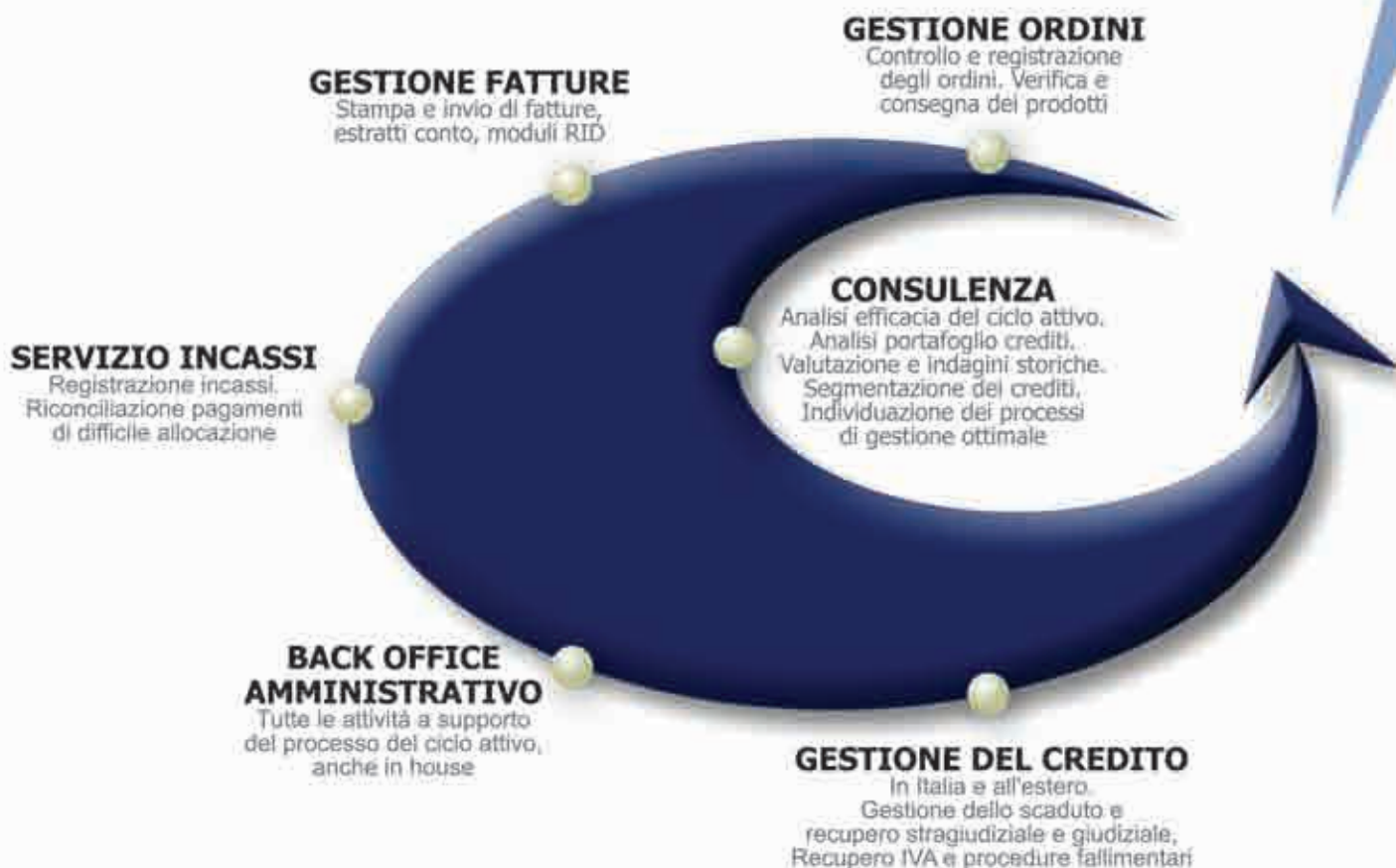


# OUTSOURCING DEL CICLO ATTIVO

Come trasformare un costo in valore



**Omniatel:**  
**Qualità**  
al servizio del  
ciclo attivo

# Il valore della certificazione di qualità nella gestione del credito

**Dino Piccoli**  
**Presidente**  
**Omniatel SpA**

***Ci crede Omniatel, che ha deciso di offrire al mercato una garanzia oggettiva***

La domanda di qualità è sempre più pressante in tutti i mercati, i settori industriali e in tutti i processi aziendali strategici. Oggi, chi compra un prodotto o un servizio ha tutto il diritto di pretendere che la qualità sia costante e garantita, in poche parole certificata.

Di conseguenza, i fornitori dovrebbero, per essere competitivi, investire in qualità: un circolo virtuoso che si attua sempre più spesso nell'ambito manifatturiero, dove la qualità si può misurare con parametri fisici e facili da monitorare, ma avviene molto meno frequentemente quando l'oggetto della fornitura è un servizio.

Eppure, la certificazione di qualità è applicabile ed è fondamentale anche nel terziario: molti servizi sono vitali e strategici per il buon andamento del business tanto e forse più dei prodotti fisici.

Un'azienda che in Italia ha aperto la strada alla certificazione di qualità, in particolare nel settore dell'outsourcing del credito, è Omniatel.

Nel suo segmento di mercato, Omniatel rappresenta una piacevole eccezione: solo il 25% delle prime venti aziende che operano nell'outsourcing di servizi di gestione del credito risultano oggi certificate.

“Abbiamo investito moltissimo non solo nella ricerca della qualità”, spiega Dino Piccoli, presidente di



Omniatel, “ma anche nella ricerca di garanzie oggettive per i nostri clienti, garanzie che abbiamo trovato proprio nella richiesta e nel successivo ottenimento della certificazione ISO 9001”. Il motivo per cui non tutti si cimentano nelle complesse procedure di certificazione (e di mantenimento poi degli standard qualitativi) è presto spiegato: certificarsi è impegnativo sia dal punto di vista economico sia da quello organizzativo.

Il processo è lungo e faticoso, bisogna analizzare e mettere in discussione tutti i processi, anche quelli che sembrano funzionare da anni, coinvolgere persone che, nel frattempo, stanno svolgendo tra mille difficoltà il loro lavoro di tutti i giorni; insomma, bisogna chiedere all'azienda, già molto stressata, di trovare risorse ed energie importanti per quest'attività di analisi e

strutturazione che precede le verifiche necessarie per ottenere la certificazione ISO 9001.

Una volta ottenuta, la certificazione va mantenuta anno dopo anno, ancora una volta a costo di notevoli risorse.

“Ma il premio di questi sforzi”, prosegue Piccoli, “è la riduzione ai minimi termini del rischio che le aspettative dei clienti non siano soddisfatte. E un cliente soddisfatto è per l'azienda sia un minor costo che un maggior guadagno”.

Migliorare i propri processi di produzione consente di raggiungere una maggiore efficienza e di ottenere una riduzione dei costi di produzione. L'impresa che ha scelto la strada della certificazione è in grado di competere con successo anche nei confronti di concorrenti che, ricorrendo a soluzioni che riducono il costo della manodopera (ad esempio l'offshore outsourcing), penalizzano la qualità.

“Sono certo”, conclude il Presidente di Omniatel, “che il mercato saprà apprezzare il valore aggiunto di un atto volontario come quello della certificazione e tenderà a premiare la società che acquisisce questa competenza, consentendole di aumentare le proprie quote di mercato”.