

P.O.R. Campania 2007-2013
Obiettivo Operativo 5.2
Regime di Aiuti per l'Innovazione Organizzativa, di Processo e di Prodotto
mediante l'I.C.T.

ALLEGATO N. 5

SCHEDA TECNICA DA ALLEGARE ALLA DOMANDA

A) - DATI SULL'IMPRESA RICHIEDENTE

A1) - Denominazione ANGELI PER VIAGGIATORI

A2) - Forma giuridica SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA

A3) - Codice Fiscale 06414221215 **Partita IVA** 06414221215

A4) - Sede legale NAPOLI 80121
Comune Provincia CAP

VIA D. MORELLI, 37
Via e n. civico

A5) - Telefono 081 7644475 **Fax** **E-mail** info@angeliperviaggiatori.com

A6) - Legale Rappresentante PELLICCIA ANNA AMMINISTRATORE
Cognome Nome Qualifica

A7) - Atto costitutivo ⁽¹⁾ Repertorio N. 12098, raccolta N. 4218 31/12/2050
Estremi Scadenza

A8) - Capitale sociale ⁽¹⁾ 10.000,00 di cui versato 2.500,00

A9) - Iscrizione al Registro delle Imprese NAPOLI 06414221215 31/07/09
Di Al n° Dal

A10) - Iscrizione all'INPS NON ISCRITTA Dal Settore
Ufficio di Dal Settore

A11) - Categoria di impresa ⁽²⁾
La società si è costituita il 21/07/09 0 0 0
Periodo di riferimento Effettivi ULA Fatturato Totale di bilancio

A12) - Incaricato dell'impresa per la pratica Anna Pelliccia 349 6921220 Fax
Sig. Tel. Fax

A13) - Indirizzo cui inviare la corrispondenza NAPOLI NA 80121
Comune Provincia CAP

VIA D. MORELLI, 37
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.

**P.O.R. Campania 2007-2013
Obiettivo Operativo 5.2
Regime di Aiuti per l'Innovazione Organizzativa, di Processo e di Prodotto
mediante l'I.C.T.**

B) – DATI SUL PROGRAMMA DI INVESTIMENTI

B1) – Ubicazione dell'unità locale oggetto dell'investimento:

Comune Provincia CAP
Via e n° civico Telefono Fax

B2) – Tipologia del programma di investimenti

Sviluppare la web community Angeli per Viaggiatori in 3 direzioni: estendendo il raggio d'azione a nuove città campane oltre Napoli, aumentando gli iscritti e facilitando la produzione di contenuti turistici da parte degli utenti.

B3) – Date effettive o previste relative al programma:

B3.1) – Data (gg/mm/aaaa) di avvio a realizzazione del programma
B3.2) – Data (gg/mm/aaaa) di ultimazione del programma

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	20.000,00
B	Impianti	
C	Macchinari, attrezzature e strumenti	5.620,00
D	Immobilizzazioni immateriali	140.380,00
TOTALE		166.000,00

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 :

il progetto presentato è estremamente innovativo in termini di modello di business e specifici prodotti/servizi proposti, per il panorama italiano e mondiale.

Di fatti, si tratta di una web community specializzata nel turismo i cui contenuti sono interamente prodotti dagli utenti.

Il progetto nella sua interezza (e non solo gli investimenti proposti) hanno un tale grado di innovatività che i tradizionali strumenti di misura devono essere parzialmente adottati.

È possibile soffermarsi sui singoli criteri di valutazione che il bando adotta per constatare l'effettiva innovatività del progetto Angeli per Viaggiatori.

P.O.R. Campania 2007-2013

Obiettivo Operativo 5.2

**Regime di Aiuti per l'Innovazione Organizzativa, di Processo e di Prodotto
mediante l'I.C.T.**

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

Gli investimenti proposti sono legati allo sviluppo dell'attuale piattaforma e sostanzialmente volti a 3 obiettivi fondamentali: upgrading del sistema, realizzazione di interventi a supporto del popolamento della community, interventi a supporto della produzione di contenuti.

