Profilo e catena del valore aziendali

Realizzato per AssoLowcost

Aprile 2009

Databank S.p.A. - Corso Italia, 8 - 20122 Milano - Italia
Telefono (02) 721071 - Telefax (02) 72107333

Business model di Progetto Dentale Apollonia

Progetto Dentale Apollonia è nato per offrire un servizio di assistenza dentistica fondato su:

- costo chiaro e molto contenuto
- qualità, grazie alle esperienze professionali messe in campo e una forte specializzazione nelle prestazioni
- organizzazione delle prestazioni dentistiche secondo un protocollo operativo
- economie di scala e acquisti concentrati che permettono la contrazione dei costi unitari

© 2007 Databank

Business model di Progetto Dentale Apollonia

Il business model del Progetto Dentale Apollonia si fonda su:

- l'obiettivo di intercettare la clientela che sosteneva il "turismo dentale", attraverso il ricorso a studi dentistici localizzati in alcuni paesi dell'Europa orientale.
- un target formato da persone sensibili al prezzo della prestazione sanitaria
- due anni di studi e valutazioni sulle modalità organizzative adatte al progetto
- elevata competenza ed esperienza dei soci fondatori
- un alto utilizzo delle strutture, senza comprimere la qualità e garantire un tempo medio di seduta attorno ai 40 minuti, per offrire un servizio a prezzi contenuti

© 2007 Databank

I fattori di successo di Progetto Dentale Apollonia (1/2)

Progetto Dentale Apollonia è stato costruito sulla base dei seguenti fattori di successo:

- ***Offerta innovativa***: prima visita gratuita con uno dei dentisti fondatori e successiva proposta di percorso sanitario con il relativo preventivo
- ***Prezzo***: chiarezza e trasparenza delle condizioni economiche che sono di sicuro vantaggio
- ***Qualità del servizio***: condivisione ed applicazione da parte dei medici del protocollo operativo messo a punto dai soci fondatori (dentisti) allo scopo di garantire standard di qualità certi, elevati e costanti. Controllo dell'operatività da parte della direzione sanitaria
- ***Customer satisfaction***: costante monitoraggio del grado di soddisfazione della clientela tramite un questionario di rapida realizzazione e costante verifica delle modalità di ulteriore ottimizzazione del servizio.

© 2007 Databank

I fattori di successo di Progetto Dentale Apollonia (2/2)

- ***Accessibilità***: lo studio è localizzato nel comune di Gemona facilmente raggiungibile con qualsiasi mezzo di trasporto. E' aperto 6 giorni alla settimana per oltre 10 ore al giorno
- ***Target***: clientela in prevalenza regionale con redditi medi e soprattutto sensibile al prezzo delle prestazioni odontoiatriche, precedentemente utilizzate in paesi esteri (Est Europa).
- ***Laboratori***: scelta della soluzione di internalizzare la produzione dei prodotti odontotecnici visto che le quantità richieste permettono di abbattere i costi unitari
- ***Bassi costi commerciali***: Progetto Dentale Apollonia non ha coinvolto altri canali di diffusione del servizio ma ha puntato fin dall'inizio sul passaparola. Ciò testimonia la forte consapevolezza del livello di qualità fornito ai clienti.

© 2007 Databank

Performances competitive di Progetto Dentale Apollonia

- Alta traffico: nel periodo marzo 2008 – dicembre 2008 le prime visite gratuite sono state oltre 6.600, il tasso di conversione in percorsi di cura è stato del 75%

- Fatturato 2008, di circa 3 milioni di euro, nel 2009 le previsioni previsioni di crescita sono del 25% con un fatturato che si attesterà a circa 4 milioni di euro

- Struttura del personale snella: 25 dipendenti ai quali si aggiungono 38 medici con contratto da liberi professionisti

- Elevata la quota di pazienti (70%) trainata dal passa parola

- Reclami quasi nulli: 12 – 13 sono stati i reclami scritti pervenuti nel corso del 2008 su circa 5.000 percorsi di cura realizzati

© 2007 Databank

La mappa del posizionamento competitivo di Progetto Dentale Apollonia

First mover come centro odontoiatrico low cost di qualità, di media dimensione e dislocazione periferica

Progettazione e organizzazione delle prestazioni dei soci fondatori, medici dentistici, con attrezzature odontoiatriche up to date, qualità e tempi adeguati per le visite

Studio di 500 mq., nel centro di Gemona, con costi di gestione contenuti e alta facilità di accesso (vicino ad un'uscita autostradale e con un ampio parcheggio).

Progettazione della struttura e programmazione dell'attività tese a massimizzare l'investimento: 10 poltrone/studi da impegnare sei giorni su sette per oltre dieci ore al giorno

Ampia gamma di cure e servizi offerti ai clienti: Igiene, Conservativa, Endodonzia, Chirurgia orale e implantologia, Ortodonzia.

Medici selezionati dai soci, specializzati tendenzialmente su particolari prestazioni, remunerati a provvigione

Protocolli operativi dettagliati, 38 dentisti coinvolti e 25 assistenti di poltrona

Comunicazione a livello regionale, con quotidiani e periodici locali e via internet fuori regione. Convenzioni con alberghi e ristoranti della zona per la clientela di fuori

Concentrazione degli acquisti presso pochi fornitori, meno di 5, per avere un maggiore potere negoziale e contenere i costi

I prodotti da laboratorio in larga parte interni con una forte contenimento dei costi, o da laboratori esterni in regione o paesi confinanti, sotto il controllo diretto del top management

Controllo operativo continuo sulle modalità delle prestazioni e sullo stato delle attrezzature. Monitoraggio costante del livello di soddisfazione della clientela e delle segnalazioni negative.

Nel primo anno oltre 6.600 visite gratuite, per il 75% trasformate in clienti. Fatturato 2008, di circa 3 milioni di euro, 4 nel 2009.
Assenza quasi totale di reclami

© 2007 Databank