

PICCOLA IMPRESA GRECIA

The risk story 1



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



PICCOLA MEDIA IMPRESA DALLA GRECIA

Descrizione dell'azienda e della sua Supply Chain

La società LK ha iniziato la sua attività nel 1950 a Larissa come negozio al dettaglio di utensili, vernici e ferri da stiro. È entrata nel campo della vendita all'ingrosso di utensili industriali, e la sua gamma di prodotti ora comprende utensili manuali (elettrici e motorizzati), strumenti di pittura e vernici, imballaggi di materiali, articoli di protezione, sistemi di perforazione, strumenti per l'agricoltura e il giardinaggio, utensili da taglio e rettifica, edilizia e idraulica, materiali per mobili e tappezzeria, e gommapiuma. L'azienda ha 27 dipendenti ed è composta da quattro dipartimenti:

- Dipartimento finanziario e amministrativo
- Reparto vendite-acquisti
- Reparto magazzino
- Reparto assistenza tecnica.

Digitalizzazione della SC

I clienti sono in grado di ordinare i prodotti online, e poi l'azienda organizza la distribuzione. Attraverso il tracking, ogni cliente può monitorare lo stato dell'ordine. L'azienda utilizza il software Entersoft CRM®, che è uno strumento che facilita la comunicazione interna dell'azienda tra tutti i dipartimenti. Questo sistema supporta le esigenze delle vendite, del marketing, del processo interno e la conoscenza in tempo reale di ogni cliente. Attraverso il sistema CRM sono in grado di pianificare, organizzare e monitorare le transazioni con i loro clienti. Come risultato, assicurano il lavoro di squadra, l'efficacia dei dipendenti e un'esperienza del cliente senza soluzione di continuità.

Risk Management

L'azienda affronta a volte dei rischi organizzativi interni. Per esempio, a volte il numero di ordini è elevato. In base a questo, il sistema non può riconoscere la priorità di ogni ordine o la relazione interna che l'azienda ha con il cliente. Il risultato è che ci sono alcuni ritardi nella consegna della merce. Il problema inizia con la società di consegna con cui LK collabora. È importante risolvere questo problema per continuare il rapporto duraturo che LK ha con i clienti. Tuttavia, l'azienda non ha un certo piano di gestione del rischio da seguire, anche se fosse necessario.

Pratiche di Risk Management: L'azienda ha bisogno di più dipendenti per gestire il lavoro. Nel prossimo futuro, l'azienda mira a creare un nuovo dipartimento per avere un reparto di consegna interno e quindi controllare meglio gli ordini. Oltre a questo, esistono idee riguardanti lo sviluppo di un piano di gestione dei rischi.

Rischi: I principali rischi legati alla pandemia a cui l'azienda è stata esposta includono:

- **Rischio della catena di approvvigionamento:** l'impatto della pandemia sulla catena di approvvigionamento è ovvio. Molte aziende di fornitura sono state spinte alla chiusura, quindi l'azienda ha perso i principali fornitori. Attualmente, c'è la necessità di trovare nuovi fornitori e sviluppare una nuova rete di approvvigionamento.
- **Rischi legati a COVID-19:** durante il periodo della pandemia, l'azienda è rimasta chiusa per più di tre mesi. I clienti hanno completato i loro ordini solo online. Il magazzino dell'azienda è stato pieno perché la società di consegna non può pianificare e organizzare la distribuzione. L'azienda ha dovuto interrompere gli ordini online fino a quando il magazzino può ospitare più merce.

Benefici del risk management: Attraverso lo sviluppo di un piano di gestione dei rischi, l'azienda intraprenderà più azioni correttive, e organizzerà i processi per consegnare i prodotti in tempo.