



ASSESSORATO ALL'UNIVERSITA' E RICERCA SCIENTIFICA,
INNOVAZIONE TECNOLOGICA E NUOVA ECONOMIA, SISTEMI
INFORMATIVI E STATISTICA

BANDO PUBBLICO

**REGIME DI AIUTI DE MINIMIS EX REG. (CE) N. 1998/2006 PER
L'INNOVAZIONE ORGANIZZATIVA, DI PROCESSO E DI
PRODOTTO MEDIANTE LE NUOVE TECNOLOGIE
DELL'INFORMAZIONE (I.C.T.)**

ALLEGATI

Decreto Dirigenziale N.103 del 7 aprile 2009

AREA GENERALE DI COORDINAMENTO RICERCA SCIENTIFICA, STATISTICA, SISTEMI INFORMATIVI ED INFORMATICA SETTORE ANALISI, PROGETTAZIONE E GESTIONE SISTEMI INFORMATIVI - Approvazione del bando per la concessione di aiuti alle piccole e medie imprese in attuazione dell'Obiettivo Operativo 5.2 del POR Campania 2007/2013 nell'ambito dell'attività sub b) a favore di programmi di investimenti, materiali ed immateriali, tesi all'innovazione organizzativa, di processo e di prodotto, mediante le nuove tecnologie dell'informazione (I.C.T.), aventi l'obiettivo di incrementare l'efficienza della macchina gestionale delle Imprese.
Con allegati.

SCHEMA TECNICA DA ALLEGARE ALLA DOMANDA

A) – DATI SULL'IMPRESA RICHIEDENTE

A1) – Denominazione **A.T.G. AZIENDA TRASPORTI GIORDANO S.R.L.**

A2) – Forma giuridica **SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA**

A3) – Codice Fiscale 02681601213 **Partita IVA** 02681601213

A4) – Sede legale **SAN GIUSEPPE VESUVIANO** **NA** 80047
Comune Provincia CAP

VIA MUCETTOLI, 7

Via e n. civico

A5) – Telefono 081/5296625 **Fax** 081/5291468 **E-mail** info@atg.it

A6) – Legale Rappresentante **GIORDANO** **PASQUALE** **AMMINISTRATORE UNICO**
Cognome Nome Qualifica

A7) – Atto costitutivo ⁽¹⁾ **REP. 15808 RACC. 4729 – 9/02/1993** 31/12/2050
Estremi Scadenza

A8) – Capitale sociale ⁽²⁾ 102.775,00 di cui versato **102.775,00**

A9) – Iscrizione al Registro delle Imprese **NAPOLI** 02681601216 19/02/1996
Di Al n° Dal

A10) – Iscrizione all'INPS **NOLA** **6/2/1993** **TRASPORTI**
Ufficio di Dal Settore

A11) – Categoria di impresa ⁽²⁾
2008 39,50 **2.716.979** **2.392.853**
Periodo di riferimento Effettivi ULA Fatturato Totale di bilancio

A12) – Incaricato dell'impresa per la pratica **EMILIO GIORDANO** 081/5296625 081/5291468
Sig. Tel. Fax

A13) – Indirizzo cui inviare la corrispondenza **SAN GIUSEPPE VESUVIANO** **NA** **80047**
Comune Provincia CAP

VIA MUCETTOLI, 7

Via e n. civico

(1) Solo per le società ed i consorzi;

(2) Tutti i dati devono riguardare l'ultimo esercizio contabile chiuso e sono calcolati su base annua. Per le imprese di costituzione recente i cui conti non sono stati ancora chiusi, i dati sono stimati in buona fede ad esercizio in corso.

B) – DATI SUL PROGRAMMA DI INVESTIMENTI**B1) – Ubicazione dell'unità locale oggetto dell'investimento:**

Comune **SAN GIUSEPPE VESUVIANO** Provincia **NA** CAP **80047**
Via e n° civico **VIA MUCETTOLI, 7** Telefono **081/5296625** Fax **081/5291468**

B2) – Tipologia del programma di investimenti**INNOVAZIONE TECNOLOGICA DI PROCESSO
E DI PRODOTTO****B3) – Date effettive o previste relative al programma:**B3.1) – Data (gg/mm/aaaa) di avvio a realizzazione del **05/12/2009**B3.2) – Data (gg/mm/aaaa) di ultimazione del programma **31/10/2010**

B4) – Spese del programma (al netto dell’IVA) a fronte delle quali si richiedono le agevolazioni		
Voci di spesa	Spese dirette	Importo in migliaia di Euro
A	Progettazione, direzione lavori, piano marketing,accessorie	3,75
B	Impianti	0,00
C	Macchinari, attrezzature e strumenti	6,32
D	Immobilizzazioni immateriali	100,802
TOTALE		110,872

C) – ELEMENTI PER IL CALCOLO DEL VALORE TECNICO DEL PROGETTO**C1) – Caratteristiche innovative e qualitative del progetto, sia ai fini dell'incremento di efficienza della macchina gestionale, sia in funzione del completamento/ potenziamento di infrastrutture ICT già esistenti:**

Qualitativamente il progetto realizza una struttura significativamente superiore a quella attualmente esistente per categorie di imprese simili o mediamente superiori.

Il progetto presenta una elevata innovazione rispetto a quella attualmente presente sul mercato e punta ad offrire un sistema capace di far comunicare i flussi informativi necessari alla corretta gestione aziendale; l'obiettivo è quello di integrare le informazioni ed i dati al fine di ottenere un controllo quali-quantitativo delle performance aziendali e di migliorare il sistema di controllo.

L'intervento conta, inoltre, di integrare il portale aziendale per migliorare la comunicazione e i flussi informativi con i clienti.

Gli scopi principali di questo progetto sono due: da un lato permettere all'azienda di migliorare i propri processi gestionali interni attraverso l'impiego di strumenti software evoluti (Sistemi di Localizzazione Satellitare e Servizi di Gestione della Flotta); dall'altro offrire alla clientela nuovi servizi fruibili on-line che permetteranno di migliorare e rendere più efficienti le comunicazioni fra cliente- azienda.

L'innovazione tecnologica del progetto si esplica nella produzione di una piattaforma gestionale che si suddivide in una parte PUBBLICA, mediante la quale tutti i clienti, collegandosi al portale web, potranno accedere alla propria area personale dedicata e monitorare le proprie spedizioni, consultare i propri dati, comunicare direttamente con il vettore, ed una PRIVATA, che modifica i processi di lavorazione interni delle pratiche amministrative e commerciali.

Una nuova piattaforma software determina, d'altro canto, una innovazione di processo riguardante tutti i processi di gestione delle informazioni e delle pratiche amministrative e commerciali; l'ampliamento dei servizi e la semplificazione dei processi gestionali interni producono un risparmio dei costi, delle risorse umane e un miglioramento della sicurezza, nonché uno sviluppo più sostenibile.

a) azioni specifiche da svolgere, con particolare riguardo alle modalità organizzative e gestionali:

Il progetto prevede la realizzazione di un articolato programma di sviluppo e trasferimento tecnologico volto ad implementare l'impiego dell'Information & Communication Technology attraverso investimenti materiali (hardware, attrezzature) e immateriali (servizi, software).

Il progetto intende incrementare il già notevole sviluppo imprenditoriale dell'ATG Azienda Trasporti Giordano S.r.l. permettendole di utilizzare in modo ottimale tutte le potenzialità e le opportunità che il mondo di internet offre alle aziende e, parallelamente, poter contribuire alla crescita del sistema dei trasporti.

Il progetto indica una via di realizzazione di un portale web per la presentazione e gestione informatizzata di tutti gli aspetti relativi alla gestione trasporti.

Tale progetto è da scomporre in molteplici aree funzionali distinte:

- 1.** la realizzazione del portale/sito aziendale lato visitatore con un **sistema tecnico di gestione dei contenuti (CMS: Content Management System)**;
- 2.** la **realizzazione di un'area riservata destinata al cliente**, in cui poter monitorare le spedizioni effettuate ed in corso, con i relativi dettagli, ricevere le proprie fatture telematicamente;
- 3.** la realizzazione di comunicazione avanzata attraverso l'implementazione di web call (chat) a partire dell'area pubblica e privata del portale web;
- 4.** la realizzazione di uno **modulo di integrazione web** che permetta di interfacciare il nuovo sito con il software interno logistico - amministrativo al fine di controllare la posizione contabile di debito e credito, di comunicare con i reparti interni, invio delle fatture in forma elettronica, database delle comunicazioni con relativo storico.

Tutte le soluzioni informatiche frontend/backend permetteranno inoltre:

la gestione clienti potenziali e reali e delle relative comunicazioni intercorse, siano essi privati, addetti del settore o aziende, sarà effettuato attraverso la progettazione e sviluppo di un modulo **software CRM** (Customer Relationship Management), che permetterà di gestire in modo integrato tutti i flussi di comunicazione da/per gli interlocutori aziendali.

Per la notevole quantità di informazioni presenti a regime nel portale, sarà realizzato un motore di ricerca interna per rendere maggiormente ed immediatamente fruibile il contenuto ai visitatori e potenziali clienti. Dal punto di vista tecnologico il portale web e le sue porzioni software saranno sviluppate su Internet (con la interfaccia grafica utente personalizzata) al fine di garantirne una sufficiente robustezza (cioè solidità e stabilità delle prestazioni) e semplicità di utilizzo.

Inoltre il progetto consisterà anche nell'acquisto di Strumenti di Localizzazione Satellitare connessi direttamente con Soluzioni di Gestione della Flotta.

Il sistema sarà composto da un'apparecchiatura ((black-box) da installare sul mezzo operativo (all'interno della cabina, posta in un contenitore auto-protetto e in posizione occultata per evitare possibili danni). L'unità è in sostanza un computer e al suo interno è collocato un ricevitore GPS, un modulo telefonico Gsm/Gprs (con alloggiamento di una SIM card) in grado di utilizzare i canali di comunicazione della rete mobile GSM/GPRS, Kit Vivavoce per la gestione delle chiamate, una unità di memoria di massa, unità logica per la gestione degli eventi, inoltre sarà munito di vari ingressi e uscite per applicare diversi sensori (tra cui collegamento con il quadro, alimentazione del mezzo, sensore porte anteriori, sensore porte carico, pulsante panico). Il sistema sarà configurato in modo tale da poter memorizzare la posizione rilevata ogni 2 minuti. Vengono inoltre rilevati ulteriori stati: accensione/spegnimento del motore, apertura non autorizzata delle portiere, operatività del mezzo (movimento o fermo).