Rispetto al primo obiettivo, la piattaforma già sviluppata (www.angeliperviaggiatori.com) è focalizzata sulla città di Napoli; il sistema funziona e va esteso alle altre location campane a forte vocazione turistica (Ischia, Capri, Sorrento, Pompei, Ercolano) e non (Avellino, Benevento, Caserta, Salerno);

rispetto al secondo obiettivo, oltre al completamento del sistema, è necessario diffonderne la conoscenza e raccogliere adesioni;

infine, rispetto al terzo obiettivo, è indispensabile che la community non sia isolata dalle altre ma, al contrario, sia con esse integrate per andare incontro all'esigenza degli utenti di gestire facilmente i propri contenuti, condividerli attraverso i vari luoghi virtuali che condividono.

Ebbene, rispetto a tali obiettivi così chiaramente individuati dal management dell'azienda, sono state individuate azioni molto specifiche e pertinenti volte alla realizzazione di investimenti mirati e focalizzati sul singolo obiettivo

Premesso che molti interventi previsti colgono più obiettivi contemporaneamente, qui vale la pena evidenziare quelle azioni del programma di investimenti che più di altre consentiranno di migliorare le modalità organizzative e gestionali, automatizzando le attività di back office e limitando al massimo l'intervento di personale dell'azienda.

In particolare le azioni specifiche che consentiranno ciò sono:

- o il Gestore Suggerimenti grazie al quale sarà possibile:
 - ridurre i tempi impiegati nell'intraprendere decisioni legate alle diverse azioni del sistema, grazie all'apertura di 'n' task più o meno complessi (messaggio di benvenuto, richiesta di scelta, alternative elaborate in automatico);
 - semplificare l'attività di gestione dei processi associati a ciascun singolo utente;
 - diminuire i tempi necessari all'istruzione degli utenti sulle diverse funzionalità del sistema;
- o il Gestore di Segnalazione degli Abusi, grazie al quale sarà possibile:
 - semplificare l'onere di verifica, controllo e sorveglianza dei dati e dei comportamenti degli utenti;
 - ridurre il tempo impiegato nell'intraprendere le decisioni più adatte legate alle azioni degli utenti segnalati;

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 di investimento previsto si colloca all'interno di un settore caratterizzato da una filiera molto particolare, costituita di fatto dai diversi attori che la community intende mettere in contatto (angeli, viaggiatori, visitatori del sito, promotori e operatori turistici).

In questo quadro diversi sono gli interventi previsti che consentiranno il potenziamento

P.O.R. Campania 2007-2013

Obiettivo Operativo 5.2

**Regime di Aiuti per l'Innovazione Organizzativa, di Processo e di Prodotto
mediante l'I.C.T.**

dell'attività di filiera. In particolare le azioni specifiche che consentiranno ciò sono tutti gli interventi che prevedono una facilitazione nei processi di creazione di contenuti turistici e di rafforzamento delle relazioni tra gli attori coinvolti.

Così, è possibile segnalare: lo sviluppo del Data Base Viaggi e della Gestione Commenti, delle applicazioni tese a favorire il popolamento della community (applicazione Facebook, Invita gli amici) e le applicazioni finalizzate a favorire la comunicazione tra gli attori. Grazie a questi interventi sarà possibile arricchire di contenuti il portale, demandandone la realizzazione ai singoli utenti.

Inoltre, un aspetto fondamentale degli interventi da realizzare è rappresentato dalla realizzazione di strumenti che potenzieranno la fase di commercializzazione del sistema.

Gli obiettivi descritti sopra (ed i relativi investimenti) sono volti a far funzionare il sistema nella sua logica di fondo: utenti del web, gratuitamente, si scambiano consigli pubblici sulle diverse mete da visitare.

