

# IL BENCHMARKING DEL MAGAZZINO

## Il caso “Caterpillar”

La Caterpillar ha iniziato a utilizzare il benchmarking sin dal '91. Un esempio di benchmarking di successo riguarda la gestione del magazzino pezzi di ricambio, e in particolare, l'identificazione dei problemi tecnici dei componenti sostituiti in garanzia. Il processo aveva una durata media di centoventi giorni, un tempo valutato troppo a lungo poiché aveva l'effetto di far produrre componenti potenzialmente difettosi per altri quattro mesi.

Il gruppo di lavoro, dopo aver documentato il proprio processo, ha selezionato una ventina di partner appartenenti a diversi settori di attività, come l'aerospaziale, l'automobilistico, l'elettronico, realizzando un questionario ad hoc e visite in loco. Le prestazioni individuate erano dieci volte migliori di quelle Caterpillar! Per esempio, il tempo di restituzione del pezzo difettoso da parte del grossista avveniva mediamente in cinquantaquattro giorni in Caterpillar, contro i due giorni della migliore azienda partner, che aveva esternalizzato il trasporto e automatizzato il collegamento con i depositi regionali. Dopo la realizzazione dei suggerimenti individuati dal gruppo di lavoro, questo processo è oggi completato in soli undici giorni, con notevoli benefici finanziari e un miglior servizio al cliente.