La componente software, oltre a gestire il funzionamento delle apparecchiature (firmware), è costituita anche da un applicativo centralizzato per il controllo da remoto delle unità esterne. Il programma consente di interrogare, attraverso la rete GSM e/o Gprs, una o più periferiche e di acquisire le informazioni relative allo stato di funzionamento, oltre ai dati di posizione geografica.

Le funzionalità del software sono molteplici e sono quelle tipiche della gestione di flotte veicolari. Il sistema

è stato impostato in modo tale da poter scaricare quotidianamente i dati di posizione raccolti dalla black-box nell'arco della giornata, e di memorizzarli in un opportuno data-base presso la sede aziendale.

I dati di posizione acquisiti sono sostanzialmente i seguenti:

- codice del mezzo/apparato
- codice del punto (accensione motore, spegnimento motore, punto generico, ecc.)
- data-ora
- coordinate geografiche
- velocità - direzione di marcia - numero satelliti visibili

Infine il terzo anello del sistema è costituito dai servizi offerti dalla Centrale Operativa, la quale è sempre attiva ventiquattro ore su ventiquattro. La stessa dispone dei collegamenti con tutte le periferiche installate ed è pronta ad intervenire per qualsiasi tipo di richiesta dovesse pervenire dai mezzi esterni. Infatti, gli operatori dei mezzi aziendali, possono in qualsiasi momento attivare la chiamata alla centrale. La chiamata avviene attraverso l'emissione automatica di un SMS, contenente tutti i dati identificativi dell'apparato oltre alle coordinate geografiche. Nei monitor della centrale viene subito materializzata la chiamata mediante l'attivazione di un segnale con il codice del mezzo e la sua posizione su opportuna cartografia. L'operatore di centrale a questo punto può mettersi in contatto direttamente in viva voce con l'operatore sul mezzo e verificare il motivo della chiamata. In base alle richieste la centrale può attivarsi in pochi istanti per richiedere l'intervento del servizio sanitario nazionale 118, oppure dei vigili del fuoco, delle forze dell'ordine ecc. Inoltre l'operatore può fornire all'operatore del mezzo aziendale il percorso più opportuno da seguire per ridurre i costi e ottimizzare i tempi e così ogni altra informazione utile.

b) gli interventi da realizzare potenzieranno le attività della filiera produttiva (impianti di trasformazione, punti vendita aziendali, introduzione e/o sviluppo dell' e-commerce):

Il progetto ha come scopo il miglioramento dell'efficacia della comunicazione aziendale, agendo sulla qualità del servizio al cliente, il miglioramento della cura e dell'assistenza; attraverso questo investimento si tenderà a ridefinire ed innovare interamente i processi aziendali per integrare su un unico supporto i flussi di lavoro, con l'obiettivo di aumentare i vantaggi (efficienza, riduzione dei costi, aumento della sicurezza, benefici ambientali).

Tutto ciò rende possibile l'organizzazione del servizio in modo tale da migliorare le performance chiave e potenziare le attività aziendali, migliorare qualitativamente il servizio reso, diminuire la pressione dei costi e aumentare la competitività sul mercato.

c) il progetto è a completamento/potenziamento di infrastrutture di Information & Communication Technology già esistenti:

Molte aziende stanno già sfruttando i vantaggi della completa integrazione tra Internet e i sistemi client/server. In particolare la tecnologia World Wide Web su Internet si è dimostrata un mezzo potente ed innovativo per consentire ad utenti sparsi in tutto il mondo di accedere facilmente alle informazioni.

Inoltre, la piattaforma client/server è l'architettura più flessibile per gestire i processi legati al business aziendale come applicazioni software di tipo interattivo. Creare un ambiente elaborato d'impresa con tecnologia Internet può essere un fattore decisivo per ottimizzare l'efficacia della gestione aziendale; ma in un contesto fortemente competitivo come quello degli attuali mercati, avere un sito internet di contatto potrebbe non bastare: l'investimento previsto, permettendo alla proponente un maggiore contatto con la clientela, dovrebbe apportare anche un miglioramento della redditività aziendale, laddove l'attuale infrastruttura di ICT, pur garantendo una "finestra" sul mercato di tipo pubblicitario, non consente un diretto rapporto con la clientela che, invece, è proprio alla base della "filosofia" dell'investimento che la proponente si accinge ad effettuare, senza costi aggiuntivi per l'utente.

Il potenziamento dell'attuale infrastruttura di ICT ha uno scopo ben preciso, quello di apportare maggiore innovazione tecnologica aprendo nuovi canali di business mirato.

In sostanza, il progetto si propone di migliorare la competitività dell'Azienda attraverso il potenziamento dei servizi ad alto contenuto tecnologico (Information & Communication Technology) che supporteranno l'Azienda nello sviluppo di nuovi servizi e nella ricerca di una sempre maggiore qualità degli stessi.

d) il progetto prevede il miglioramento dell'organizzazione aziendale (riduzione della sottoccupazione aziendale, riconversione e/o incremento occupazionale, ecc.) e della sicurezza sui luoghi di lavoro:

L'innovazione di processo richiede cambiamenti strutturali che consentano una crescita dell'efficienza nella produzione di un prodotto o di un servizio. E' necessario che la gestione dell'impresa avvenga attraverso

un approccio sistemico di processi interrelati tra loro, volti al perseguimento di un fine comune aziendale.

Apportare innovazione in un'azienda significa anche ottenere dei miglioramenti sostanziali in tutte le fasi del processo e nelle aree di performance: costi, qualità, servizio e tempestività. In definitiva, l'innovazione di processo può elevare enormemente le prestazioni aziendali avvalendosi di un approccio rivoluzionario teso a cogliere appieno le sinergie offerte dall'Information and Communication Technology e dalla gestione delle risorse umane.

Nel progetto dell'ATG Azienda Trasporti Giordano S.r.l. vi è la presenza di strumenti che, implementando le procedure aziendali, ne realizzano la loro applicazione in modo standardizzato rendendo la gestione più snella ed efficiente, innalzando la qualità complessiva nella gestione del processo stesso.

Inoltre vi è un contenitore unico dei dati relativi ai contatti aziendali ed alle comunicazioni clientelari intercorse che, in una visione centralizzata della gestione dati, permette di avere sempre in linea tutte le informazioni utili per operare su ciascun contatto.

La possibilità di errore umano, in tal modo, si riduce in quanto le procedure assistite dal punto di vista informatico permettono agli operatori con mansioni organizzative, o ai clienti attraverso l'area web a loro riservata, di avere in qualsiasi momento sotto controllo tutte le informazioni utili.

Una nuova piattaforma informatica dedicata ai clienti mediante la quale essi possono effettuare il controllo delle merci spedite o da ricevere, visualizzare le proprie fatture, controllare la propria posizione contabile, effettuare pagamenti, inoltrare richieste per via telematica, produce un risparmio nella gestione delle richieste telefoniche della clientela, che si trasforma in un risparmio di tempo. Inoltre si ha la diminuzione della produzione cartacea di molti documenti perché tutti informatizzati, come fatture, estratti conto, lettere, fax, stimata intorno al 30 %, che determina una riduzione dei costi e dei tempi di gestione degli stessi.

Riducendo la quantità di documenti cartacei prodotti negli uffici amministrativi e commerciali, si ottiene una ottimizzazione delle procedure di archiviazione e di privacy nei confronti della clientela:

- Rischio di perdita documenti pari a zero
- Sicurezza di dati e informazioni
- Tutela Privacy dei clienti e della loro corrispondenza
- Consultazione simultanea dei documenti da parte di più utenti
- Controllo sugli accessi ai documenti
- Garanzia di rispetto delle procedure interne (protocollo/gestione/archivio)

Inoltre le aziende che utilizzano la tecnologia in modo efficiente riescono ad aumentare la loro produttività e a raggiungere gli obiettivi prefissati.

A ciò si aggiunge che [gestire una flotta](#) in modo rapido ed efficiente è una sfida molto impegnativa e le soluzioni di [localizzazione satellitare](#) rappresentano un vantaggio per il responsabile della logistica o per chi pianifica i viaggi e gestisce il parco mezzi.

I dispositivi di localizzazione satellitare installati all'interno di un veicolo permettono agli utilizzatori di monitorare in tempo reale la posizione del veicolo, il consumo di carburante, l'uso del motore unitamente ad altre informazioni che consentono di avere una visione di insieme sullo stato del mezzo. Grazie all'utilizzo di tali dispositivi gli addetti alla logistica aziendale hanno la possibilità di valutare le performance dei veicoli interpolando i vari fattori di costo che incidono sul consumo di carburante.

La conoscenza della posizione permette di verificare con sicurezza se l'autista abbia completato o meno la rotta a lui assegnata ed è inoltre possibile prevedere se la merce verrà consegnata nei tempi prestabiliti.

[Ridurre il consumo di carburante](#) è uno degli obiettivi fondamentali per gli addetti alla logistica, soprattutto in un periodo di instabilità economica.

L'utilizzo di un sistema di localizzazione satellitare permette di monitorare tutte quelle variabili che

contribuiscono a modificare il consumo del carburante. Controllare la velocità media è un metodo per ridurre i consumi, molte ricerche hanno dimostrato come i mezzi pesanti consumino meno a velocità minori.

Un altro fattore da tenere sotto controllo è la pressione dei pneumatici. Una pressione bassa nelle ruote del mezzo influenza in modo negativo il consumo di carburante poiché aumenta la superficie della gomma a contatto con la strada. Di conseguenza abbiamo un aumento della resistenza e un conseguente aumento della potenza necessaria per vincere questa resistenza. Le [black-box](#) possono monitorare in tempo reale la pressione dei pneumatici, in questo modo è possibile essere avvisati in tempo reale se viene superata la soglia di allarme.

Le tecnologie di tracciamento flotte permettono di ottenere vantaggi anche sul fronte delle compagnie assicurative infatti è possibile il rilevamento di un furto, è possibile veicolare uno [spegnimento forzato del mezzo](#), a patto che questo sia in una situazione di non operatività. Avendo poi la conoscenza istantanea e precisa della posizione del veicolo è possibile informare le forze dell'ordine aumentando la loro capacità di intervento.

L'integrazione di questi sistemi nei processi logistici aziendali permette di incrementare la **produttività e l'efficienza**. Ogni decisione può essere presa con riferimento a informazioni sulla flotta che vengono aggiornate in tempo reale e ciò aiuta a prendere le decisioni migliori.

