

Il Servizio OBU di FIT-ITALIA : una risposta originale per superare i problemi.

FIT-ITALIA è una realtà specializzata nel settore della Distribuzione del quale conosce molto bene le dinamiche e le problematiche soprattutto relativamente alla gestione del Rischio. L'elemento determinante sul quale si basa la attività di **FIT-ITALIA** è quella di consentire al cliente di concentrarsi sul suo mestiere in modo tale da massimizzare la competitività fornendo un supporto altamente qualificato e strettamente integrato con la struttura del cliente nella gestione e prevenzione e del Rischio. Per questa ragione ha ormai da anni attivato un servizio specifico identificato con l'acronimo OBU ovvero Outsourcing Business Unit nato proprio per fornire servizi decentrati di gestione del Rischio e della Qualità per le organizzazioni concentrate sul commercio che necessitano di competenze e specializzazioni profonde su una gamma di argomenti molto ampia e pertanto con esigenze di costi non compatibili in una logica di efficienza e tantomeno in periodi di crisi.

Grazie alla propria struttura e storia **FIT-ITALIA** dispone di competenze di elevata qualità in tutti i settori di interesse per una azienda distributiva che può mettere a disposizione mediante la fornitura di servizi specifici quali le attività di ispezione in campo , di prova in laboratorio o di test di simulazione su prodotti nel proprio centro pilota , oppure organizzare in una offerta strutturata per supportare il cliente nel proprio processo di gestione del Rischio.

Per quanto riguarda nello specifico il settore distributivo l'OBU è indirizzato alla gestione dell'assortimento di Marca Privata nel quale si concentrano i maggiori rischi e le più importanti opportunità per il Distributore. Su questi prodotti infatti il Distributore gioca di fronte al cliente finale un ruolo che è percepito "di Produttore" offrendo garanzie aggiuntive grazie a marchi di sua proprietà. Su questa area , più che in altre , è necessario un livello di presidio molto stringente in modo tale da offrire al cliente il massimo livello di qualità e garanzia sui prodotti ed al Distributore la tranquillità commerciale e legale. Anche la legislazione comunitaria infatti , attribuisce al Distributore responsabilità sempre maggiori sui prodotti commercializzati con marchi di sua proprietà che vanno dagli aspetti inerenti la sicurezza come previsto dall'art. 17 del Regolamento 178 / 02 fino alla informazione al consumatore finale secondo l'art. 8 del Regolamento 1169 / 11.

Per consentire al Distributore di concentrarsi serenamente sul suo business rappresentato dal commercio , l'OBU fornisce un sistema di gestione del Rischio che utilizza risorse e competenze specializzate decentrate ma con una perfetta integrazione con la realtà aziendale che resta l'artefice delle decisioni strategiche.

Non si tratta quindi di un servizio di consulenza ma di un supporto strutturato alla Analisi del Rischio che utilizza tutti gli strumenti forniti dal RAC (Risk Assessment Center) di FIT-ITALIA calati ed applicati alla realtà aziendale che viene supportata per la loro utilizzazione e capitalizzazione.

La struttura del servizio OBU per la gestione della Marca Privata

L'OBU indirizzato alla gestione del Rischio nella Marca privata si struttura in diverse fasi che sono :

- Qualificazione dei Fornitori
- Analisi e Gestione dei Reclami
- Gestione degli esiti delle attività di ispezione e di prova

Per quanto riguarda gli aspetti di Sicurezza Alimentare la logica è quella di verificare l'autocontrollo dei fornitori indirizzando le risorse sui fornitori e sui prodotti a maggior rischio partendo dal principio sancito dalla legislazione che la "responsabilità primaria" ricade su di loro.

Il rischio legato ai prodotti viene ottenuto dalla elaborazione dei dati provenienti da fonti ufficiali delle quali si allega a seguire qualche esempio che indica le non conformità rilevate in piani di controllo nazionali ed UE.

