



Tecnologia al servizio del cliente

Investire in ricerca e sviluppo per sconfiggere la crisi. È la strategia vincente di Imola Gru, che ha sviluppato una software house interna e creato un sito e due app per migliorare l'assistenza tecnica

di Luca Balduzzi



La crisi economica che ha travolto il comparto delle costruzioni ha avuto ripercussioni molto pesanti e profonde sull'attività di tante aziende, anche dei settori più strettamente collegati a quello specifico dell'edilizia.

Imola, in provincia di Bologna, se n'è resa conto molto di più rispetto ad altre città, assistendo al fallimento di due fra le sue cooperative storiche: la Cesi, una tipica impresa di costruzioni, ma anche la 3elle, una azienda produttrice di porte e finestre in legno. A poca distanza dalle sedi di queste due cooperative, però, c'è una impresa che è stata in grado di fronteggiare e avere la meglio sulla crisi. In che maniera? Non avendo alcuna paura di cambiare la propria struttura e di modificare le sue priorità di investimento, con la decisione di puntare con convinzione sulla ricerca e sullo sviluppo. È Imola Gru, che grazie a una scelta lungimirante può vantarsi di essere una fra le prime aziende del nostro Paese ad avere sviluppato al proprio interno un comparto dedicato all'in-

formatica, che ha dato vita a *Logica*, il primo software gestionale specifico per migliorare l'assistenza tecnica ai clienti in Italia e all'estero.

Tecnologia = sicurezza ed efficienza

«La necessità di gestire in sicurezza servizi ad alto livello di rischio ha portato Imola Gru a puntare, fin dalla sua nascita, sulla formazione continua degli operatori (sia tecnica che di sicurezza) e sulla massima innovazione tecnologica, sia nella strumentazione sia nella organizzazione del lavoro», premettono i vertici dell'impresa. «La tecnologia rappresenta per Imola Gru garanzia di sicurezza e al tempo stesso premessa indispensabile all'efficienza del servizio.»

Arrivando a "Logica", «l'azienda ha sviluppato internamente un sistema che consente un monitoraggio esaustivo e la programmazione di commesse, personale e mezzi in relazione alle attività programmate o in corso, e la cura del cliente», aggiungono da via Bacchini. «Il continuo svilup-



po del software ha portato all'integrazione con il call center, il sito web (area extranet clienti) e con le più recenti innovazioni nel campo dell'informatica e del mobile».

Ne sono nati «un collegamento via palmare a squadre operative scelte e a due nuove app per la gestione delle verifiche accessori e degli interventi», continuano da Imola Gru. Un sistema che «permette di organizzare le squadre e gli interventi, ottimizzare l'utilizzo delle risorse disponibili (furgoni attrezzati ed equipaggiamento), gestire il magazzino e la spedizione dei pezzi di ricambio, e snellire le procedure burocratico-amministrative».

«Attraverso l'applicazione, il cliente ha la possibilità di consultare in qualsiasi momento e monitorare in maniera costante l'anagrafica e il registro di controllo dei propri macchinari e accessori», entra nei particolari

Alessandra Mirri, responsabile commerciale dell'impresa, ovvero «la loro storia, la loro attività, l'elenco delle verifiche effettuate nel corso degli anni e la lista delle eventuali riparazioni». Ma non è finita qua. «Il software consente anche di firmare immediatamente un verbale di esecuzione lavori», prosegue la Mirri, «di inviarlo direttamente al cliente per e-mail e di renderlo consultabile, verificabile e scaricabile da parte dello stesso nell'area dedicata del sito internet aziendale». L'obiettivo, insomma, è quello di rendere più efficienti i servizi dell'azienda e semplificare il lavoro dell'imprenditore.

Flotta di mezzi attrezzati

Non è questo il solo punto di forza di Imola Gru. Per garantire un'assistenza tempestiva, l'azienda mette a disposi-





zione della propria clientela una flotta di mezzi attrezzati con unità operative delocalizzate (Udine e Ospedaletto) composta da ventinove furgoni attrezzati. Sempre pronti a partire ed equipaggiati per ogni evenienza, i mezzi dell'impresa consentono alle squadre di tecnici di pronto intervento di rispondere con immediatezza alle richieste di assistenza e di operare sul posto con un'attrezzatura tecnica specifica e ricambi originali pronti per l'installazione. Un dispiegamento di forze che permette di ridurre al mi-

nimo il tempo di fermo delle macchine del cliente.