Ma il modello di business prevede che diversi soggetti siano disposti a pagare per essere presenti in questo luogo virtuale in varie forme.

Lo sviluppo di tale investimento, infatti, può rappresentare un interessante strumento promozionale per diversi attori (promotori turistici, organizzatori di eventi, operatori turistici locali e nazionali) che potranno, grazie ad Angeli per Viaggiatori, disporre di una vetrina in grado di bypassare gli intermediari tradizionali ed aprire un canale di comunicazione e promozionale diretto con i potenziali viaggiatori.

I sistemi di gestione di tali canali di comunicazione/promozione consentiranno di gestire un vero e proprio punto vendita virtuale attraverso il quale erogare gli spazi a tempo e nei luoghi concordati con i futuri clienti.

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

Il progetto di investimento previsto rappresenta un completamento/potenziamento di infrastrutture di Information & Communication Technology già esistenti e sviluppate nel corso del 2009. Al momento infatti la società Angeli per Viaggiatori gestisce il sito presente on line in versione beta dal maggio del 2009.

Per lo sviluppo del sito (www.angeliperviaggiatori.com) è stato realizzato un investimento in ICT che consente di gestire una sola community territoriale (Napoli e dintorni), una serie di profili personali (i profili degli angeli e dei viaggiatori) e una serie di discussioni tra gli angeli ed i viaggiatori.

Mediante gli strumenti software proposti, sarà possibile:

- Aprire la comunità ad altre locations campane e nazionali;
- Creare dei diari di viaggio dei Viaggiatori e la descrizione della propria città da parte degli Angeli;
- Integrare i servizi di Angeli per Viaggiatori con i servizi offerti dalle grandi community internazionali (Facebook, Flickr, ecc.)
- Commentare i contributi degli altri attori
- Anche per l'angelo aprire conversazioni e missioni
- ecc

P.O.R. Campania 2007-2013

Obiettivo Operativo 5.2

**Regime di Aiuti per l'Innovazione Organizzativa, di Processo e di Prodotto
mediante l'I.C.T.**

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 :

I processi di produzione dei contenuti dal basso (cioè ad opera degli utilizzatori stessi della community, angeli e viaggiatori) vanno seguiti e gestiti con grande attenzione: se da un lato, infatti, arricchiscono la community e la fanno funzionare, dall'altro possono prendere direzioni non conformi all'idea di business originaria. Per questo motivo, è indispensabile dotarsi di strumenti di controllo.

Ma, considerato il carico di lavoro atteso dall'interazione di centinaia di migliaia di utenti nello stesso tempo, è necessario attrezzarsi con strumenti adeguati che semplifichino l'attività, pena il rischio di affossare totalmente l'organizzazione aziendale.

Il sistema di segnalazione abusi e quello di gestione degli avvisi vanno proprio in questa direzione, dotando l'organizzazione di strumenti adeguati per la gestione di ingenti moli di dati.

Naturalmente, gli strumenti sw da soli non sono sufficienti. Il progetto di investimento proposto prevede un miglioramento dell'organizzazione aziendale in quanto consente all'azienda di iniziare il suo processo di strutturazione organizzativa.

Con l'investimento previsto, infatti, l'azienda potrà realizzare un salto dimensionale che la spingerà a dotarsi di una struttura organizzativa stabile caratterizzata non solo dalla presenza dei soci fondatori, che continueranno a svolgere una serie di attività all'interno dell'impresa, ma anche dalla presenza continuativa di personale strutturato.

In particolare si prevede di assumere nel corso del 2010 una unità di personale che curerà le attività di popolamento, gestione e sviluppo della community a cui si aggiungerà nel corso del 2011 un'altra unità che avrà la responsabilità di gestire l'attività commerciale.

L'attività non presenta particolari rischi sul fronte della sicurezza dei luoghi di lavoro, in ogni caso nella progettazione del luogo di lavoro si è posta la massima attenzione alla qualità (ergonomia) ed alla piacevolezza del luogo di lavoro (comfort, luminosità, sicurezza).