Sulla base della elaborazione di queste fonti vengono classificati i prodotti in ranking di rischio ed associate le cause di non conformità più probabili in modo tale da rendere molto efficace il piano di verifica che andrà a sovrapporsi e a confrontare i risultati ottenuti con quelli dell'autocontrollo dei fornitori

In funzione di quanto detto si possono classificare gli alimenti in

Classe A : ALTO RISCHIO

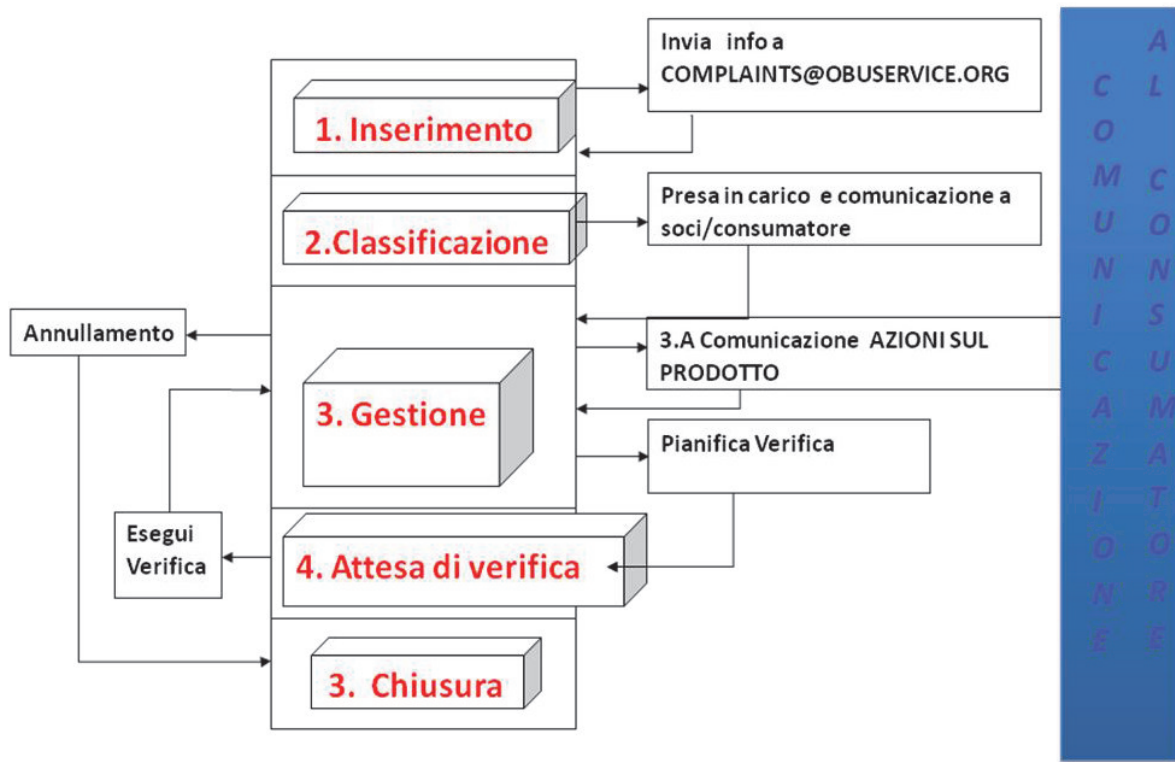
Classe B : MEDIO RISCHIO

Classe C : BASSO RISCHIO

Per ogni fornitore viene elaborata una Scheda a Punteggio contenente tutte le informazioni relative al singolo fornitore provenienti da attività di verifica o da segnalazioni di diversa origine di facile ed immediata consultazione da parte del cliente.

La ***Analisi e Gestione dei Reclami*** rappresenta un momento cruciale per il prodotto di Marca Privata sia per il numero di informazioni da utilizzare per il mantenimento del fornitore e l'aggiornamento della sua Scheda a Punteggio , sia per le ricadute che può avere sul cliente finale e quindi sulla credibilità del Marchio e di conseguenza del Distributore. Il servizio offerto da FIT-ITALIA è di tipo tecnico basato su uno strutturato processo di Analisi del Rischio in base al quale ogni reclamo viene analizzato , valutato , classificato e gestito in modo tale da fornire gli imput per la Qualificazione del Fornitore e gli strumenti per una risposta analitica e dettagliata al Consumatore per dimostrare l'impegno da parte del Distributore per garantire la Qualità e la Sicurezza del prodotto di Marca Privata e per la sua soddisfazione.

