stata affidata ad un **modulo personalizzato** che consente la registrazione delle attività di manutenzione, la programmazione e la registrazione degli interventi ed un monitoraggio sui costi e sulle risorse impiegate.



“

In seguito alla continua crescita della struttura aziendale, sia in termini di organico che di miglioramenti e/o ampliamenti impiantistici, si è fatta sempre più pressante l'esigenza di uno strumento flessibile che permettesse di gestire efficacemente gli adempimenti previsti dalle norme ISO e soprattutto le prescrizioni legislative e autorizzative. Oltre a consentire agli operatori di trattare il flusso di dati in modo razionale, al fine di analizzarli, elaborarli e quindi contribuire al processo di miglioramento continuo, Sinergest Suite si è dimostrata la soluzione ideale per la nostra realtà, uno strumento flessibile e prezioso. In particolare il modulo scadenario ha permesso, tramite il sistema di notifiche, di assicurare la conformità legislativa, con un lavoro di collaborazione fra tutti i responsabili coinvolti.

Elena Lapucci

Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza

”



CASE HISTORIES

#fifteen

BERTANI TRASPORTI

Settore: Logistica & Trasporti
 Città: Castiglione delle Stiviere (MN)
 Sito: www.bertanitrasporti.it

Attualmente **Bertani Trasporti Spa**, la holding operativa del Gruppo Bertani, è uno dei principali distributori di merci, in particolare automobili e camion, di importanti case automobilistiche nazionali ed estere. Dispone di strutture adeguate e capacità operative per la gestione dei flussi di materiali e di prodotti finiti per i grandi produttori. Tutte le attività di gestione e di amministrazione della società sono concentrate presso la sede principale di Castiglione delle Stiviere, mentre i traffici e le unità operative sono delocalizzate in punti strategici di scambio di beni e auto in Italia e in Europa, in modo da facilitarne la ricezione e la distribuzione.

Attività del Gruppo Bertani:

- Trasporti Veicoli
- Stoccaggio, Movimentazione, Servizi di Pre-Consegna e Personalizzazione Veicoli e Motocicli
- Logistica e Distribuzione Ricambi
- Logistica e Distribuzione General Cargo
- Gestione Magazzini

CRITICITÀ, PROBLEMATICHE, OBIETTIVI

Audit su mobile device

Controllo accessi mezzi e visitatori

Software per la gestione qualità e sicurezza

Certificata in ambito Qualità (ISO 9001) l'azienda aveva necessità di **informatizzare i propri processi legati ai sistemi di gestione** con uno strumento software che consentisse una gestione e un controllo integrato.

3,2,1... SOLUZIONE

Alla luce delle necessità del gruppo Bertani, Sinergest ha operato su 4 diverse aree di intervento:

- **gestione di reclami, non conformità, azioni correttive**, preventive e di miglioramento,
- **controllo delle scadenze** attraverso uno scadenario centralizzato,
- **controllo sistematico sugli accessi** che coinvolgono la gestione dei mezzi presso le sedi e le procedure di carico e scarico, attraverso il modulo Reception, con check-in e check-out tramite tessera magnetica, invio di alert automatico ai visitatori (sms/e-mail) in caso di emergenza,
- **gestione delle verifiche ispettive interne** in ambito qualità, sicurezza e ambiente attraverso il **modulo Gestione Audit**, completo di App su tablet per la registrazione dei rilievi in contesti di mobilità.



ONLINE

sinergest

Corporate

www.sinergest.com

Mondo Consulenza

www.consulenzaqualita.net

www.catenadicustodia.net

Mondo Software

Sinergest Suite

www.sinergestsuite.it

www.softwarenonconformita.it

www.softwaregestionequalita.it

www.softwaregestionesicurezza.com

www.gestionepersonale.net

www.gestioneaudit.it

Jump

www.jumpsoftware.it

www.softwaregestionecommesse.com

MedApp

www.medapp.it

info@sinergest.com

Software

Efficacia

Soluzioni web

Sistemi di Gestione

App

Controllo

Consulenza

Innovazione

Organizzazione

Obiettivi

I NOSTRI SOFTWARE





SINERGEST SRL - Performing Process

LUCCA - MODENA - BOLOGNA - PADOVA - TORINO
Via della Pesciatina, 91A - Fraz. Lunata - 55012 Capannori (LU)
Tel. +39 0583 378530 - Fax: +39 0583 1770139
info@sinergest.com - www.sinergest.com