(ampliare lo spazio quanto necessario)

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

Come detto più volte, gli investimenti previsti, dettati da 3 obiettivi già illustrati (upgrading del sistema, realizzazione di interventi a supporto del popolamento della community, interventi a supporto della produzione di contenuti), hanno contemporaneamente il carattere dell'innovazione di prodotto/servizio e quello della maggiore efficienza.

Se nei punti precedenti si è data maggiore enfasi agli aspetti del miglioramento dell'efficienza della macchina gestionale, qui si concentra l'attenzione sugli aspetti di novità.

Le più rilevanti sono quelle legate al modello di business, all'estensione geografica della community e alla produzione di contenuti.

Tutte, sinergicamente, qualificano fortemente la web community, determinandone un notevole aumento di competitività sul mercato come testimoniato dall'incremento del Valore Aggiunto e dalla sostenibilità dell'investimento.

**P.O.R. Campania 2007-2013
Obiettivo Operativo 5.2**

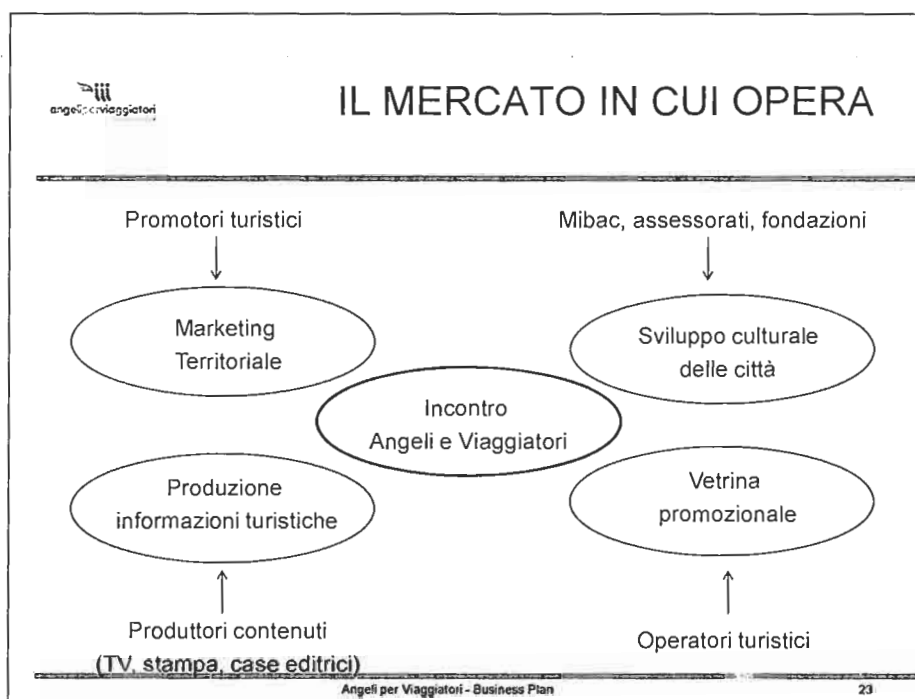
**Regime di Aiuti per l'Innovazione Organizzativa, di Processo e di Prodotto
mediante l'I.C.T.**

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 :

In linea generale, il progetto prevede la realizzazione non semplicemente di nuovi prodotti, ma di un modello di business assolutamente innovativo nel suo genere ed assolutamente in linea con le novità del web e dei principali trend del turismo internazionale (viaggio come esperienza, incontro, autenticità dei luoghi visitati).

L'innovazione, infatti, consiste nel consentire l'incontro di utenti che gratuitamente si aiutano vicendevolmente in un luogo virtuale messo a loro disposizione dalla società.

Ma l'innovazione non è solo per gli utenti che avranno un servizio nuovo (e gratuito). L'innovazione è anche per tutti gli altri stakeholder: si potrebbe dire che ogni punto di vista di ogni stakeholder corrisponde ad un nuovo prodotto/servizio fornito.



