

Caso aziendale: l'esperienza di Aprilia

La Manualistica di prodotto

Fondazione la Fornace di Asolo
21 aprile 2009

Il libretto d'uso e manutenzione

La manualistica di prodotto
Tra responsabilità dell'impresa e soddisfazione del cliente

1. L'obiettivo
2. La struttura del Libretto d'uso e manutenzione
3. Punti di interesse e di attenzione



Il libretto d'uso e manutenzione

La manualistica di prodotto
Tra responsabilità dell'impresa e soddisfazione del cliente

- 1. L'obiettivo:** scopo del Libretto d'uso e manutenzione è spiegare nel modo più chiaro al cliente come utilizzare al meglio il veicolo in sicurezza e come sfruttare le sue potenzialità.



2. La struttura del Libretto d'uso e manutenzione

- I ringraziamenti
- Il veicolo: la descrizione dei suoi componenti ed il loro posizionamento
- L'uso: prima dell'utilizzo e le norme di sicurezza
- La manutenzione: piccoli controlli e manutenzioni (aggiornamento con l'evoluzione prodotto)



2. La struttura del Libretto d'uso e manutenzione

- Dati tecnici: attenzione a quali fornire e da quali fonti
- Manutenzione programmata: un riferimento per il cliente
- L'importanza dell'assistenza autorizzata e dei ricambi originali



3. Punti di interesse e di attenzione

- Le fonti: il reparto omologazioni e la piattaforma tecnica
- L'attività: rielaborazione dei dati ricevuti dagli altri enti e realizzazione di specifiche informazioni, immagini e/o foto per il completamento delle informazioni.



3. Punti di interesse e di attenzione

- Gli strumenti: un sistema di redazione basato su database per il riutilizzo degli elementi e l'impaginazione automatica dei documenti
- Le attenzioni: distinzione, con l'utilizzo di icone, tra attenzioni per l'ambiente, precauzioni per evitare i danni al veicolo, pericoli per la propria ed altrui incolumità.



3. Punti di interesse e di attenzione

- Le specificità per alcune nazioni: USA (info sulle capacità richieste per l'utilizzo, a chi rivolgersi in caso di dubbi sulla sicurezza, informazioni sulle manomissioni o interventi non previsti, elenco targhette presenti sul veicolo, responsabilità dell'utilizzatore e del costruttore) e Giappone (informazioni sul riciclo del veicolo)
- L'accessibilità all'informazione: la necessità del supporto cartaceo



3. Punti di interesse e di attenzione

- L'individuazione delle informazioni all'interno del documento: indice e indice analitico.
- L'immagine: la condivisione della copertina con il reparto marketing