In definitiva è facile rendersi conto come la localizzazione satellitare possa garantire risparmi notevoli:

- Utilizzo più efficiente del carburante per le flotte.
- Riduzione degli sprechi diminuendo l'utilizzo di carta.
- Riduzione dell'inquinamento in quanto è possibile controllare e diminuire l'utilizzo del carburante.
- Aumento della prontezza di intervento.
- Riduzione degli incidenti e quindi aumento della sicurezza stradale, avendo la possibilità di controllare in tempo reale la velocità di viaggio della propria flotta.
- Riduzione degli sprechi e salvaguardia dell'ambiente attraverso un monitoraggio continuo e in tempo reale sul motore, sulle performance del singolo mezzo, sulla velocità media, sulla pressione delle gomme e su altri parametri che incidono sul consumo del carburante.
- Utilizzo delle rotte ottimali: un sistema di localizzazione satellitare consente di monitorare in tempo reale la posizione e il percorso eseguito da ogni veicolo della propria flotta. In questo modo è possibile studiare il comportamento dell'autista, se questo stia guidando troppo piano o troppo velocemente e se stia seguendo la rotta migliore anche in relazione alle attuali informazioni sul traffico.

C2) – Incidenza sulla qualificazione del prodotto/servizio con un relativo aumento della competitività sul mercato

La ATG si occupa di trasporti merce per conto terzi, ma il mero trasporto delle merci e l'offerta economica del prezzo non costituiscono le sole ragioni per cui "il cliente" si affida ad un'azienda di trasporti. Il vettore non è soltanto colui che consegna le merci, piuttosto un partner lavorativo alla cui efficienza e serietà è affidato il compito di custodire e consegnare a destinazione le merci prodotte. I servizi di "customer care", pertanto, attraverso i quali la clientela può interfacciarsi con lo stesso e ricevere risposte immediate alle mutevoli problematiche lavorative, costituisce la ragione predominante del perché i clienti scelgono e si affidano ad un vettore piuttosto che ad un altro.

Sia nei periodi in cui il business è sostenuto da una situazione economica prosperosa sia in quelli in cui ci si trovi in una congiuntura finanziaria negativa è necessario adottare le migliori soluzioni tecnologiche presenti sul mercato, solo con l'innovazione si può sperare di resistere in un mondo del lavoro sempre più competitivo e globale.

Oltre al risparmio sui costi, le soluzioni di localizzazione migliorano la pianificazione e al contempo forniscono una mappatura in tempo reale in modo da incontrare nel migliore dei modi le aspettative dei clienti in merito ai tempi di risposta.

Una piattaforma informatica dedicata ai clienti mediante la quale essi possono effettuare il controllo delle merci spedite o da ricevere, visualizzare le proprie situazioni in tempo reale, inoltrare richieste per via telematica, produce un miglioramento qualitativo del servizio reso che si trasforma in un aumento della "fidelizzazione" perché il miglior modo per aumentare la "fidelizzazione" consiste nel realizzare un elevato grado di [soddisfazione](#) che, a sua volta, si traduce in un elevato tasso di [fedeltà](#).

Tutto ciò rende possibile l'organizzazione del servizio in modo tale da migliorare le performance chiave, migliorare qualitativamente il servizio reso, diminuire la pressione dei costi e aumentare la competitività sul mercato.

a) il progetto prevede la realizzazione di nuovi prodotti e/o la diversificazione di alcuni altri e/o la certificazione di qualità delle produzioni/servizi aziendali :

L'innovazione di prodotto rappresenta una linfa vitale per le imprese ed è pertanto indispensabile per la sopravvivenza delle stesse nel medio e lungo termine. Da una parte, i consumatori hanno accesso ad un numero di informazioni sui prodotti considerevolmente più ampio rispetto al passato e questo li rende più sofisticati, informati e consapevoli nel momento dell'acquisto. Dall'altra parte, i prodotti stanno diventando meno differenziati perché le organizzazioni hanno già pronta e facilmente usufruibile la tecnologia necessaria per lanciare nuovi prodotti rapidamente e con poche differenze in termini di qualità rispetto ai concorrenti. Ogni organizzazione ha inoltre bisogno di avere un'idea chiara del perché sta sviluppando una nuova idea di prodotto e come questa idea rientri all'interno di una visione strategica di medio-lungo periodo.

Abbiamo diverse tipologie di prodotti che vengono considerati nuovi sia rispetto a un mercato particolare sia rispetto alla stessa azienda:

- prodotti nuovi nel mondo, prodotti che sono dei breakthrough e creano un mercato completamente nuovo, arrivando anche a modificare il comportamento esistente dei consumatori;
- nuove linee di prodotto (line extension), prodotti che sono nuovi per l'organizzazione ma non per il mercato e rappresentano il punto di ingresso di un'azienda in un mercato definito;
- aumento delle linee esistenti di prodotto (category extension), prodotti che aumentano la linea corrente di prodotti;
- miglioramenti nei prodotti esistenti, prodotti che hanno apportato delle migliorie in termini di performance o valore e rimpiazzano i prodotti esistenti;
- riposizionamenti, prodotti che sono indirizzati a nuovi segmenti di consumatori o sono posizionati per una nuova applicazione o utilizzo.

La **nuova serie di servizi tecnologici - innovativi** offerti dalla "ATG Azienda Trasporti Giordano S.r.l." alla clientela determina una innovazione di prodotto; migliorare la qualità e la fruibilità dei servizi offerti alla clientela, infatti, significa poter offrire un "prodotto" migliore volto ad aumentare la fidelizzazione nel continuo rapporto di collaborazione cliente-vettore che si traduce in una maggiore competitività sul

mercato.

b) Incremento percentuale del Valore Aggiunto aziendale atteso con gli interventi cofinanziati a regime:

VALORE AGGIUNTO 2008: **248.017**

VALORE AGGIUNTO A REGIME (2011): **797.865**

INCREMENTO PERCENTUALE: **221,70**

Si prevede un valore aggiunto "a regime" pari a circa 3 volte quello attuale.

Per quel che concerne il piano economico, alla base dell'incremento di cui sopra, viene riportato di seguito un Conto Economico previsionale che mostra l'andamento dell'**ATG - Azienda Trasporti Giordano S.r.l.** sino al 2011 (anno "a regime"):

	2007	2008	2009	2010	ANNO A REGIME
Ricavi	2.811.540	2.716.979	2.744.149	2.771.590	2.799.306
Altri ricavi e proventi	52.426	57.390	35.842	36.200	36.562
Valore della produzione	2.863.966	2.774.369	2.779.990	2.807.790	2.835.868
Costi per materie prime, suss., di cons. e merci	549.131	622.509	591.384	455.484	414.946
Per servizi	697.320	460.419	437.398	223.346	203.468
Per godimenti di beni di terzi	188.929	116.053	110.250	113.007	114.137
Per il personale	1.040.236	1.163.931	1.105.734	1.133.378	1.144.712
Ammortamenti e svalutazioni	132.507	132.649	126.017	129.167	130.459
Variazione delle rimanenze di materie prime, suss., di cons. e merci	1.914	4.113	3.907	4.005	4.045
Oneri diversi di gestione	63.635	26.678	25.344	25.978	26.237
Costi della Produzione	2.673.672	2.526.352	2.400.034	2.084.364	2.038.003
Utile Operativo	190.294	248.017	379.956	723.426	797.865
Totale Proventi e Oneri finanziari	(58.471)	(42.927)	-40.351	-44.387	-48.825
Totale Proventi e Oneri straordinari	(5.555)	0	-12.380	-13.618	-14.980
Risultato prima delle imposte	126.268	205.090	327.225	665.422	734.060

Con la realizzazione del programma la proponente disporrà di nuove tecnologie in grado di generare un incremento della produttività riscontrabile in un aumento dei ricavi e, al tempo stesso, nella riduzione dell'incidenza percentuale di alcuni costi sul valore della produzione; in particolare col passare del tempo incideranno notevolmente sul risultato finale la riduzione di costi come: cancelleria e stampati, assicurazioni, carburanti e lubrificanti, costi di manutenzione, pneumatici.

Nello specifico, come evidenziato in precedenza, avremo una riduzione del costo per assicurazioni pari all'11,1% circa, del costo per carburanti e lubrificanti pari al 18,5% circa, del costo per manutenzioni del 16,1% circa, del costo per la sostituzione dei pneumatici pari al 3% circa e del costo per cancelleria e

stampati addirittura pari al 60% circa.

Inoltre si prevede di raggiungere un incremento del fatturato non elevatissimo nel breve termine ma sicuramente in continua espansione.

In definitiva a fronte di un fatturato in aumento di anno in anno si avrà una riduzione più che proporzionale dei principali costi dell'azienda e ciò porterà ad un notevole incremento del risultato d'esercizio.

Sarà in tal modo possibile assecondare e stimolare le promettenti potenzialità del mercato che i promotori hanno saputo guadagnarsi in tanti anni di attività, differenziandosi sul mercato con caratteristiche qualitative tali da consentire una politica commerciale espansiva.

Tanto premesso riteniamo che il volume di affari crescerà, man mano che saranno realizzati gli investimenti programmati, sino a raggiungere quasi i tre milioni di euro nel 2011 quando sarà raggiunto l'esercizio a regime del programma e ciò non solo grazie ad un aumento dei ricavi dovuto ai migliori servizi offerti al mercato ma anche e soprattutto ad una diminuzione dei principali costi dell'azienda, come specificato in precedenza.

c) Sostenibilità economica, deducibile dal rapporto fra costo totale del progetto e fatturato annuo aziendale:

COSTO INVESTIMENTO/FATTURATO ANNUO (*)

$$110.872,00/2.716.979 = 0,0408$$

(*) Per la determinazione del rapporto è stato preso in considerazione il fatturato deducibile dall'ultimo bilancio approvato (bilancio al 31.12.2008).

