



ARTICOLO 032 · ECONOMIA E GESTIONE D'IMPRESA

Esternalizzare un servizio e mantenere il controllo

Affidare un'attività all'esterno richiede di chiarire qualità informazioni e modalità di verifica.

AUTORE Michele Argenziano · PUBBLICATO 4 ottobre 2026

Esternalizzare può consentire di utilizzare competenze che l'impresa non possiede internamente. La convenienza va però valutata sul servizio completo, comprendendo coordinamento, scambi di informazioni e gestione degli errori. La fattura del fornitore non descrive tutto il costo.

In un esempio ipotetico, un'attività di assistenza viene affidata a un soggetto esterno. Se le richieste arrivano incomplete, il tempo risparmiato può essere assorbito da chiarimenti e correzioni. Prima di cambiare organizzazione occorre capire quali informazioni permettano di lavorare bene.

Propongo di definire risultati osservabili e modalità di escalation per i problemi. Anche tempi di risposta e qualità devono avere un significato condiviso: rispondere rapidamente senza risolvere la richiesta può lasciare il cliente nella stessa situazione. Le condizioni contrattuali richiedono una valutazione specifica.

L'impresa dovrebbe conservare la capacità di comprendere il servizio ricevuto e recuperare le informazioni necessarie a proseguirlo. Se tutta la conoscenza resta presso un solo fornitore, sostituirlo può diventare difficile. Una revisione periodica aiuta a verificare costo, affidabilità e dipendenza. Il rapporto funziona quando responsabilità e flussi informativi sono sufficientemente chiari da permettere un controllo senza ricostruire ogni volta il lavoro.

Versione digitale disponibile su micheleargenziano.it/articoli