



AUTOMOTIVE

CERTIFICAZIONE ISO 9001: UNA SOLUZIONE UNICA SU TUTTA LA RETE

LANDI RENZO in breve



Azienda: **Landi Renzo SpA**
Attività: **Automotive**

Dimensioni:

- Fatturato 2006: **138,7** mIn Euro
- **5** milioni di sistemi venduti in più di **50** Paesi nel mondo
- **650** Officine Autorizzate
- **20** Rivenditori Autorizzati

Profilo:

- **Landi Renzo SpA**, azienda emiliana fondata nel 1954, è la **maggiore società del Gruppo Landi**, un Gruppo leader mondiale nella produzione di sistemi di controllo a metano e GPL per autotrazione.

www.landirenze.it

> ESIGENZE

- Garantire qualità e innovazione per prodotti ad alta tecnologia
- Estendere a tutta la Rete benefici e procedure di gestione in qualità

> SOLUZIONE

- La ISO 9001 risponde alle esigenze qualitative e di flessibilità tipiche delle reti aziendali
- La Certificazione da parte di un Organismo Indipendente è un valore aggiunto verso il Cliente

> VANTAGGI

- Trasferimento capillare di know-how ed efficienza
- Coinvolgimento e stimolo a standard qualitativi più elevati

LE ESIGENZE DEL CLIENTE

Qualità, attenzione alle esigenze del cliente, ricerca rigorosa, tecnologia per soluzioni rispettose dell'ambiente, miglioramento continuo: questi i valori che costituiscono la filosofia e caratterizzano il modo di operare della **Landi Renzo Spa**, l'azienda emiliana fondata nel 1954 e maggiore società del **Gruppo Landi**. Un Gruppo leader mondiale nella produzione di sistemi di controllo a metano e GPL per autotrazione.

Negli ultimi anni il Gruppo Landi ha goduto di **una crescita costante** del proprio fatturato, in Italia e all'estero, manifestando una forte propensione all'internazionalizzazione. L'azienda punta sulla **ricerca** e l'**innovazione** per lo sviluppo di sistemi e componenti sempre più evoluti, tecnologicamente all'avanguardia, compatibili con l'ambiente ed economicamente vantaggiosi. L'attenzione all'innovazione e alla qualità si traduce nella capacità di fornire **progetti e servizi completi, su misura per il Cliente**.



LA CERTIFICAZIONE COME STRUMENTO

Questi risultati sono stati raggiunti dalla Landi Renzo anche grazie all'implementazione del **Sistema Qualità**, certificato **ISO 9001** già dal 1996 e, primo nel proprio settore, ad ottenere la certificazione **ISO/TS 16949** nel 2001. Un percorso che ha permesso di lanciare nel 2004, avvalendosi di **Landi Renzo Rete Italia**, il progetto di estensione del Sistema Qualità ad una élite di 209 strutture (189 Officine e tutti i 20 Rivenditori Autorizzati) afferenti alla propria rete commerciale e di installatori in Italia. Un risultato davvero significativo se si considera come, soprattutto la rete degli installatori, sia estesa, variegata e costituita da realtà spesso piccole, autonome e differenziate. E' interessante notare, inoltre, come la Rete abbia deciso di instaurare col Gruppo Landi un legame di carattere non solo economico e legato al servizio fornito, ma anche tecnico, attento al processo e improntato alla trasparenza. Landi Renzo ha raggiunto così un ulteriore risultato: non solo portare **uniformità ed efficienza** lungo la propria Rete Italia, ma anche stimolare **standard qualitativi** più elevati e **miglioramento continuo** e garantendo, grazie alle economie di scala, **investimenti** su tutta la Rete, sia in tecnologia sia economici; i costi del processo di certificazione sono d'altronde un fattore che incide molto per le Organizzazioni di dimensioni contenute.

Landi Renzo considera, quindi, come elemento base per la propria affermazione sul mercato il contributo della **"qualità estesa fino all'ultimo miglio"**; consapevole di come ogni soluzione a problematiche locali si traduca sempre in un beneficio globale per tutta la rete. Al binomio **qualità del prodotto** e **qualità del servizio**, si aggiunge così il moltiplicatore **qualità della rete** e, non meno importante, il valore della autorevole verifica da parte di Bureau Veritas.





BUREAU
VERITAS

For the benefit of business and people

INTERVISTA

Intervistiamo

Alessandro Marconi,
Customer Care Manager, e
Roberto Visini,
Responsabile Qualità,
di Landi Renzo SpA

**“Landi Renzo
considera prioritaria
la formazione continua
della propria rete di
installatori,
nella consapevolezza che
un prodotto di qualità e ad
alto contenuto tecnologico,
come sono i sistemi
GPL e metano,
debba avere
una filiera di qualità
controllata e di
professionalità elevata”**



PERCHE' BUREAU VERITAS CERTIFICATION

In ambito ISO 9001, Bureau Veritas Certification è leader mondiale con oltre 55.000 aziende certificate in 100 Paesi.

Bureau Veritas Certification è riconosciuta da oltre 30 Organismi di Accredimento nazionali e internazionali.