La sostenibilità economica può essere definita come la capacità di un sistema economico di generare una crescita duratura degli indicatori economici. In particolare, la capacità di generare reddito e lavoro per il sostentamento delle popolazioni. All'interno di un sistema territoriale per sostenibilità economica si intende la capacità di produrre e mantenere all'interno del territorio il massimo del valore aggiunto combinando efficacemente le risorse, **al fine di valorizzare la specificità dei prodotti e dei servizi.**

La proponente è impegnata in un articolato programma di investimenti avente per oggetto prevalentemente l'acquisto di software e hardware e per progettazione e direzione lavori, per complessivi euro 110.802,00. A fronte di un fabbisogno finanziario totale di circa euro 133.046,00, comprensivo dell'IVA generata dalle spese del programma, è previsto un contributo in conto impianti per euro 55.436,00 che sarà integrato dall'apporto di mezzi propri dei soci e, in via residuale, mediante ricorso al cash flow generato dalla gestione corrente.

PIANO FINANZIARIO:

	ANNO I	ANNO II	TOTALE
Immobilizzazioni agevolabili	€ 36.957,33	€ 73.914,67	€ 110.802,00
Immobilizzazioni non agevolabili			€ 0,00
IVA sugli immobilizzi del programma	€ 7.391,47	€ 14.782,93	€ 22.174,40
Totale Fabbisogni	€ 44.348,80	€ 88.697,60	€ 133.046,40
COPERTURA			TOTALE
Apporto mezzi propri			€ 55.436,00
Agevolazioni richieste			€ 55.436,00
Finanziamenti a m/l termine			€ 0,00

Finanziamenti a breve termine			€ 0,00
Debiti verso fornitori			€ 0,00
Cash Flow			€ 22.174,40
FONTI			€ 133.046,40

RIEPILOGO FONTI/IMPIEGHI PROGETTO "ATG – Azienda Trasporti Giordano S.r.l."

IMPIEGHI		FONTI	
Investimenti	€ 110.802,00	Mezzi propri	€ 55.436,00
IVA su investimenti	€ 22.174,40	Contributo 5.2	€ 55.436,00
		Cash Flow	€ 22.174,40
Totale Impieghi	€ 133.046,40	Totale Fonti	€ 133.046,40

d) Sostenibilità ambientale, in presenza di interventi e/o macchinari che consentono di ridurre le emissioni in atmosfera ovvero di migliorare la gestione dei rifiuti aziendali :

Per sostenibilità ambientale si intende la capacità di preservare nel tempo le tre funzioni dell'ambiente: la funzione di fornitore di risorse, la funzione di ricettore di rifiuti e la funzione di fonte diretta di utilità. All'interno di un sistema territoriale per sostenibilità ambientale si intende la capacità di valorizzare l'ambiente in quanto "elemento distintivo" del territorio, garantendo al contempo la tutela e il rinnovamento delle risorse naturali e del patrimonio.

Abbiamo già evidenziato come il progetto dell'ATG Azienda Trasporti Giordano produrrà una serie di benefici per l'ambiente, tra i quali:

- Utilizzo più efficiente del carburante per le flotte.
- Riduzione degli sprechi diminuendo l'utilizzo di carta.
- Riduzione dell'inquinamento, in quanto è possibile controllare e diminuire l'utilizzo del carburante.
- Riduzione degli sprechi e salvaguardia dell'ambiente attraverso un monitoraggio continuo e in tempo reale sul motore, sulle performance del singolo mezzo, sulla velocità media, sulla pressione delle gomme e su altri parametri che incidono sul consumo del carburante.

La sostituzione della carta con i documenti digitali ha effetti vantaggiosi e concreti sull'ambiente. Si calcola, infatti, che siano 1,2 milioni di tonnellate di carta, ben 240 miliardi di fogli consumati ogni anno negli uffici italiani, dato equivalente all'abbattimento di oltre 20 milioni di alberi e all'emissione di 4 milioni di tonnellate di CO2.

L'adozione di una gestione documentale alternativa, basata sul sistematico utilizzo dei formati elettronici, porterebbe a notevoli risparmi, sia in termini di ottimizzazione del lavoro, sia ambientali, sia economici.

I risparmi economici e ambientali connessi alla dematerializzazione dei documenti tendono perciò a rivelarsi dei benefici non solo per la singola azienda ma anche e soprattutto per il Paese nel suo complesso. La strada del documento digitale potrebbe contribuire notevolmente all'attuazione di alcune politiche pubbliche, come la riduzione del riscaldamento globale e delle emissioni di CO2, sancita dal protocollo di Kyoto.

Secondo una stima del WWF per produrre un chilo di carta comune (quella utilizzata normalmente nelle stampanti) sono necessari 0,7 kg di cellulosa. Per produrre un kilogrammo di cellulosa servono 0,0036 metri cubi di legno. Pertanto una riduzione del consumo di carta produce indirettamente un risparmio di legno e di alberi abbattuti, utilizzati a tale scopo.

- Riduzione costi della carta: superiore al 60% all'anno
- Riduzione della carta: almeno 30 mila pagine all'anno

Impatto sull'ambiente

- Almeno 2 alberi salvati
- Almeno 600 Kg di anidride carbonica non emessi

Sempre una ricerca del WWF ha evidenziato come la struttura di mercato del settore trasporti in Italia sia tra le più frazionate in Europa e come l'apporto del settore dei trasporti alle emissioni di CO2 in Italia è pari al 25% del totale delle emissioni, a fronte di un 30% attribuibile agli impianti energetici, un 22% all'industria e un 14% agli usi domestici. In Italia ogni anno, i trasporti provocano danni ambientali e sociali per circa 200 mila miliardi di vecchie lire; di questi il 94,5% è dovuto al trasporto su strada. È doveroso evidenziare come anche il WWF inviti a promuovere l'innovazione tecnologica nel settore dei trasporti mediante la realizzazione di progetti in materia di sicurezza e risparmio energetico attraverso Sistemi di Localizzazione Satellitare e di Gestione delle Flotte.

C3) - Rilevanza della componente giovanile e femminile

a) Età del richiedente (impresa individuale) - Età media dei soci (per Società di persone) - Età dell'Amministratore unico ovvero media dei componenti il consiglio di amministrazione (per Società di capitali): ETA' AMMINISTRATORE UNICO: 41 ANNI

b) Sesso del richiedente (impresa individuale), Sesso prevalente dei soci (per Società di persone), dell'Amministratore Unico ovvero prevalente fra i componenti del consiglio di amministrazione (per Società di capitali)
SESSO DELL'AMMINISTRATORE UNICO: MASCHIO

D) - Allegato Tecnico		
Spese agevolabili	Descrizione	(In k/euro)
A) PROGETTAZIONE		
Progettazione	Progettazione – Direzione lavori	3,75
Direzione dei lavori		0,00
Piano di marketing e accessorie		0,00
TOTALE A) PROGETTAZIONE		3,75
TOTALE SPESE DI PROGETTAZIONE AMMISSIBILI		3,75
B) IMPIANTI		
Elettrico		0,00
Telematico		0,00
TOTALE B) IMPIANTI		0,00
C) MACCHINARI, ATTREZZATURE E STRUMENTI		
C.1) Macchinari		
Macchinario 1		0,00
Macchinario 2		0,00
Macchinario 3		0,00
TOTALE MACCHINARI		0,00
C.2) Attrezzature		
Attrezzatura 1	N. 10 PC	5,62
Attrezzatura 2	N. 1 Stampante Laser	0,70
Attrezzatura 3		0,00
TOTALE ATTREZZATURE		6,32
C.3) Strumenti		
Strumento 1		0,00
Strumento 2		0,00
Strumento 3		0,00
TOTALE STRUMENTI		0,00
TOTALE C) MACCHINARI, ATTREZZATURE E STRUMENTI		0,00
D) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI		
Programmi informatici	- Licenza d'uso RM-Cobol 20 utenti con Wow Extension - Pacchetto Office Basic 6 licenze	2,602
Acquisizione tecnologia	- Realizzazione software portale ed erogazione servizi area riservata; - Realizzazione grafica sito web; - Realizzazione software gestionale; - Sistema Satellitare; - Realizzazione impianto di sicurezza;	98,20
		0,00
TOTALE D) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI		100,802

TOTALE INVESTIMENTO	110,872
----------------------------	----------------

Il sottoscritto GIORDANO PASQUALE
nato a NAPOLI il 17/11/1967
residente in OTTAVIANO
via DOMENICO BENEVENTANO n° 27
Comune OTTAVIANO CAP 80044 Provincia NAPOLI
in qualità di legale rappresentante dell'impresa denominata:
A.T.G. AZIENDA TRASPORTI GIORDANO S.R.L. forma giuridica S.R.L.
con sede legale in via MUCETTOLI n° 7
Comune SAN GIUSEPPE VESUVIANO CAP 80047 Provincia NA
Iscritta al registro delle imprese di NAPOLI con il n° 02681601213
C.F. 02681601213 P.IVA 02681601213

DICHIARA

**ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445 del 28/12/2000, consapevole delle
sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere e falsità negli atti,
richiamate dall'art. 76**

che tutte le notizie fornite nella presente Scheda tecnica, composta di n. 13 fogli, e nell'altra documentazione a corredo del modulo di domanda corrispondono a verità.

Luogo e data _____

IL LEGALE RAPPRESENTANTE⁽³⁾

(3) Allegare copia di un documento di identità in corso di validità e sottoscritto, avendo cura che tale copia sia leggibile. In caso di cittadini extracomunitari occorre invece l'autenticazione da parte di un pubblico ufficiale (circoscrizione, notaio o ambasciata).

PROGETTO "PORTALE E SERVIZI AVANZATI WEB"

SVILUPPO SOFTWARE WEB

PROGETTO DI SVILUPPO AZIENDALE SUL WEB
ATTRAVERSO L'IMPIEGO DI JAVA EE 5 ED IMPLEMENTAZIONE
NUOVA PROCEDURA GESTIONALE VISUALE CON COBOL-WOW
ADEGUAMENTO HARDWARE

Destinatario:

A.T.G. Azienda Trasporti Giordano srl
Via Mucettoli, 7 80047 San Giuseppe Vesuviano (NA)

Telefono:

081 529 66 25

pbx Fax:

081 529 14 68

OGGETTO

Sviluppo Portale Web evoluto per la gestione complessiva di servizi on-line per il settore dei trasporti.

DESCRIZIONE

Il progetto indica una via di realizzazione di un portale web per la presentazione e gestione informatizzata di tutti gli aspetti relativi alla gestione trasporti.

Il portale web sarà strutturato in maniera modulare in modo da garantire ad ogni suo componente una certa autonomia, una flessibilità maggiore ed una possibilità superiore per le future espansioni.

Tale impostazione rende possibile una distribuzione temporale nella realizzazione ed attivazione dei vari moduli, ed una migliore gestione anche dei relativi costi di sviluppo e di integrazione in azienda.