Nel suo complesso, la community rappresenta un nuovo prodotto/servizio di marketing territoriale, di sviluppo culturale della città, di vetrina promozionale, di produzione di informazioni turistiche; ad ognuna di queste funzioni corrispondono diversi interlocutori (promotori turistici, assessorati, fondazioni, produttori di contenuti, operatori turistici ecc) interessati a prodotti innovativi.

Ciò premesso, in riferimento specifico ai nuovi prodotti/servizi che il programma di investimento prevede, merita una menzione specifica l'ampliamento del raggio geografico del servizio consentendo di replicare in altre città campane e italiane il modello di servizio già sviluppato a Napoli e dintorni.

Allo stesso tempo, un altro intervento fondamentale è la produzione dei contenuti.

Il progetto tecnico presentato consentirà alla società Angeli per Viaggiatori un significativo miglioramento della qualificazione del servizio e quindi un potenziamento della competitività dell'impresa.

Per cogliere l'innovatività del progetto è necessario evidenziare che nel settore del

P.O.R. Campania 2007-2013

Obiettivo Operativo 5.2

**Regime di Aiuti per l'Innovazione Organizzativa, di Processo e di Prodotto
mediante l'I.C.T.**

turismo web 2.0 il vantaggio competitivo di una community è fortemente correlata alla produzione di contenuti turistici (inserimento suggerimenti, commenti, recensioni, itinerari, diari di viaggio, foto, video) da parte degli utenti registrati. La produzione ed il continuo aggiornamento dei contenuti, migliora il posizionamento del sito sui motori di ricerca, il traffico del sito e di conseguenza l'attrattività pubblicitaria del sito stesso.

Il piano di investimento predisposto consentirà di:

- favorire il processo di attrazione di nuovi produttori di contenuti grazie all'attivazione di nuove community su altre locations/città della Regione Campania (attualmente il sito è presente solo nell'area di Napoli).
- L'azione di attrazione di nuovi produttori/utenti sarà inoltre favorita dallo sviluppo delle applicazioni Facebook e "Invita gli amici in rubrica" che favoriranno il processo di diffusione della community dando forza agli effetti virali e di passa parola, fondamentali nel mondo del web;
- favorire il processo di relazione e di comunicazione tra gli utenti e l'azienda grazie all'attivazione della newsletter che permetterà ad Angeli per Viaggiatori di inviare a tutti gli utenti registrati della community informazioni ed aggiornamenti sulle attività della stessa;
- Favorire il processo di relazione e comunicazione tra gli utenti della community attraverso lo sviluppo dell'applicazione "Apertura delle missioni da parte degli Angeli" (che consente di superare l'attuale strozzatura del sistema che consente al solo Viaggiatore di chiedere aiuto all'Angelo) e dell'applicazione "Strumenti di comunicazione orizzontale" (che prevede la realizzazione di una bacheca personale in cui saranno visualizzati tutti i messaggi pubblici ricevuti ed un sistema di messaggistica privata);
- Migliorare la qualità e la sicurezza del servizio attraverso lo sviluppo di due applicazioni: la "Gestione delle classifiche" (che consente di introdurre strumenti di segnalazione degli angeli e dei viaggiatori più attivi ed affidabili) e la "Segnalazione degli abusi" (che permette agli utenti di segnalare eventuali abusi commessi da altri utenti della comunità e favorire l'intervento degli amministratori della community);
- Aumentare la fidelizzazione degli utenti, numerosi tra gli interventi proposti sono infatti finalizzati ad aumentare l'interattività fra utenti, in particolare: realizzando il sistema di comunicazione orizzontale con il quale inviare messaggi pubblici e privati, avvicina Angeli per Viaggiatori ai grandi Social Network, i quali realizzano il proprio vantaggio competitivo proprio dalle relazioni fra utenti; introducendo graduatorie degli utenti più impegnati, potrà spingere gli utenti ad utilizzare con più frequenza le funzioni di Angeli per Viaggiatori, in modo da posizionarsi in testa alle classifiche; dando la possibilità di creare le proprie guide personali e corredarle con le proprie fotografie, consente di creare un legame fra l'utente e la piattaforma spingendo gli utenti a collegarsi più frequentemente al portale, per produrre contenuti e guardare i contenuti realizzati dagli altri, permettendo la gestione di alcune attività direttamente su Facebook, mediante un'applicazione ad hoc, consente di aumentare l'appeal del portale nei confronti degli utenti già iscritti, ma anche di attirare nuovi utenti, sfruttando il carattere virale del social network.