Flusso attività

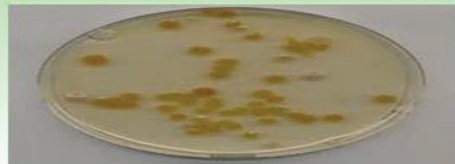


Gestione del reclamo

3.A Verifica sul fornitore: *analisi del reclamo , registrazione tempi di risposta , solleciti e documenti forniti*



3.B Verifica sul prodotto: *organolettiche, chimico-fisiche, chimiche , conferma difetto*

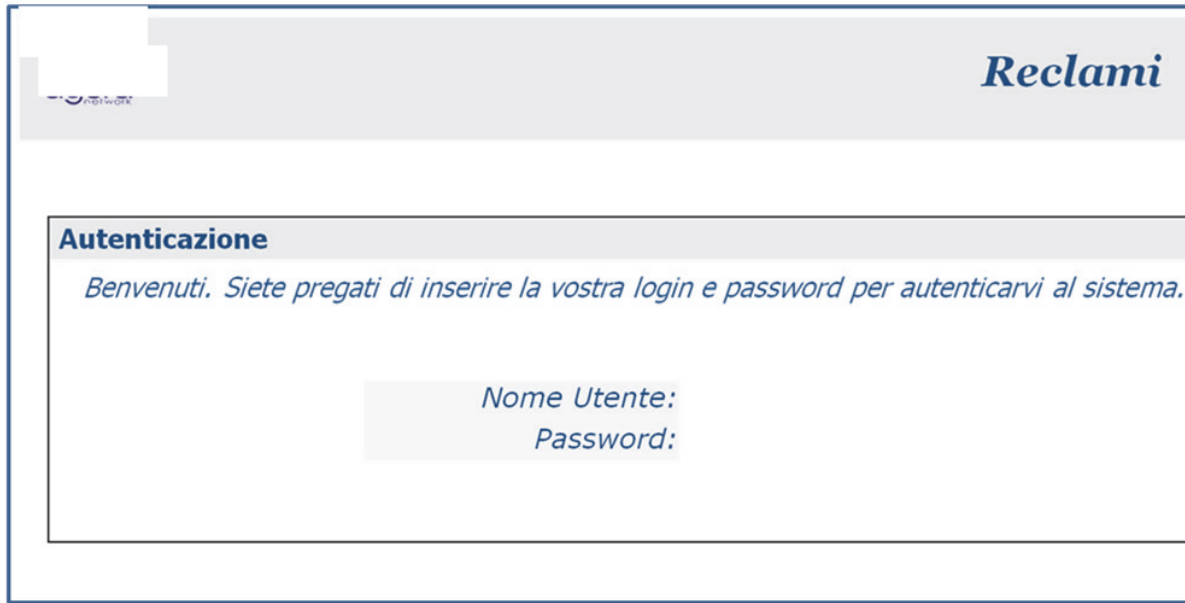


3.C Verifica sul sito: *ispezione sul sito finalizzata al reclamo*



Per una gestione puntuale , efficace e costantemente rintracciabile **FIT-ITALIA** ha predisposto un PORTALE DI COMUNICAZIONE collegato al proprio Sistema Mercurio che permette di condividere in tempo reale tutto lo svolgimento della attività di Gestione dei Reclami

Accesso portale dedicato



The screenshot shows a web portal interface. At the top right, the word "Reclami" is displayed in a blue serif font. Below this, a grey header bar contains the text "Autenticazione" in a bold blue font. Underneath, a blue italicized message reads: "Benvenuti. Siete pregati di inserire la vostra login e password per autenticarvi al sistema." In the center of the page, there are two input fields: "Nome Utente:" and "Password:", both in blue italicized text.

Una fase importante della Qualificazione e Mantenimento dei Fornitori è rappresentata dalla **gestione della attività di prova e di ispezione** che rappresentano uno strumento di verifica diretta da parte del Distributore che si integra con tutte le altre evidenze di conformità. Sotto questi aspetti FIT-ITALIA è in grado di fornire direttamente sia servizi di prova che di ispezione grazie ai propri servizi di Laboratorio di Prova Accreditato ISO 17025 che di Ispezione Accreditato ISO 17020 ma , nella logica di lasciare al cliente la possibilità di mantenere rapporti con organizzazioni con le quali ha un rapporto storico con soddisfazione , offre anche il servizio di gestione ed elaborazione dei dati provenienti da altri soggetti integrandoli in un unico sistema di Sintesi e Qualificazione dei Fornitori. In questo modo la Scheda a Punteggio di ogni Fornitore può essere alimentata da :

- Risultati di attività di verifica eseguite e gestite direttamente da **FIT-ITALIA**
- Risultati di attività di verifica eseguite da enti esterni ma gestite da **FIT-ITALIA**
- Esiti della attività di Analisi e Gestione dei Reclami
- Segnalazioni di non conformità provenienti da diverse fonti