CASE HISTORY

GRUPPO GUARNERI

INNOVAZIONE TECNOLOGICA E NUOVE MODALITÀ DI COLLABORAZIONE PER IL FUTURO DEL SETTORE NOLEGGI



SISTHEMA
a vargroup company

INTRODUZIONE

Un Gruppo che dal 1994 opera nel settore del noleggio di macchinari per il sollevamento persone. 25 anni di esperienza che hanno portato ad una indubbia specializzazione nel campo ma anche una realtà aziendale dinamica e affiatata, alla continua ricerca di soluzioni innovative capaci di migliorare le diverse sfaccettature del servizio offerto alla propria clientela grazie alla tecnologia. Aspetti che la rendono una **realtà all'avanguardia nel settore**. Gruppo Guarneri si riconosce da tempo in questa prospettiva anche grazie alla collaborazione con Panthera, partner tecnologico che la affianca da 10 anni.

GRUPPO GUARNERI: PROFESSIONISTI DEL NOLEGGIO DI MACCHINE PER IL SOLLEVAMENTO E DELLA FORMAZIONE SULLA SICUREZZA E SULLE ATTREZZATURE

"La nostra specializzazione, da 25 anni," afferma **Gabriella Martani**, titolare e Presidente del CDA della holding Gruppo Guarneri "è nel noleggio di macchine per lavorare in quota. Questo è il vero core business aziendale che, attraverso la società **Eurotecno**, ci ha permesso di sviluppare competenze sempre più specifiche nel settore, con un parco macchine che oggi conta oltre 600 mezzi". La specificità del Gruppo Guarneri rispetto ad altri player di mercato è, infatti, la specializzazione nel sollevamento di persone, benché i servizi erogati includano anche macchine per il sollevamento delle cose. Questo nell'ottica di una soddisfazione del cliente a 360° che vede il Gruppo qualificarsi come interlocutore unico per la gamma completa dei servizi erogati.

Gruppo Guarneri, infatti, è anche **Serfin**, la società che presidia gli ambiti della formazione in ambito di sicurezza ed attrezzature, complementari al core business aziendale.

MOTIVI DEL CAMBIAMENTO

“Abbiamo conosciuto il team di Panthera nel 2010, anno in cui l’azienda sentiva l’esigenza di effettuare un **upgrade dei propri processi aziendali**, valutando un software gestionale in grado di traghettare l’azienda verso una vera trasformazione digitale”. Ad affermarlo è l’ing. **Marco Rodiani**, Direttore generale del Gruppo Guarneri: “La scelta è stata Panthera, un ERP totalmente web, innovativo anche nella gestione dei processi, scelta tecnologica che ci è sembrata fin da subito interessante, nonché preferibile a tante altre sul mercato. Oggi non possiamo che affermare che si è rivelata vincente”.

Inizia così la collaborazione tra Panthera e il Gruppo Guarneri che, sin dai primi mesi ha portato il team di progetto a modellare l’ERP secondo le esigenze dettate dal settore in cui il Gruppo opera, contraddistinto da necessità ben precise.

“Il rapporto con Panthera” continua l’ing. Rodiani, “si è evoluto nel tempo e si consolida a livello tecnologico e di partnership. Un aspetto per noi fondamentale di questo **sodalizio professionale** è che Panthera ha sempre dimostrato attenzione alle nostre richieste, sviluppando implementazioni sulla base delle caratteristiche del nostro mercato”.

Expertise nel settore del noleggio e negli ambiti inerenti l’erogazione di servizi di formazione che Panthera ha maturato negli anni e che oggi rientrano a pieno titolo nello standard di Panthera ERP, contribuendo a determinare la sua copertura applicativa che soddisfa oggi circa il 95% dei codici ATECO.

“La nostra sensazione è stata quella di un’ottima **capacità di ascolto e di interpretazione delle esigenze del cliente** che richiedono dall’altra parte la capacità di coglierne il senso e di tradurle in soluzioni tecnologiche” sottolinea Gabriella Martani. Collaborazione che continua ad evolversi con l’ingresso in azienda della seconda generazione della proprietà che, dopo l’implementazione di Panthera nel 2010, ha dato slancio ad un successivo processo di innovazione dei processi aziendali, determinando un nuovo upgrade anche nell’utilizzo di Panthera.

In particolare, **Sara Guarneri**, Responsabile Sviluppo Formazione, ha coordinato e potenziato la digitalizzazione delle attività del Gruppo in ambito di Formazione, come la tracciabilità di tutti gli aspetti legati all’erogazione di formazione professionale in presenza e online sulle tematiche connesse a Sicurezza sul lavoro, Compliance e Qualità e Soft skills.