Le molteplici competenze dei nostri auditor consentono a Bureau Veritas Certification di offrire audit integrati su differenti schemi di certificazione, assicurando coerenza, ottimizzazione dei tempi ed efficienza, con evidenti risparmi per il Cliente.

In quale contesto si colloca la scelta di intraprendere un percorso di Certificazione di Qualità su tutta la vostra Rete Commerciale?

Landi Renzo ha considerato da sempre la **qualità dei propri prodotti** come l'elemento base per la propria affermazione sul mercato.

Già dal 1994 abbiamo deciso di dotarci, **prima tra le aziende del settore**, di un **Sistema Qualità** che permettesse alla nostra attività di progettazione, produzione, vendita ed assistenza di sistemi GPL e metano di rispondere al meglio alle esigenze del mercato; Sistema Qualità che Bureau Veritas ha certificato, nel 1995, in conformità alla **Norma ISO 9001**.

Il nostro business si è in seguito sviluppato e, oltre all'*After Market*, abbiamo iniziato a fornire componenti e sistemi GPL e metano direttamente alle *Case Automobilistiche*. Questa attività ci ha portato a decidere di adeguare i nostri Standard Qualitativi alla norma **ISO TS 16949**, il Sistema Qualità proprio del *settore automotive*. Tale certificazione, ottenuta nel 2001, ci ha consentito di essere **la prima azienda del settore** a raggiungere questo importante risultato.

Consapevoli dell'**importanza** e della **strategicità** che il processo di installazione e di assistenza sia in linea con gli standard di qualità aziendali, abbiamo iniziato, nel 2004, un ambizioso progetto avente la finalità di **estendere alla nostra Rete Italia, e quindi ai nostri Rivenditori ed alle nostre Officine Autorizzate, i processi, le procedure e gli standard qualitativi della ISO 9001**.

Perché avete scelto come modello organizzativo la ISO 9001:2000?

La scelta strategica di certificare secondo la norma ISO 9001 la nostra rete è partita dalla **necessità di "trasferire" gli standard qualitativi aziendali** anche al momento dell'*installazione* e della successiva assistenza *post vendita*.

Landi Renzo considera prioritaria la **formazione continua** della propria rete di installatori, nella consapevolezza che **un prodotto di qualità e ad alto contenuto tecnologico** come sono i sistemi GPL e metano debba avere **una filiera di qualità controllata e di professionalità elevata**. I corsi e la formazione tecnica alla Rete sono ovviamente l'attività base per poter raggiungere la **soddisfazione del cliente**, ma **tutto il processo di vendita, installazione ed assistenza dei sistemi GPL e metano deve essere sottoposto ad una procedura su misura, monitorato e mantenuto costantemente sotto controllo**.

Quale è stato il percorso che vi ha portato alla decisione di certificarvi?

Proporre alla rete l'applicazione degli standard ISO 9001 avrebbe significato **introdurre standard operativi ampiamente riconosciuti e consolidati**; tali standard avrebbero, inoltre, consentito di approdare ad **una certificazione di terza parte, riconosciuta a livello nazionale ed internazionale**.

Sulla base di tali considerazioni abbiamo ritenuto che un esercizio basato sulla ISO 9001 esteso a tutta la rete sarebbe stato supportato da **strumenti sicuramente efficaci**. Anche la **certificabilità** del sistema ha costituito elemento propulsivo nella gestione delle attività in quanto ci ha permesso di **migliorare le procedure operative definite** e ha imposto il **rispetto delle tempistiche pianificate**.

Quali sono state le maggiori difficoltà incontrate durante il percorso?

Il progetto è stato abbastanza complesso anche per il fatto che è partito su **un perimetro di oltre 300 realtà** tra officine e rivenditori. L'*analisi preliminare* ha dovuto tener conto delle **differenze dimensionali** delle stesse e della necessità di mettere a disposizione di tutta la rete, in "tempo reale" le **informazioni**, le procedure, la modulistica e la documentazione tecnica per permettere a ciascuno di poter svolgere al meglio il proprio lavoro. Per ovviare a questa necessità si è deciso di veicolare nell'area riservata del nostro sito internet aziendale tutto il sistema, per permettere che anche la raccolta di dati fosse più fluida ed efficace possibile.

Quale è stato il motivo che vi ha portato a scegliere Bureau Veritas Certification quale Organismo di Certificazione del progetto?

Bureau Veritas è **partner storico** di Landi Renzo per quanto concerne la Certificazione del proprio Sistema Qualità. Tutti i progetti di Certificazione Landi Renzo, dalla ISO 9001 del 1994 alla ISO/TS 16949 del 2001 per arrivare all'ultima Certificazione ISO 9001 di Landi renzo Rete Italia, sono stati impostati e condotti a termine con la **fondamentale partnership di Bureau Veritas Italia**.

CONTATTO

Per questo servizio, contatta:
Marco Mari, Responsabile Area Nord Est
Bureau Veritas Italia, Divisione Certificazione
e-mail: marco.mari@it.bureauveritas.com

PER ULTERIORI INFORMAZIONI

Sui nostri servizi, visita il nostro sito:
www.certification.bureauveritas.it