Tale progetto è da scomporre in molteplici aree funzionali distinte:

- 1.** la realizzazione del portale/sito aziendale lato visitatore con un **sistema tecnico di gestione dei contenuti (CMS: Content Management System)**;
- 2.** la **realizzazione di un'area riservata destinata al cliente**, in cui poter monitorare le spedizioni effettuate ed in corso, con i relativi dettagli, ricevere le proprie fatture telematicamente;
- 3.** la realizzazione di comunicazione avanzata attraverso l'implementazione di web call (chat) a partire dell'area pubblica e privata del portale web;
- 4.** la realizzazione di uno **modulo di integrazione web** che permetta di interfacciare il nuovo sito con il software interno logistico-amministrativo al

fine di controllare la posizione contabile di debito e credito, di comunicare con i reparti interni, invio delle fatture in forma elettronica, database delle comunicazioni con relativo storico;

5. la realizzazione di una nuova procedura gestionale fiscale amministrativa visuale che integri e sostituisca quella attualmente esistente a carattere;

Tutte le soluzioni informatiche frontend/backend permetteranno inoltre:

- la gestione clienti potenziali e reali e delle relative comunicazioni intercorse, siano essi privati, addetti del settore o aziende, sarà effettuato attraverso la progettazione e sviluppo di un modulo **software CRM** (Customer Relationship Management), che permetterà di gestire in modo integrato tutti i flussi di comunicazione da/per gli interlocutori aziendali;

Per notevole quantità di informazioni presenti a regime nel portale, sarà realizzato un motore di ricerca interna per rendere maggiormente ed immediatamente fruibile il contenuto ai visitatori e potenziali clienti.

Dal punto di vista tecnologico il portale web e le sue porzioni software saranno sviluppate su Internet (con la interfaccia grafica utente personalizzata) al fine di garantirne una sufficiente robustezza (cioè solidità e stabilità delle prestazioni) e semplicità di utilizzo.

ASPETTI TECNOLOGICI

Verranno a tale scopo impiegate due tecnologie particolarmente evolute, ma che nel contempo non richiedono costi di licenza software: il linguaggio JAVA, nella sua accezione EE (enterprise edition) ed il noto database MySQL.

L'applicazione sarà, dal punto di vista architetturale, suddivisa in:

- presentation layer con applicazione di MVC e motore template per le pagine web;
- service layer (che conterrà tutti gli aspetti di business logic);
- data layer (con la descrizione del modello dei dati).

I riferimenti tecnici sul framework impiegato sono oggetti di un allegato tecnico al presente documento, in cui in dettaglio saranno indicate le librerie ed i componenti opensource utilizzati.

L'ambiente di go-live sarà opzionalmente scelto tra:

WEB APPLICATION SERVER

- Apache Tomcat 6.0.x;
- Resin 4.x;

DATABASE SERVER

MySQL 5.1.

JAVA VIRTUAL MACHINE

- Sun JRE 1.6.x;
- Oracle JRockit.

PIANO DI AVANZAMENTO

Il portale web potrebbe seguire il piano di avanzamento in seguito descritto:

- 1.** Creazione logo e design del sito/portale;
- 2.** Infrastruttura software di base;
- 3.** Realizzazione software portale;
- 4.** Realizzazione del sistema di gestione contenuti (CMS);
- 5.** Realizzazione del Motore di ricerca interno;
- 6.** Realizzazione del modulo complessivo di gestione cliente (CRM);
- 7.** Realizzazione nuova procedura gestionale visuale;
- 8.** Realizzazione/integrazione dei dati aziendali del modulo logistico-amministrativo;
- 9.** Integrazione con i sistemi FAX (modulo opzionale);
- 10.** Espansione e collegamento portale/gestionale ad altri software.
- 11.** Adeguamento hardware alle nuove funzionalità.

Ogni punto corrisponde alla progettazione e realizzazione di un modulo software integrato nel portale web, ma con funzionalità proprie ed indipendenza di funzionamento dagli altri.

Ogni fase si divide in successivi step (analisi, progettazione software e testing) al cui termine è previsto un incontro di formazione per il personale affinché tutte le procedure e le tecnologie possano essere effettivamente sfruttate nella loro pienezza.

Il primi due step sono di preparazione per la realizzazione di quelli successivi e contengono la progettazione delle funzionalità software di base e la realizzazione delle caratteristiche comuni a tutti i moduli da sviluppare successivamente.

PARTE I

IL PORTALE

STUDIO D'IMMAGINE

Consiste nella progettazione e nella realizzazione del logo per il portale web e del design che il portale dovrà avere nella parte di accesso pubblico, cioè quella visitabile liberamente.

Verrà allegato un preventivo con descrizione particolareggiata e tabella costi inerente agli aspetti di grafica e design.

INFRASTRUTTURA DI BASE

Consiste nella progettazione e nella realizzazione dell'infrastruttura portante dell'intera applicazione (sia parti pubbliche che interna - gestionale), ovvero:

- analisi di dettaglio delle informazioni da archiviare e catalogare;
- progettazione e sviluppo del database;
- sviluppo delle procedure di sicurezza per l'accesso all'area riservata del software;
- sviluppo del sistema di livelli di accesso con permessi personalizzati per ogni specifica sezione o modulo aggiuntivo;
- realizzazione dell'interfaccia grafica di base per l'intera applicazione, sulle linee cromatiche definite per il portale;

Caratteristiche generali:

- archiviazione di infiniti record di informazioni;
- accesso con UserID e Password, in base alla quale verrà selezionato il profilo di accesso al sistema con la possibilità di visualizzare e/o modificare gruppi di dati differenti (da stabilire);
- gestione degli accessi, con la possibilità di impostare nuovi account di accesso ed eliminare quelli non più attivi;
- gestione della configurazione del software e delle sue opzioni generali;
- gestione degli account per gli operatori che utilizzeranno il software;
- caricamento dei dati già in forma elettronica all'interno del nuovo database;

NOTA

Le informazioni da memorizzare e da organizzare all'interno del database saranno stabilite nella fase di analisi preventiva alla realizzazione dei moduli software selezionati.

IMPORTAZIONE DATI INIZIALI

I dati iniziali inerenti contatti, clienti, fornitori, etc verranno normalizzati (ossia trasformati in dati omogenei ed utili) ed importati attraverso fogli Excel/CSV o database attualmente in uso come caricamento iniziale del database del CRM e di altre sezioni software del portale.

Un'analisi dettagliata di tale fase verrà effettuata successivamente, previa verifica tecnica.

Tutti gli altri dati relativi alla fruizione dei servizi on-line (relative alle spedizioni, alle fatture, alla posizione contabile, etc) saranno letti direttamente in tempo reale dai database di origine dove risiedono.

GESTIONE AREA PUBBLICA E CONTENUTI DINAMICI

La gestione area pubblica include le informazioni testuali da presentare nel sito:

- pagina "azienda";
- pagina "la nostra storia";
- pagina "contatti";
- pagina "servizi", suddivisi in:
 - trasporto tessuti;
 - trasporto capi appesi;
 - trasporto scatoli;
 - conto deposito.

Ciascuna tipologia di servizio avrà una pagina specifica con descrizione dettagliata e fotografie relative al servizio.

- pagina "zone servite", con la piantina dell'Italia (realizzata con tecnologia Adobe Flash), contenente le zone servite dai servizi di trasporto e relativi caratteristiche dei servizi per la zona specifica (tempi, costi, etc). Tale piantina sarà dinamica ed aggiornabile dalla sezione amministrativa del portale;
- pagina "attrezzature" con descrizione e fotografie relative ai mezzi di trasporto dell'azienda ed altre attrezzature specialistiche impiegate per l'erogazione dei servizi;
- pagina "preventivi" con la possibilità di richiedere un preventivo on-line secondo parametri da stabilire successivamente;
- eventuali altre;

Gestite attraverso un sistema CMS (Content Management System), che permette il caricamento dei testi e la gestione di impaginazione (non particolarmente complessa) attraverso un pannello di controllo web.

LA PAGINA DELLE OFFERTE

La pagina che conterrà la descrizione di offerte particolari (vetrina delle offerte) relative ai servizi erogati dall'azienda:

- sistema di gestione contenuti con possibilità di caricare fino a 3 fotografie dello stesso servizio, oltre che titolo, descrizione, informazioni sul prezzo di base e termini di inizio e fine dell'offerta;
- le informazioni principali saranno composte in modo da ottenere anche un'automatica ottimizzazione di base per i motori di ricerca internet.

- Titolo pagina, tag descrizione, tag keyword, elementi testuali importanti della pagina evidenziati in h1-h3, bold e con link ad altre parti del sito, saranno specifici per ogni prodotto immesso nell'offerta.

SISTEMA DI ISCRIZIONE E VALIDAZIONE UTENTE

La procedura di iscrizione al sito sarà ad attivazione manuale:

- il potenziale utente carica il sito e clicca sul link "iscrizione";
- compila una scheda di richiesta informazioni, in cui vengono richiesti obbligatoriamente alcuni dati (normalmente quelli di anagrafica generale);
- viene richiesto di inserire un indirizzo email valido;
- si avverte l'utente che sarà contattato in email a validazione avvenuta;
- il sistema invia automaticamente all'utente una email con link cliccabile, per valutare la reale esistenza dell'indirizzo email immesso;
- l'operatore / gestore sito, leggerà dal gestionale interno la richiesta di iscrizione avvenuta e provvederà una volta verificata l'autenticità dei dati immessi ad abilitare manualmente l'utente all'utilizzo completo del portale;
- è prevista una funzionalità di "recupero password dimenticata".

IMPLEMENTAZIONE DI UN SISTEMA "CAPTCHA"

Il termine inglese **CAPTCHA** descrive nell'ambito dell'informatica un test fatto di una o più domande e risposte per determinare se l'utente sia un umano (e non un computer o, più precisamente, un bot). L'acronimo deriva dall'inglese "*completely automated public Turing test to tell computers and humans apart*" (Test di Turing pubblico e completamente automatico per distinguere computer e umani).

Il sistema portale prevederà l'utilizzo di immagini **CAPTCHA**, ogni volta che vi è una fase critica di interazione con l'utente (login, registrazione, etc).



GESTIONE DEI CONTENUTI (CMS: CONTENT MANAGEMENT SYSTEM)

I moduli software di content management sono rappresentati da strumenti che permettono al cliente di gestire in modo semplice e sicuro i contenuti del proprio portale/software gestionale con tecnologie web.