> *“10 anni dopo, Panthera non è più un semplice fornitore ma un vero partner di Gruppo Guarneri perché i progetti vengono ideati e sviluppati in sinergia tra le parti.”*

PANTHERA ERP:
La caratteristica fondamentale per Gruppo Guarneri

Secondo Sara Guarneri: “Una caratteristica fondamentale è la **flessibilità** di Panthera che si sposa bene con la flessibilità che contraddistingue la nostra società.

Il mercato cambia velocemente e con esso le esigenze dei clienti; ripensando all’ultimo anno, abbiamo incrementato l’informatizzazione e la tracciabilità dei processi a tutti i livelli. Oggi possiamo definirci un’azienda quasi al **100% paperless** ma per abilitare questi processi di digitalizzazione è necessario un software unico in grado di gestire, in modo così innovativo, tutti i processi aziendali.

MOBILE SERVICE: LA DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI DI MANUTENZIONE

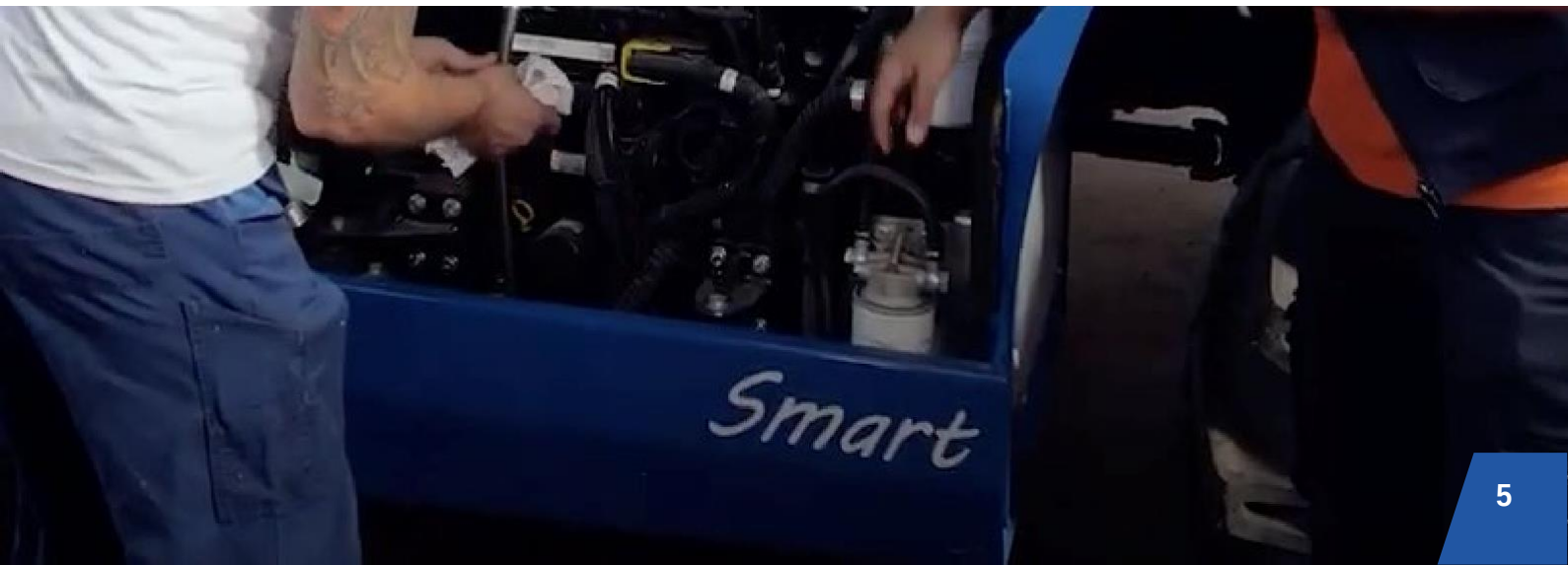
Un’esigenza molto sentita da Gruppo Guarneri era quella di **migliorare la gestione dei processi di assistenza e manutenzione** sui mezzi del proprio parco macchine, in uso quotidianamente presso centinaia di aziende differenti che, periodicamente, necessitano di interventi. Un’attività fondamentale e strategica per le realtà che operano nel settore del noleggio.

