

## **L'informazione tecnica patrimonio aziendale**

La documentazione tecnica che viene effettuata presso un'azienda non si limita ad essere "la documentazione tecnica", ma deve integrarsi con la realtà produttiva, agevolando i compiti al personale aziendale ed enfatizzando il rapporto di collaborazione che si instaura con il Cliente all'atto dell'acquisizione del prodotto. Vale a dire che un Cliente generalmente viene soddisfatto non solo dal costo della macchina ma in particolare dal servizio che essa gli propone e dalla sua produttività.

Servizio e produttività che contemplano: velocità nell'installazione, semplicità di funzionamento, tempestività nelle riparazioni e/o richieste di ricambi, chiarezza nelle operazioni di manutenzione, tutela e sicurezza del personale, della macchina, dell'ambiente, ecc...Fatto questo sforzo non si può lasciarlo a se stesso ma bisogna cercare di gestire la documentazione in modo proficuo per cui è molto importante stabilire una gestione di detta documentazione.

Il documento, sia esso manuale d'uso, ricambi o scheda tecnica va vagliato da tutti gli uffici che poi ne usufruiscono i vantaggi: ufficio tecnico, assistenza, ricambi e commerciale.

La gestione è uno dei pochi servizi che difficilmente possono essere demandati all'esterno (salvo condizioni particolari), contrariamente a quanto si può fare invece con redazione, traduzione e illustrazione.

La documentazione va sempre aggiornata e deve seguire l'evoluzione delle macchine.

**Per fare questo presso ogni azienda è indispensabile creare un archivio storico.**

E' quindi molto importante che l'ARCHIVIO STORICO esista e sia mantenuto efficiente, poiché è una parte di valore aggiunto all'azienda; esso può essere concepito integralmente in forma cartacea o informatica ma in entrambi i casi deve essere aggiornato e protetto.

Nel caso si opti per l'archiviazione informatica, ovviamente si ha la strada spianata per ottimizzare al meglio sia la produzione che la gestione.

L'informatica mette oggi a disposizione innumerevoli programmi per agevolare il compito e snellire archivi e ricerche.

Un archivio storico efficiente è un patrimonio di inestimabile valore per la vita di un'azienda e quindi non può nascere e crescere senza impegno e risorse.

**Quanto più alto è l'investimento in studio e ricerca, tanto più efficiente sarà l'archivio e quindi meno costoso il suo continuo aggiornamento.**

Per fare un esempio si può citare l'installazione dei primi sistemi CAD nelle aziende; questo passo ha richiesto il rifacimento della documentazione cartacea ma si è provveduto però ad accelerare i tempi di aggiornamento e reperimento dell'informazione. L'informazione tecnica ha la necessità di essere archiviata correttamente; non solo perché obblighi normativi ci impongono il manuale quale parte integrante della macchina, ma perché l'informazione tecnica è il vero e unico patrimonio che distingue un'azienda.

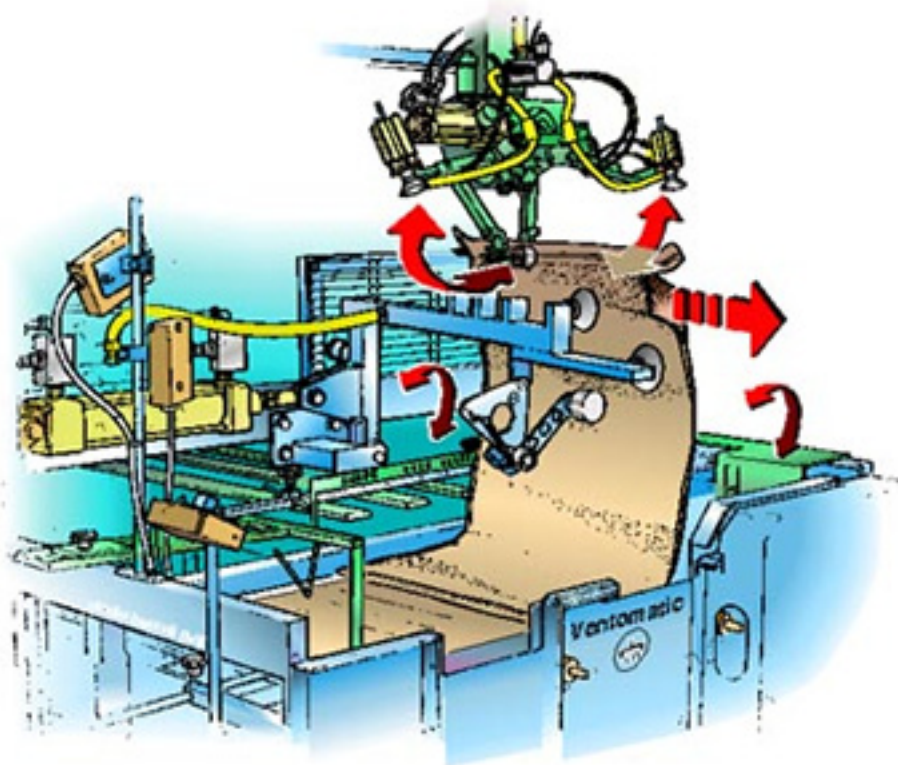
L'impostazione del "fascicolo tecnico" ha creato numerosi problemi ad artigiani e piccole aziende; ma altrettanto ha costretto gli stessi ad una crescita qualitativa e ad un auspicabile esame più attento ed approfondito su sicurezza e tutela dell'utente.