Mediante questi prodotti il cliente può conferire dinamismo e personalizzazione alle proprie pagine, senza l'ausilio di personale specializzato.

In particolare, il presente modulo consentirà di creare, gestire, organizzare, personalizzare e pubblicare i contenuti relativi alle offerte/prodotti da vendere.

In particolare il CMS avrà le seguenti caratteristiche:

- di gestire tutto il flusso redazionale, con le informazioni da pubblicare e quelle da verificare prima della pubblicazioni definitiva;
- attraverso un sistema di permessi, l'amministratore software può intervenire (e se necessario bloccare) l'accesso al software degli operatori CMS;
- la gestione contenuti sarà realizzata per sezioni del portale;
- il CMS ha al suo interno un editor di testi visuale (con funzionalità simili a Microsoft Word), in modo da poter permettere: formattazione testo, gestione

immagini, tabelle, collegamenti a sezioni interne o ad altri siti, gestione di documenti pdf da allegare alle pagine di contenuto.

ALTRE PAGINE

Altre pagine che corredano la sezione pubblica sono:

- Site map dinamica del sito;
- Photo gallery dinamica con immagini tratte da eventi, foto filiali/sede, altre.
- Sezione "newsletter", con l'archivio storico delle newsletter inviate.
- Sezione "FAQS" (da definire);
- Sezione Link utili (da definire);
- Pagina "Dove siamo" con immagine da satellite e/o percorso dinamico con "Google Maps/Earth" (sarà realizzata in flash dallo staff grafico interno all'azienda).

GESTIONE MULTILINGUA

Supporto del portale con gestione multilingua nativa, con selezione automatica lingua secondo l'area geografica di provenienza del singolo visitatore. La gestione multilingua prevede sia le descrizioni prodotti/servizi in più lingue, sia la personalizzazione di tutti gli elementi testuali presenti.

PROCEDURA GESTIONALE VISUALE

Nuova procedura gestionale realizzata in Cobol-Wow uno strumento che consente di costruire maschere completamente grafiche in linguaggio Cobol. Lo strumento è corredato di driver ODBC per interfacciarsi con altre procedure (web). Wow Extensions è un tool visuale per sviluppare vere applicazioni Windows velocemente, facilmente e completamente in COBOL. Fornisce un'integrazione trasparente tra COBOL e Windows ed un accesso completo alle potenzialità Windows. Wow Extensions sfrutta la potenza delle API di Windows per ottenere la massima flessibilità nel controllo dell'interfaccia grafica e lo fa in modo semplice. Il passaggio alla nuova procedura sarà del tutto indolore in quanto gli archivi esistenti saranno completamente preservati. Saranno altresì implementati tutti gli strumenti per fornire l'accesso dal portale alle informazioni gestionali tramite il controllo degli accessi con username e password.

GESTIONE DEI CLIENTI

Per ogni cliente sarà prevista una maschera di ingresso attraverso la quale erogare diverse tipologie di servizi on-line.

Mediante questo sistema software il cliente potrà ottenere informazioni relativamente al suo storico amministrativo, includendo in questo:

- la possibilità di visualizzare, prelevare e stampare le fatture in formato pdf, già generate con il software gestionale aziendale;
- controllare lo stato delle spedizioni effettuate ed in corso e relativi dettagli;
- controllare la sua posizione contabile (creditoria o debitoria) nei confronti dell'azienda;
- ottenere informazioni sullo storico degli acquisti effettuati;
- ottenere informazioni sullo stato dei nuovi ordini immessi;
- immettere le richieste di nuovi ordini direttamente dal suo pannello web. Quando viene effettuato l'ordine, dopo la revisione da parte del servizio assistenza clienti che trasforma l'ordine in preventivo, sarà inviata una email al cliente che lo avvisa della modifica dello stato d'ordine, e dell'evasione ordine, e della spedizione della merce.
- possibilità di comunicare direttamente con l'azienda attraverso un sistema chat in tempo reale;
- possibilità di effettuare pagamenti parziali o totali di documenti contabili in attesa di pagamento, attraverso l'utilizzo on-line di carta di credito.

TRANSAZIONI ON-LINE

E' prevista l'implementazione / interfacciamento con i principali sistemi di pagamento con carta di credito / moneta on-line:

- PayPal;
- Bancasella.

REALIZZAZIONE PROCEDURE DI SICUREZZA

Al fine di evitare accessi indesiderati all'area riservata cliente, verranno create ad applicati regole stringenti di memorizzazione e controllo degli accessi al sistema.

In particolare:

- per ogni sessione di navigazione verrà memorizzato l'IP di provenienza (unico elemento provante in caso di reati informatici), la data e l'ora di accesso;
- tale informazione verrà aggiornata nei log all'interno della stessa sessione di navigazione in caso vengano compiute operazioni particolari (durante le fasi di pagamento, al login, al logout, etc);
- tutte le sessioni di navigazione a partire dal login dell'utente saranno in sessione protetta SSL a 128 bit, con certificato specifico per il portale.

GESTIONE MOTORE DI RICERCA SITO

Il portale web per rendere maggiormente ed immediatamente fruibile la quantità di informazioni contenute, avrà al suo interno un motore di ricerca per parole chiave.

Il motore di ricerca permetterà di ricerca:

- tutte le parole chiave;
- almeno una parola chiave;
- frase esatta.

Le macrofunzionalità saranno da sviluppare in analogia a quelle presenti nei motori di ricerca Internet.

GESTIONE WEB CALL

E' prevista l'implementazione con un sistema di "web call" via chat, che permetterà ai visitatori del sito di entrare direttamente in contatto con uno o più operatori aziendali, attraverso un chat dedicata.

PARTE II

MODULI SOFTWARE

GESTIONE CRM – CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Il CRM avrà lo scopo di consentire la creazione, lo sviluppo , il mantenimento e l'ottimizzazione delle relazioni tra i conatti, clienti potenziali ed acquisiti, fornitori e l'azienda.

Il CRM si spinge secondo tre direzioni differenti e separate:

1. L'acquisizione di nuovi clienti (o "clienti potenziali")
2. L'aumento delle relazioni con i clienti più importanti (o "clienti coltivabili")
3. La fidelizzazione più longeva possibile dei clienti che hanno maggiori rapporti con l'impresa (definiti "clienti primo piano")

Il CRM manterrà lo storico di tutte le comunicazioni intercorse tra i soggetti indicati.

Il CRM avrà i seguenti moduli funzionali:

1. **COMUNICAZIONE:** sarà presente una completa profilazione del cliente in base ai suoi dati anagrafici e storico acquisti. Sarà possibile inviare email o SMS al cliente o ai clienti, una volta selezionati;
2. **STATISTICHE:** offrirà la possibilità di analizzare le informazioni relativi ai clienti potenziali ed acquisiti, al numero di telefonate, appuntamenti e trattative intercorsi con ciascuno di essi ed in modo aggregato per area geografica e per settore merceologico di appartenenza;
3. **GESTIONE EVENTI / CLIENTI:** predisposizione di invio automatico di email o SMS con comunicazioni al cliente (compleanni, auguri di Natale, data inizio offerte commerciali, etc)

Il software CRM sarà multi-azienda, in modo da poter gestire le informazioni di più entità aziendali contemporaneamente. Ciascun record di informazione relativo a contatti, clienti, fornitori, etc sarà associabile ad una o più aziende configurate all'interno del software.

Di seguito un dettaglio dei principali moduli, con le relativi funzionalità inerenti il CRM.

GESTIONE DATI BASE CRM

Consiste nella realizzazione di un modulo software di archiviazione e catalogazione delle informazioni di base.

In particolare sarà creato un database su:

- anagrafica cliente;
- anagrafica agente commerciale e promotori;
- gestione storico comunicazioni;

I clienti avranno diversi livelli di avanzamento, sino a diventare clienti effettivi.

La scala potrebbe essere:

1. prospect (non contattato / contatto solo telefonico);
2. suspect (cliente visitato);
3. clienti;

In aggiunta alla gestione clienti, vi sarà la gestione di altre informazioni:

- dei settori merceologici di appartenenza;
- livello di importanza del cliente potenziale;
- livello di interesse alle proposte effettuate;

in modo da poter permettere un più semplice inquadramento della strategia commerciale.

GESTIONE AGENTI COMMERCIALI / PROMOTORI

L'agente commerciale / promotore all'apertura della sua homepage personale, visualizzerà il calendario appuntamenti/impegni, che ha autonomamente inserito nel software, o che sono stati a lui fissati dagli operatori di segreteria.

Sarà prevista la visualizzazione calendario appuntamenti, con funzionalità simili a quelle di Microsoft Outlook, con possibilità di visualizzare gli impegni per mese, settimana, giorno ed in modo assoluto (tutti gli impegni presenti e non ancora risolti).

L'agente commerciale / promotore potrà anche:

- ricercare e visualizzare informazioni relative ai clienti presenti in database;
- visualizzare ed aggiornare lo storico comunicazioni;
- visualizzare il "business case" cliente, come foglio elettronico (formato Microsoft Excel).

Sarà possibile definire regole differenti di accesso e di funzionalità per gli agenti commerciali e per i promotori.

GESTIONE RESPONSABILI COMMERCIALI

Il responsabile commerciale potrà verificare l'andamento del lavoro degli agenti commerciali a lui assegnati, attraverso:

- funzionalità di ricerca clienti, con possibilità di visione dello storico comunicazioni che il commerciale ha con il cliente;
- funzionalità di selezione statistica, con cui si potranno verificare il numero di telefonate, appuntamenti/visite, etc che hanno portato il prospect a cliente reale;

GESTIONE ATTIVITÀ

La gestione della attività aziendali prevede la possibilità di inserimento, visualizzazione, ricerca e catalogazione delle attività interne.