Mobile Service, l’innovativa App di Panthera per la **gestione smart delle attività di assistenza**, ha trasformato il flusso operativo dei tecnici di manutenzione che, fino a quel momento, lavoravano su supporti cartacei e ora, invece, possono ricevere gli Ordini di Lavoro direttamente su Smartphone/Tablet, consuntivarne ore e materiali, raccogliere la firma del Cliente e sincronizzare tutti i dati con il software gestionale in azienda. Questa nuova modalità consente a Gruppo Guarneri la digitalizzazione dell’intero flusso documentale legato alle attività di assistenza, la piena tracciabilità di tutte le fasi del processo e la possibilità, in qualsiasi momento, di accedere allo storico delle manutenzioni effettuate o in corso.

MOBILE SERVICE:
I vantaggi ottenuti

Grazie all'utilizzo dell'App Mobile Service, Gruppo Guarneri ha ottenuto vantaggi a più livelli:

- Dematerializzazione dei processi cartacei
- Abbattimento dei costi, in termini economici e operativi
- Rivalorizzazione delle risorse umane, impiegate in attività a maggior valore aggiunto
- Responsabilizzazione dei referenti diretti di ogni attività
- Accesso in tempo reale a processi, storico degli interventi e stato del magazzino
- Trasmettere ai propri clienti l'immagine di un'azienda estremamente organizzata, innovativa e nella quale tutti i reparti aziendali lavorano interconnessi grazie ad una regia tecnologica



MOBILE TICKETING: VERSO LA TRASPARENZA TOTALE CON IL CLIENTE

Ma la revisione dei processi in ottica smart non si è fermata. Lo step successivo determina un vero e proprio salto in avanti nel rapporto di trasparenza verso il cliente. Fino a qui Gruppo Guarneri si era infatti concentrato sull'innovazione dei propri processi interni in ottica di digitalizzazione così da creare le basi per abilitare nuovi upgrade di servizio, questa volta rivolti all'esterno. L'obiettivo, infatti, era quello di **"abbattere" le barriere tra fornitore e cliente** dando a quest'ultimo piena visibilità dell'operato di Guarneri. In che modo è stato possibile? Grazie a Mobile Ticketing, la nuova App di Panthera per la gestione Mobile delle richieste di Assistenza, tutti i clienti, con questa app, possono oggi aprire ticket di richiesta intervento (descrivendo l'anomalia ed allegando fotografie e video) e seguire poi in tempo reale lo stato di avanzamento delle manutenzioni.

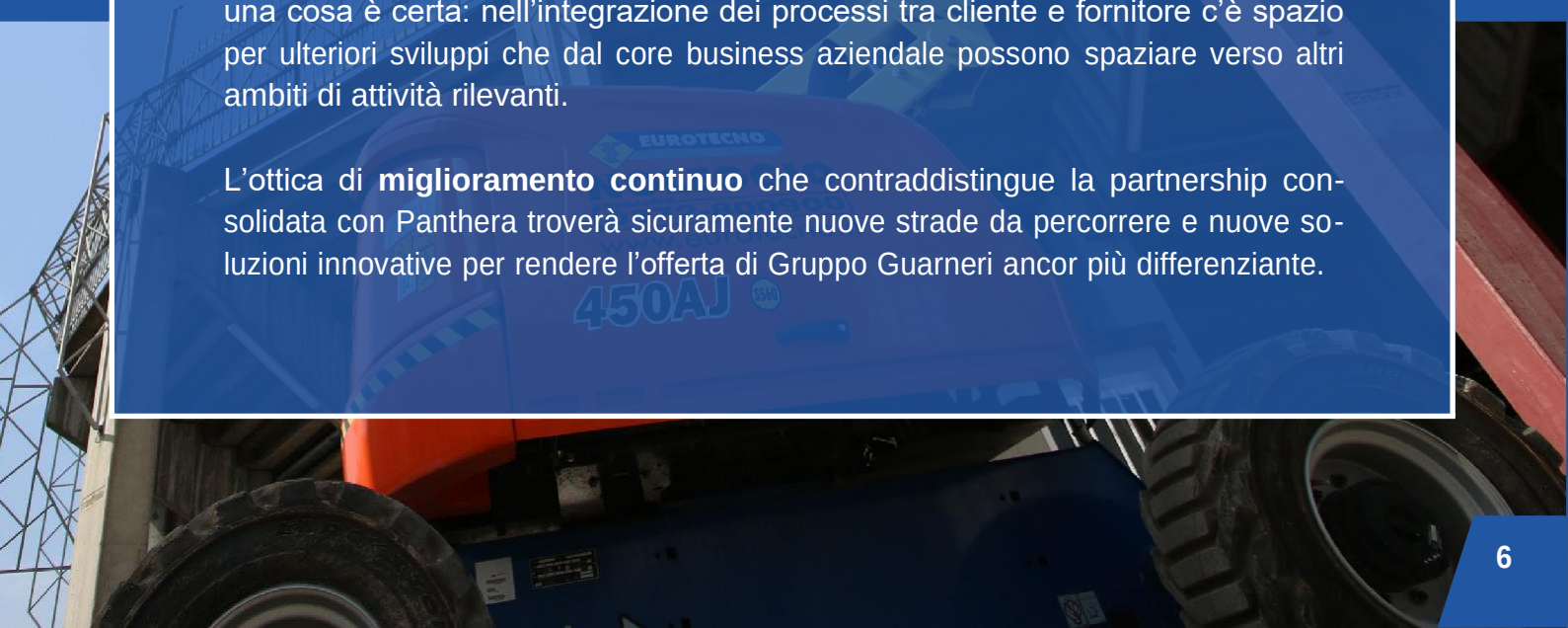
I flussi di interazione cliente/fornitore sono molto più puntuali e veloci, eliminando la necessità di telefonate di aggiornamento. Inoltre, anche in questo caso, un ulteriore step del processo viene dematerializzato: le bolle di consegna e di rientro dei mezzi (i classici ddt) non sono più consegnati al cliente in formato cartaceo ma sono pubblicati direttamente sull'applicazione.