Come si vede, si tratta di un complesso di interventi che nel loro insieme consentono un notevole aumento della competitività del mercato.

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

P.O.R. Campania 2007-2013

Obiettivo Operativo 5.2

**Regime di Aiuti per l'Innovazione Organizzativa, di Processo e di Prodotto
mediante l'I.C.T.**

Il progetto di investimento previsto consente all'impresa di realizzare un significativo incremento del Valore Aggiunto nell'arco del prossimo triennio. Angeli per Viaggiatori è una start up costituita nel luglio 2009. La frazione dell'esercizio 2009 sarà caratterizzata dalla realizzazione dall'avvio degli investimenti previsti e dall'implementazione e sperimentazione del prodotto/servizio proposto. I primi ricavi sono previsti nell'esercizio 2010, che sarà il primo anno effettivo di attività della società, durante il quale saranno realizzati gli investimenti previsti e saranno attivate le diverse linee di business.

La natura di start up dell'iniziativa e le caratteristiche del settore in cui opera Angeli per Viaggiatori rendono estremamente significative le percentuali di incremento del Valore Aggiunto previste.

Laddove il progetto presentato dovesse essere approvato, Angeli per Viaggiatori potrà realizzare un piano di investimenti che consentirà di incrementare nel corso del prossimo triennio in modo significativo il suo Valore Aggiunto. La possibilità di velocizzare il processo di sviluppo della community con gli investimenti previsti consentirà, in base alle stime prudenziali effettuate e rappresentate nel business plan, di passare da un valore aggiunto di 38 mila euro nel 2010, ai 356 mila euro del 2012, con un incremento percentuale estremamente significativo (come risulta dal conto economico previsionale rappresentato nel successivo paragrafo).

In mancanza dell'investimento previsto lo start up dell'impresa sarà molto più critico e incerto e non consentirà un incremento percentuale del valore aggiunto di tali dimensioni.

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

Il progetto di investimento è sostenibile dal punto di vista economico. L'investimento previsto è di circa 170 mila euro. Con tale investimento la società, già dopo un anno, nel 2011, triplicherà il fatturato realizzando un significativo utile. Nel 2012 la società realizzerà un fatturato superiore ai 470 mila euro, con un EBITDA superiore al 60%, un EBIT del 49% ed un utile netto del 34%. Il conto economico previsionale di seguito rappresentato evidenzia la sostenibilità economica dell'investimento ed i significativi rendimenti attesi del capitale investito.

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 :

Il progetto di investimento previsto è assolutamente e totalmente sostenibile da un punto di vista ambientale. Gli investimenti previsti sono di carattere prevalentemente immateriale e non comportano alcun tipo di emissione in atmosfera. Il tipo di attività che sarà realizzato ha inoltre un bassissimo impatto in termini di produzione di rifiuti.

Tuttavia, la sensibilità del management rispetto alla sostenibilità ambientale, per quanto possibile in termini di scelte aziendali, ha definito una precisa politica di "Green IT", cioè di progettazione ed utilizzo di risorse informatiche in modo efficiente ed efficace, con impatto nullo o minimo sull'ambiente.