Ogni utente potrà gestire le sue attività impostando:

- Il nome e la tipologia di attività;
- Il livello di priorità;
- Il livello di completamento dell'attività (Esempio: completata al 50%);
- I soggetti coinvolti nell'attività;
- I tempo (data) di inizio e scadenza dell'attività;
- I giorni in cui l'attività dovrà svolgersi, come impegni nella sezione "Diario appuntamenti".
- Gestione di attività che si ripetono nel tempo (ogni giorno, settimana, etc);

GESTIONE DIARIO/CALENDARIO APPUNTAMENTI

La gestione diario / calendario appuntamenti prevederà la possibilità da parte degli operatori / commerciali di:

- visualizzare gli impegni presenti nel proprio diario/agenda;
- inserire, modificare ed eliminare gli impegni;

Alcuni operatori con permessi specifici, potranno inoltre:

- immettere/modificare attività nel diario/agenda di altri utenti;

Sarà possibile inserire diverse tipologie di impegni:

- riunioni;
- comunicazioni comprensive di allegati;
- appuntamenti con clienti/fornitori/altri soggetti;
- impegni generici;
- qualsiasi tipologia di attività, aggiungibili secondo necessità;

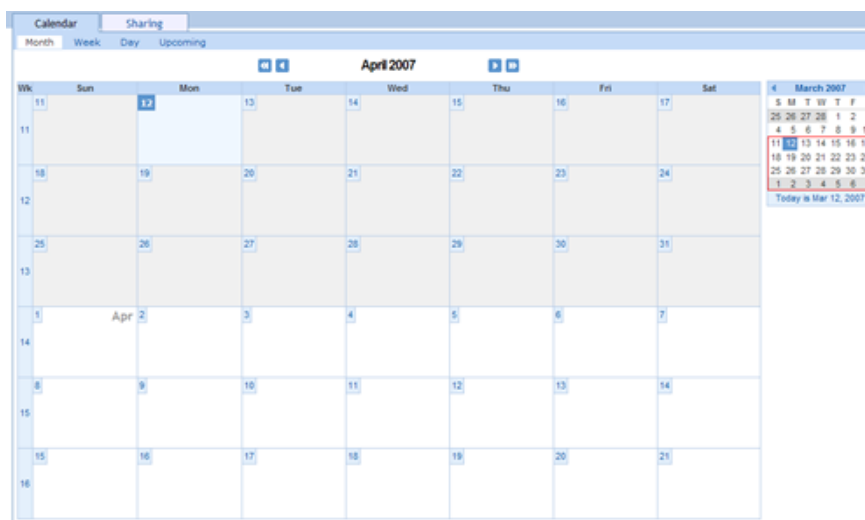
All'atto dell'inserimento dell'impegno/appuntamento nel diario della persona, vi sarà una notifica (email inviata dal sistema) all'utente, per informarlo dell'appuntamento preso.

Il sistema di notifiche sarà esteso anche alla variazione ed eliminazione degli appuntamenti.

In tutte le sezioni sarà presente un meccanismo di avvertimento (alert), che eviterà di lasciare operazioni in sospenso.

Ad esempio: "ATTENZIONE: andando avanti senza completare l'operazione, perderai i dati inseriti. Vuoi procedere comunque?"

Il calendario avrà la classica visualizzazione per "mese, settimane, giorno, assoluta appuntamenti" con possibilità di cambiarla in modo dinamico (come nelle principali applicazioni calendario stand-alone: Microsoft Outlook / IBM Lotus Notes).



(Immagine esemplificativa della gestione appuntamenti)

GESTIONE RUBRICA CONDIVISA

La gestione della rubrica condivisa permetterà di avere un'unica rubrica con differenziazione per tipologia contatto (contatti, clienti, fornitori, altri da definire) a cui tutti gli utenti/operatori della soluzione software potranno accedere.

- La rubrica avrà sia filtri di ricerca tradizionali, sia la possibilità di aprire la pagina specifica in relazione alla prima lettera della Ragione Sociale. Più precisamente verrà implementata via software la classica visualizzazione e ricerca veloce delle rubriche cartacee (A..Z);
- Aprendo la scheda contatto, si potrà procedere in tre vie differenti:
 - Inviando un fax al contatto (collegamento con funzionalità fax);
 - Inviando un email al contatto (collegamento con Microsoft Outlook);
 - Inserendo il contatto in un appuntamento/impegno;
 - Effettuare una telefonata al contatto, attraverso l'integrazione con la fonia;

GESTIONE NEWS AZIENDALI

E' prevista una funzionalità di gestione (archiviazione ed invio) di news aziendali interne rivolte a tutti gli operatori che impiegano il software o esterne da pubblicare su siti web.

GESTIONE CATALOGO SERVIZI

E' prevista una funzionalità di gestione del catalogo dei servizi classificato in categorie e sotto-categorie servizi.

GESTIONE NEWSLETTER

Il modulo software di gestione newsletter prevede la configurazione e l'invio (semi)automatico delle newsletter o e-mailing aziendali.

Questo sistema prevederà le seguenti operazioni:

- impostazione e configurazione del testo della newsletter in formato testo, html, con possibilità di aggiungere fino a 4 documenti in file attach;
- profiling (filtraggio candidati o email a partire da quelle presenti in db) del target per l'invio;
- invio della newsletter manualmente (alla pressione del tasto di invio);
- storico degli invii memorizzati all'interno del database.

EVENTUALI INTEGRAZIONI

CRM e portale sono nativamente integrabili sia con una gestione FAX evoluta, sia con la fonia voip (non oggetto del presente documento tecnico), attraverso l'impiego di un centralino hardware/software evoluto (ad esempio l'opensource Asterisk per la parte software).

Entrambe le possibilità sono dettagliate in seguito.

SOFTWARE FAX

Il modulo software indica una via di informatizzazione per la gestione fax aziendale. Attraverso il suo utilizzo sarà possibile gestire in forma assistita tutte le comunicazioni fax in entrata o uscita.

Il software gestionale fax sarà strutturato in maniera modulare in modo da garantire ad ogni suo componente una certa autonomia, una flessibilità maggiore ed una possibilità superiore per le future espansioni. In questo modo ogni modulo funzionerà in maniera autonoma, ma sarà in collegamento con gli altri per poter offrire ampie possibilità di reportistica personalizzata e di un' eventuale compilazione e/o generazione automatica di alcuni dei modelli di documento più comuni (per esempio elenco di tutti i fax ricevuti/inviati in un determinato periodo).

Dal punto di vista tecnologico il software sarà sviluppato in ambiente web (con la interfaccia grafica utente personalizzata) al fine di garantirne una sufficiente robustezza (cioè solidità e stabilità delle prestazioni) e semplicità di utilizzo.

Infrastruttura di base

Consiste nella progettazione e nella realizzazione dell'infrastruttura portante dell'intera applicazione, ovvero:

- analisi di dettaglio delle informazioni da archiviare e catalogare;
- sviluppo del database;
- sviluppo delle procedure di sicurezza per l'accesso al software;
- sviluppo del sistema di livelli di accesso con permessi personalizzati per ogni specifica sezione o modulo;
- realizzazione dell'interfaccia grafica di base per l'intera applicazione;

Caratteristiche generali

- archiviazione di infiniti record di informazioni;
- accesso con UserID e Password, in base alla quale verrà selezionato il profilo di accesso al sistema con la possibilità di visualizzare e/o modificare gruppi di dati differenti (da stabilire);
- gestione degli accessi, con la possibilità di impostare nuovi account di accesso ed eliminare quelli non più attivi;
- gestione della configurazione del software e delle sue opzioni generali;

GESTIONE FAX

Il modulo di gestione dei FAX permetterà la gestione delle seguenti funzionalità:

- archiviazione automatica in database dei fax in entrata/in uscita;
- smistamento fax in entrata da operatore a destinatari di competenza;
- applicazione automatica dei numeri di protocollo ai fax in entrata ed uscita;
- stampa automatica fax in entrata ed uscita;
- gestione della copertina fax, configurabile da utente;

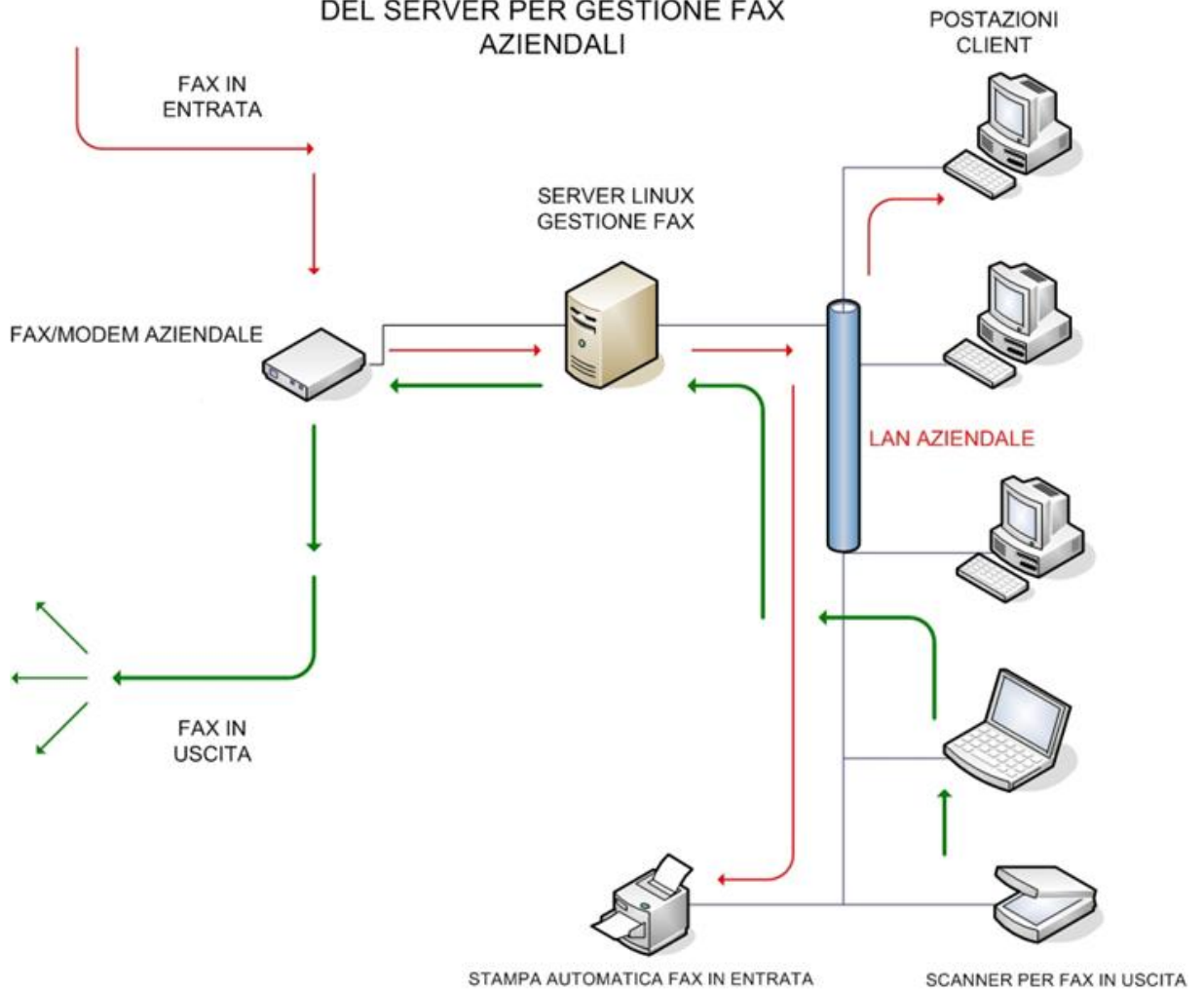
GESTIONE RUBRICA

Integrata con quella del software CRM.