Trasparenza e fiducia reciproca: sono questi i pilastri su cui Gruppo Guarneri basa il proprio operato quotidiano e oggi questa promessa al cliente si realizza ancor più efficacemente grazie alla tecnologia come fattore abilitante di nuove modalità di collaborazione.

IL FUTURO È NELL'INTEGRAZIONE

Gruppo Guarneri è una realtà dinamica e sono tanti i propositi per il futuro perché una cosa è certa: nell'integrazione dei processi tra cliente e fornitore c'è spazio per ulteriori sviluppi che dal core business aziendale possono spaziare verso altri ambiti di attività rilevanti.

L'ottica di **miglioramento continuo** che contraddistingue la partnership consolidata con Panthera troverà sicuramente nuove strade da percorrere e nuove soluzioni innovative per rendere l'offerta di Gruppo Guarneri ancor più differenziante.



PANTHERA PER IL SETTORE DEL NOLEGGIO MACCHINE E ATTREZZATURE

1. **Riduce la complessità e i costi di gestione del sistema informativo**: diminuisce il numero di interlocutori, integrando tutti i processi aziendali e di noleggio in un unico strumento, con un unico contratto di manutenzione e un unico partner per le problematiche ICT.
2. **Verifica in tempo reale la disponibilità del bene adatto al cliente**, anche all'interno di un parco macchine complesso e dislocato in più sedi, grazie a un database dinamico accessibile dal web: classificazione dei beni, ricerca per variabili, planning dei noleggi e rappresentazione grafica della situazione del parco sempre aggiornata.
3. **Gestisce in modo semplice ed efficiente la disponibilità del bene**, coordinando con un semplice browser più sedi e sub-noleggiatori, per aiutarti a cogliere anche opportunità impreviste.
4. **Riduce i rischi economici**, monitorando il deficit di ogni cliente e assegnandogli un limite massimo di esposizione. Inoltre Panthera è integrato con banche dati di rating e offre la possibilità di creare liste di aziende sospette.
5. **Riduce i furti e aumenta la sicurezza**, con un sistema di alert che monitora via satellite la posizione, il percorso effettuato, le anomalie e le condizioni di lavoro dei beni.
6. **Ottimizza le attività di assistenza e manutenzione**, con un calendario che organizza gli interventi e distribuisce le risorse in modo efficiente. Inoltre struttura un resoconto dei costi sostenuti e delle fatture ricevute dai tecnici esterni, analizzando materiali impegnati e ore di lavoro.
7. **Riduce i costi di gestione dei documenti e i tempi per reperirli**: la gestione documentale attiva e passiva con archiviazione e spedizione digitale elimina carta e archivi fisici, garantendo sicurezza e rintracciabilità immediata.
8. **Aumenta il controllo sull'andamento del business:** la Business Intelligence integrata individua le fonti di marginalità e i beni più richiesti e permette di analizzare i dati gestionali e finanziari in modo grafico: analisi costi e ricavi per macchina, rotazioni, manutenzioni, budget.

SISTHEMA
a vargroup company

via Gaetano Sbodio, 2 – 20134 Milano

Tel. +39 030 2431211 | marketing@sisthemaspa.it | www.panthera.it
www.sisthemaspa.it