Per questo motivo, saranno utilizzati solo server di nuova generazione, ottenendo una significativa riduzione dei consumi energetici ed un aumento dell'efficienza nell'utilizzo dell'energia disponibile.

Fin qui per quel che riguarda le scelte dirette dell'azienda. Ma è necessario estendere tali considerazioni alla capacità della community di influenzare anche altri soggetti rispetto a comportamenti responsabili dal punto di vista ambientale.

P.O.R. Campania 2007-2013

Obiettivo Operativo 5.2

**Regime di Aiuti per l'Innovazione Organizzativa, di Processo e di Prodotto
mediante l'I.C.T.**

Per capire l'importante contributo che un simile progetto può dare dal punto di vista ambientale, è necessario considerare l'abituale impatto ambientale che il singolo viaggiatore produce quando viaggia.

Qui non si tratta, ovviamente, delle ridotte emissioni aziendali (tipicamente prossime allo zero per una net.company come Angeli per Viaggiatori) ma del contributo che la stessa può dare anche al di là dei propri confini.

Le dinamiche del turismo su cui questa community si basa e che sostiene sono tutte volte ad un turismo più sostenibile. Per questa via, quindi, attraverso la promozione culturale che si fa di certi valori (gli utenti scrivendo, la redazione censurando o meno) Angeli per Viaggiatori ha un impatto ambientale estremamente rilevante e positivo anche se non misurabile

(ampliare lo spazio quanto necessario)

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):

l'amministratore unico ha **42 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)

l'amministratore unico è **donna**.

(ampliare lo spazio quanto necessario)

D) - Allegato Tecnico		
Spese agevolabili	Descrizione	(In k/euro)
A) PROGETTAZIONE		
Progettazione	Progettazione Specifiche Funzionali (preventivo Meetweb)	10.000,00
Direzione dei lavori		0,00
Piano di marketing e accessorie	Realizzazione Piano di Marketing (preventivo Profim srl)	10.000,00
TOTALE A) PROGETTAZIONE		20.000,00
TOTALE SPESE DI PROGETTAZIONE AMMISSIBILI		20.000,00
B) IMPIANTI		
Elettrico		0,00
Telematico		0,00

P.O.R. Campania 2007-2013
Obiettivo Operativo 5.2
Regime di Aiuti per l'Innovazione Organizzativa, di Processo e di Prodotto
mediante l'I.C.T.

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	acquisto hardware (preventivo Golden education)	5.620,00
Attrezzatura 2		0,00
Attrezzatura 3		0,00
TOTALE ATTREZZATURE		5.620,00
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	Sviluppo software (preventivo Meetweb)	140.380,00
Acquisizione tecnologia		0,00
		0,00
TOTALE D) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI		140.380,00
TOTALE INVESTIMENTO		166.000,00

La sottoscritta **Anna Pelliccia**, nata a Napoli il 04/12/1966, residente in Napoli, via Domenico Morelli n° 37, 80121 – Napoli, in qualità di legale rappresentante dell'impresa denominata: **ANGELI PER VIAGGIATORI S.R.L.**, con sede legale in via Domenico Morelli, 37 80121- Napoli, Iscritta al registro delle imprese di Napoli con il n° **813917 (Repertorio Economico Amministrativo)**, C.F. **06414221215**, P.IVA **06414221215**

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. 11 fogli, e nell'altra documentazione a corredo del modulo di domanda corrispondono a verità.

P.O.R. Campania 2007-2013
Obiettivo Operativo 5.2
Regime di Aiuti per l'Innovazione Organizzativa, di Processo e di Prodotto
mediante l'I.C.T.

Napoli, 6 ottobre 2009

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).