Nota:

La possibilità di gestire in modo automatizzato i fax in uscita è relativa all'invio attraverso il server fax. Eventuali invii con macchine fax manuali o comunque non collegate al sistema non saranno archiviate, in quanto non è tecnicamente possibile introdurle automaticamente nel sistema di gestione centralizzato.

SCHEMA TECNICO DEL FUNZIONAMENTO
DEL SERVER PER GESTIONE FAX
AZIENDALI



PIANO OPERATIVO

Dal punto di vista operativo la prima attività sarà quella di stesura di un documenti di analisi funzionale complessiva del progetto, con l'elenco completo delle funzionalità da sviluppare e la relativa logica di funzionamento.

Successivamente, dal punto di vista della progettazione e sviluppo dell'applicativo, seguirà una suddivisione logica in quattro fasi o macro-aree di lavoro:

- 1.** Studio grafico e progettazione interfaccia: che consiste nella realizzazione di un prototipo statico, navigabile del portale, da dinamizzare successivamente e rendere pienamente funzionante;
- 2.** Progettazione sviluppo ed installazione nuova procedura gestionale;
- 3.** Progettazione e sviluppo del portale e della sua area riservata con l'erogazione dei servizi ai clienti;
- 4.** Primo blocco di progettazione e sviluppo del gestionale CRM, suddiviso in tre aree:
 - a. gestione contatti,
 - b. gestione attività,
 - c. gestione altre funzioni (news aziendali, newsletter, catalogo servizi, etc).

includendo tutte le funzioni di base e prioritarie per l'utilizzo dell'applicativo software;

- 5.** Secondo blocco di progettazione e sviluppo, con l'aggiunta del modulo FAX e della sua integrazione con il CRM;

Ogni punto corrisponde alla progettazione e realizzazione di un modulo software integrato nel software web, ma con funzionalità proprie ed una relativa indipendenza di funzionamento dagli altri (escludendo i primi due punti che sono la base del software).

I primi due punti sono anche di preparazione per la realizzazione di quelli successivi e contengono la progettazione delle funzionalità software di base e la realizzazione delle caratteristiche comuni a tutti i moduli da sviluppare successivamente e la modellazione del database.

DELIVERABLES E MILESTONES

I deliverables saranno:

- 1.** Consegna delle bozze di grafica per la realizzazione dell'interfaccia utente;
- 2.** Al termine dell'esecuzione di ciascun blocco di progettazione e sviluppo verrà consegnata l'applicazione, con fasi di installazione e collaudo, sotto forma di file "WAR", compilato JAVA J2EE eseguibile nell'ambito del server aziendale, da predisporre a tale funzionamento.

Vi saranno quindi tre rilasci software intermedi prima di arrivare alla consegna conclusiva.

Le milestones previste saranno quattro, come già dettagliato precedentemente:

- 1.** Realizzazione e consegna grafica;
- 2.** Progettazione e sviluppo portale;
- 3.** Progettazione e sviluppo procedura gestionale;
- 4.** Adeguamento hardware;
- 5.** Primo blocco progettazione e sviluppo;
- 6.** Secondo blocco progettazione e sviluppo.

Per ogni milestone sono inoltre previsti:

- 1 giorni per l'installazione
- 2 giorni per il collaudo
- 1 giorni per la formazione del personale all'utilizzo delle funzionalità

RELAZIONE TECNICO-ECONOMICA

Lo scopo principale di questo progetto è permettere all'azienda cliente di migliorare i propri processi gestionali interni, attraverso l'impiego di più strumenti software evoluti.

Tali strumenti permetteranno di gestire in modo migliore tre aspetti fondamentali della gestione aziendale:

- La gestione dei contatti aziendali, la comunicazione verso di essi, la comunicazione interna e la gestione di campagne di Marketing, attraverso l'impiego di un software CRM;
- La procedura gestionale visuale tramite l'utilizzo di nuovo hardware permetterà una completa integrazione con il mondo visuale con innegabili vantaggi di velocità e di produttività (invio diretto in PDF di qualsiasi documento contabile : estratti conto, fatture, preventivi etc);
- La presenza di un nuovo portale aziendale, multilingua e collegato al sistema CRM, permetterà di aumentare i contatti aziendali provenienti dal web e di gestire quelli attuali in modo più efficace. Inoltre le funzionalità di acquisizione degli ordini via web permetteranno di aumentare il volume d'affari, sia verso i clienti già consolidati, sia verso i nuovi clienti;
- La gestione di un'area riservata all'interno del nuovo portale aziendale al fine di concedere ai propri clienti una serie di servizi fruibili on-line, come ad esempio:
 - la possibilità di visualizzare, prelevare e stampare le fatture in formato pdf, già generate con il software gestionale aziendale;
 - controllare lo stato delle spedizioni effettuate ed in corso e relativi dettagli;
 - controllare la sua posizione contabile (creditoria o debitoria) nei confronti dell'azienda;
 - ottenere informazioni sullo storico degli acquisti effettuati;
 - ottenere informazioni sullo stato dei nuovi ordini immessi;
 - immettere le richieste di nuovi ordini direttamente dal suo pannello web. Quando viene effettuato l'ordine, dopo la revisione da parte del servizio assistenza clienti che trasforma l'ordine in preventivo, sarà inviata una email al cliente che lo avvisa della modifica dello stato d'ordine, e dell'evasione ordine, e della spedizione della merce.
 - possibilità di comunicare direttamente con l'azienda attraverso un sistema chat in tempo reale;
 - possibilità di effettuare pagamenti parziali o totali di documenti contabili in attesa di pagamento, attraverso l'utilizzo on-line di carta di credito.

Tali funzionalità permetteranno di ridurre e rendere maggiormente efficiente il lavoro degli operatori interni all'azienda, nonché rendere tracciabile in modo semplice ed immediato le operazioni effettuate giorno per giorno dai clienti e dagli operatori.

- La gestione FAX integrata, attraverso web application, con documenti FAX elettronici in entrata ed in uscita e con archiviazione automatica, che permetterà di ridurre drasticamente l'impiego di carta in azienda, procurando quindi non solo un risparmio in termini di costi, ma anche in termini ambientali.

Sarà inoltre realizzata un'integrazione software con le attuali soluzioni applicative dedicate alla gestione degli aspetti amministrativi e contabili, rendendo tra di loro compatibili tutti i software e gestione dati attualmente presenti in azienda.

RICADUTE ECONOMICO PRODUTTIVE

L'utilizzo di web application (portale, CRM e FAX) che permettano di gestire e mantenere sotto controllo tutti gli aspetti dei principali processi aziendali, presentano notevoli vantaggi da differenti punti di vista.

Prima di tutto vi è la presenza di strumenti che implementando le procedure aziendali, ne realizzano la loro applicazione in modo standardizzato rendendo la gestione più snella ed efficiente, innalzando la qualità complessiva nella gestione del processo stesso.

In seconda istanza vi è un contenitore unico dei dati relativi ai contatti aziendali ed alle comunicazioni con loro intercorse (FAX compresi), che in una visione centralizzata della gestione dati permette di avere sempre in linea tutte le informazioni utili per operare su ciascun contatto.

Inoltre riduce la possibilità di errore umano, in quanto le procedure assistite dal punto di vista informatico permettono agli operatori software, con mansioni organizzative o ai clienti, attraverso l'area web a loro riservata, di avere in qualsiasi momento sotto controllo le informazioni a loro utili.

E' previsto un adeguamento dell'hardware per le nuove funzionalità software.

PREVENTIVO COSTI

PREVENTIVO DI SPESA

Step	Descrizione	Costo unitario
1.	Realizzazione software portale ed erogazione servizi area riservata	12.350,00 EUR
1b.	Realizzazione grafica sito web	4.150,00 EUR
2.	Realizzazione software gestionale	9.200,00 EUR
3.	Licenza d'uso RM-Cobol 20 utenti con Wow Extension	2.000,00 EUR
4.	Num. 10 PC All in One Processor: Intel Pentium Dual Core, E5300 (2.6GHz, 800Mhz, 2MB) Italian Windows Vista Home Basic	5.620,00 EUR
5.	Stampante Laser Kyocera Mita FS3920	700 EUR + IVA
6.	Pacchetto Office Basic 6 licenze	602 EUR + IVA

TOTALE GENERALE : 34.622,00

Tutti prezzi sono da intendersi IVA esclusa.

Installazione e collaudo di tutte le funzionalità sono inclusi.

COSTI DI MANUTENZIONE

200/800 EUR + IVA per mese, in relazione all'attività reale richiesta in termini di assistenza e manutenzione software, aggiornamenti, etc.

Tale componente, da analizzare in un fase più matura del progetto, in relazione ai singoli moduli effettivamente realizzati.

CONDIZIONI DI VENDITA

Tempi di sviluppo

I tempi di sviluppo e di consegna dell'applicazione saranno pianificati in sede operativa in relazione ai moduli software da realizzare.

Altre note

Il software, come ogni web application, non prevede costi di licenza per i cliente ed è nativamente multi-utente, per un numero limitato solamente dalla capacità del server e dall'ampiezza di banda delle linee di trasmissione dati.

Posizionando il software sul server aziendale (o in altra posizione da definire) sarà automaticamente utilizzabile, senza la necessità di installazioni client sui singoli computer, da qualsiasi sede/ufficio dell'azienda. Sarà sufficiente avere un computer con una connessione attiva ad internet.

Il software gestionale realizzato in ambiente proprietario Microfocus-RM Cobol prevede come indicato un costo di licenza.

Il requisito di funzionamento è solamente Internet Explorer 7.

Data di emissione: martedì 8 settembre 2009