

Titolo progetto:

CYBERQUAL2.0: ORGANIZZAZIONE DEI PROCESSI INTERNI E DELL'EROGAZIONE DI SERVIZI

Spesa ammessa a contributo: **73.239,94 €**

Finanziamento concesso: **43.943,96 €**

DESCRIZIONE

Lo sviluppo del progetto toccherà vari ambiti: innovazione dei processi dell'area commerciale; innovazione dei processi di erogazione dei servizi di controllo di qualità; innovazione dei processi di erogazione del servizio SaaS; innovazione dei processi interni di supporto.

Il tutto sarà supportato dall'adozione di adeguati strumenti per assicurare l'efficacia dell'esecuzione dei processi, tra i quali una piattaforma online che includa e integri: sito web istituzionale; eCommerce; CRM per la gestione dei clienti e dei controlli di qualità.

OBIETTIVI

FASE 1: Nell'area progettazione e sviluppo di sistemi avanzati per l'automazione e il controllo di qualità dei processi diagnostici: Incrementare le vendite (sia dirette che legate a vendite collaterali, cross sell, upsell) facendo leva sulla scalabilità del software; Diminuire i costi legati alle vendite; Diventare indipendenti da un partner estero extra-UE; Incrementare la qualità dell'assistenza (fondamentale un SaaS, dove le vendite sono strettamente legate alla fidelizzazione dei clienti); Dotarsi di un canale di vendita online per i propri prodotti e servizi; Monitorare l'andamento delle vendite e delle risorse necessarie; Raccogliere e gestire strutturalmente le richieste di assistenza.

Nell'area servizi di controllo di qualità delle apparecchiature e dei processi di formazione delle immagini diagnostiche: Incrementare le vendite facendo leva sulla Unique Value Proposition, ovvero aumentando la qualità del servizio; Diminuire i costi legati alla gestione del cliente; Strutturare ed articolare la conoscenza ora diffusa sul cliente per renderla più facilmente fruibile da più persone; Rendere il personale più libero ed indipendente dalle esigenze del cliente; Incrementare la qualità dell'assistenza; Migliorare la gestione del cliente (contratti, documentazione degli interventi, richieste di assistenza) diminuendone i costi; Strutturare ed articolare la conoscenza ora diffusa sul cliente per renderla più facilmente fruibile da più persone.

FASE 2: Andare ad aumentare la propria marginalità snellendo le procedure interne a 360° in tutta la struttura aziendale e andando a colmare le diverse criticità interne connesse all'erogazione del servizio.

Tale aspetto è quindi direttamente connesso a quello evidenziato nella FASE 1; in quanto un aumento di clienti a fronte di una mancanza di organizzazione interna adeguata porterebbero sicuramente l'azienda a un deficit e di conseguenza a una perdita di credibilità nei confronti dei clienti finali

RISULTATI ATTESI

La CyberQual grazie al presente progetto punta a innovare completamente le modalità di erogazione dei suoi servizi (grazie all'utilizzo di una nuova piattaforma altamente innovativa che verrà a sua volta connessa ad un CRM e al sito aziendale che verrà implementato con un eCommerce unico nel suo genere) attuando anche simultaneamente un'innovazione dal punto di vista dell'organizzazione interna.

Tali due aspetti risultano quindi sinergiche e complementari per la buona riuscita del progetto in quanto l'azienda punta a diventare uno tra i leader tra i fornitori di servizi a livello medicale e senza una buona riorganizzazione dal punto di vista dei processi interni potrebbe creare dei gap procedurali nello sviluppo delle attività legate alla nuova area commerciale.



**POR FESR
2014 2020**
Friuli Venezia Giulia