Magazzino di ricambi originali

Inoltre, un servizio completo di assistenza tecnica e manutenzione preventiva non può prescindere da una fornitura completa ed efficiente di ricambi originali, anche attraverso la vendita online. Imola Gru, grazie a un magazzino con uno stock di oltre 40.000 pezzi e un collaudato servizio di spedizione, commercializza ricam-

bi autogru tuttoterreno e fuoristrada Grove (Krupp), ricambi gru semoventi - cingolate - Manitowoc, ricambi gru edili a torre e automontanti Potain (Simma), ricambi radiocomandi gru Hetronic (Ques) e Autec, e radiocomandi industriali gru idrauliche Autec.

Ufficio tecnico centralizzato

Gli elevati standard qualitativi degli interventi sono garantiti dalla presenza di un Ufficio tecnico interno, organizzato in un team ad alto livel-

lo di specializzazione per settore (gru edili, autogru, carroponti industriali e gru semoventi). L'eccellente biblioteca tecnica e gli avanzati sistemi di telecomunicazione consentono di fornire un supporto in tempo reale all'operatore impegnato sul campo, come se ogni intervento fosse eseguito da un tecnico ideale, somma delle eccellenze e del know-how acquisito da Imola Gru nei suoi oltre venti anni di storia.

Officina specializzata

Imola Gru è anche Officina Renova, officina tecnica interna che grazie a un personale altamente qualificato offre servizi di riparazione, revisione e rinnovamento di impianti di sollevamento edile e industriale. Con un'area di 400 m², l'officina è dotata di moderne attrezzature e macchinari per la riparazione di qualunque parte ed è rifornita dall'attiguo magazzino di tutti i ricambi originali necessari alla lavorazione.

Imola Gru opera in Italia e nel mondo, anche in scenari particolari come l'off-shore

Alla vigilia del compimento del venticinquesimo anno di attività, nel dicembre del 2014 l'azienda ha coronato il proprio percorso di riconversione alla crescita e allo sviluppo con un pre-



stigioso incarico a bordo della Saipem 7000, l'ammiraglia del contractor appartenente al gruppo Eni in navigazione sul Mar Nero.

Dopo la missione dell'anno precedente a bordo di Castoro II, altro vascello della flotta Saipem, i tecnici di Imola Gru hanno affrontato una nuova sfida in off-shore per effettuare un megatagliando sulla nave gru semi-sommersibile più grande al mondo: 198 metri per 87 metri e una capacità di sollevamento di 1.400 tonnellate.

«Si è concretizzata quindi l'intensa attività compiuta dall'azienda fra il 2010 e il 2013, volta a convertire il proprio fatturato dal comparto edile ad attività rivolte a settori decisamente in controtendenza con la crisi delle costruzioni», spiegano i vertici di Imola Gru. «Si è passati così dal 34% al 73% dell'intero volume d'affari che proviene dai general contractor mondiali come Saipem, da grandi società di ingegneria come Rosetti Marino, da multinazionali italiane come Marcegaglia o il gruppo Danieli di Udine, parallelamente al consolidamento delle storiche collaborazioni con aziende leader del territorio come Sacmi e Cefla.»

Una sfida «impegnativa, che ha richiesto un'implementazione del know-how per approcciarsi ai nuovi settori e una struttura capace di rispondere efficacemente a richieste sempre più complesse», aggiunge l'azienda. «Il tutto supportato da investimenti in tecnologia che hanno permesso lo sviluppo di strumenti all'avanguardia che sfruttano le integrazioni con i dispositivi mobile, scelta unica nel settore dei servizi. Una nota certamente positiva per il territorio e un esempio virtuoso di come perseveranza, impegno e investimento in ricerca e sviluppo rappresentino la chiave del successo».

INFO

Imola Gru

Sede direzionale e operativa
via Bacchini, 4/a - 40026 Imola (BO)
Unità operativa Tirreno
via Cocchi, 7 - Ospedaletto (PI)
tel - +39.0542.642283
fax - +39.0542.649455
email - info@imolagru.com
http://www.imolagru.com/