Bisogna certamente scegliere modi, mezzi e sistemi di archiviazione; essi possono essere a diversi livelli ed ovviamente consentire risultati differenti, per questo è necessario stabilire dove si vuole arrivare.

Oggi un sistema di archiviazione cartaceo è fuori luogo; non resta quindi che appoggiarsi all'informatica che ci consente di rendere la documentazione interattiva e di poterla poi

aggiornare e fornire agli utenti con maggior semplicità, magari con posta elettronica. Oggi sono disponibili sul mercato una miriade di pacchetti software che permettono di collegare e compilare in modo interattivo dati tecnici o commerciali per poter gestire dei documenti.

Pensando alla possibilità di **reperire facilmente dati**, testi e immagini si può pensare di utilizzare queste nozioni per presentazioni multimediali, corsi di addestramento del personale, pagine pubblicitarie, CD-ROM, videoanimazioni o quant'altro più efficace per far conoscere ed apprezzare il prodotto.



*Tipica rappresentazione inseribile in manuali d'uso e manutenzione (normalmente al tratto bianco/nero), colorata e coadiuvata da frecce o altri indicazioni può diventare un veicolo commerciale adatto a trasferire il principio di funzionamento*

**L'ARCHIVIO STORICO deve essere considerato patrimonio aziendale**; si tende a difendere (con antifurti e lucchetti) i locali dove si svolgono le attività e i beni materiali in esso contenuti, trascurando il fatto che il vero patrimonio aziendale è l'ARCHIVIO STORICO. Sotto questa voce vanno tutte quelle informazioni tecniche e commerciali che giustificano l'esistenza di una azienda; non sono certo gli immobili, le scrivanie, i telefoni, ecc... che fanno l'azienda, ma esclusivamente l'ARCHIVIO STORICO e le risorse umane. Considerando inoltre quest'ultime molto variabili non resta che definire come unico valore di riferimento l'ARCHIVIO STORICO, logico contenitore dell'informazione tecnica. L'ARCHIVIO STORICO si compone di tutto quanto resta documentato dell'attività aziendale. Per avere un punto di riferimento di un PEZZO di archivio storico efficiente e obbligatoriamente instaurato da tutti, possiamo prendere ad esempio l'amministrazione. Le altre informazioni, tecniche o tecnico commerciali, hanno purtroppo vita più eterea e lasciata all'improvvisazione. In questo contesto vorrei far comprendere esattamente che cosa si intende per ARCHIVIO STORICO ed utilizzando come esempio l'amministrazione voglio dire che anche il resto delle informazioni aziendali deve essere trattato alla stessa stregua; in particolare mi addentro nel trattamento dell'informazione tecnica. Utilizzando il paragone suddetto, si può dire che:

- non faremo fatture ma calcoli strutturali per tutelare l'azienda e giustificarne le scelte;
- non faremo bolle di consegna ma schede tecniche per relazionare il prodotto;
- non compileremo la dichiarazione dei redditi ma con le schede tecniche faremo offerte, manuali e fascicolo tecnico; - non effettueremo revisione dei conti ma analizzeremo i rischi.

Nell'archivio storico finiscono innumerevoli documenti: offerte, manuali, fascicolo tecnico, certificazioni, ecc...; L'operazione più difficile è quella di correlarli fra loro e reperirli con immediatezza. Infine possiamo dire che l'archivio storico cresce con l'azienda ma che, al contrario dell'amministrazione, non cade in prescrizione è quindi ancor più difficile da governare e manutendere.