RELAZIONE TECNICO-ECONOMICA DA ALLEGARE ALLA DOMANDA

ANGELI PER VIAGGIATORI

Indice

1. Premessa.....	3
2. Gli obiettivi dichiarati del programma.....	4
3. Una descrizione approfondita del programma.....	9
3.1. Il software da realizzare	9
3.1.1 Attivazione nuove community su altre locations.....	9
3.1.2 Modulo Newsletter.....	9
3.1.3 Apertura delle missioni da parte degli Angeli	10
3.1.4 Gestione delle classifiche.....	10
3.1.5 Segnalazione abusi.....	10
3.1.6 Strumenti di comunicazione orizzontale.....	11
3.1.7 Applicazione Facebook.....	12
3.1.8 Invita gli amici in rubrica.....	12
3.1.9 Gestione Viaggi.....	13
3.1.10 Album fotografico.....	14
3.1.11 Gestione Suggerimenti.....	14
3.1.12 La mia città.....	15
3.1.13 Gestione Commenti.....	15
3.2. Il piano di marketing	16
3.3. La progettazione e direzione dei lavori.....	16
3.4. La tecnologia che si integra	19
3.5. L’acquisizione di macchinari nuovi.....	20
3.6. Il trasferimento di competenze tecnologiche	20
4. Elementi per il calcolo del valore tecnico del progetto.....	22
5. Conclusione.....	32

1. Premessa

Scopo della presente Relazione Tecnico-economica, come richiesto dal bando all'*art. 8, punto 4, sottopunto VI documentazione tecnica, lettera b)*, è quello di illustrare le finalità perseguite e i risultati attesi dal programma di investimento per il quale l'azienda Angeli per Viaggiatori srl.

Nella presente relazione tecnica, infine, sarà approfondita anche la rispondenza agli altri criteri di valutazione dichiarati in bando all'*art. 9, punto 3*:

- la qualità ed innovatività del progetto in termini di precisione e completezza delle azioni da svolgere riguardo le modalità organizzative e gestionali;
- l'innovazione sull'organizzazione della produzione: incidenza degli interventi da realizzare sul potenziamento dell'attività della filiera produttiva.

2. Gli obiettivi dichiarati del programma

Angeli per Viaggiatori è una web community formata da persone (gli Angeli) che hanno voglia di dare una mano alle persone (i Viaggiatori) che intendono visitare la loro città.

Si tratta di un'iniziativa che si colloca nel mercato turistico con l'obiettivo generale di intercettare gli investimenti pubblicitari delle istituzioni e delle imprese interessate al target delle persone che progettano un viaggio.

Alla particolare innovatività del progetto (non tutti i giorni nasce una web community così fortemente caratterizzata), si aggiunge il fatto che si tratta di una start-up. Ciò nondimeno, i risultati raggiunti nei primi 3 mesi di vita di www.angelperviaggiatori.com sono notevoli.



Executive Summary

La fase sperimentale: i primi risultati

I primi risultati conseguiti dal progetto sono stati molto lusinghieri e ci hanno spinto a proseguire nello sviluppo dell'iniziativa. I principali risultati raggiunti nel corso dei **primi tre mesi** di vita del progetto possono essere così sintetizzati:

- **190 angeli e 60 viaggiatori** registrati al sito;
- **5.500 visite** al sito nel periodo 18 maggio – 10 settembre;
- il 47% dei visitatori torna a visitare il sito;
- il numero medio di pagine visitate è di 5,12;
- il posizionamento su Google è molto buono (se si scrive “consigli per una vacanza a Napoli” siamo **tra i primi dieci siti segnalati**);
- la pagina Fan di Facebook Angeli per Viaggiatori ha più di **500 iscritti**;
- numerose riviste on line, blog e community dei viaggi hanno parlato in modo positivo del progetto.

Angeli per Viaggiatori - Business Plan 8

Con queste premesse, gli obiettivi generali della società vanno dallo sviluppo geografico della community alla promozione e comunicazione, dal popolamento della community allo sviluppo commerciale, dalla tutela della proprietà intellettuale allo sviluppo della piattaforma tecnologica.

Tali obiettivi generali, in questa sede, valgono fundamentalmente a ricordare che il piano di investimenti proposto si inserisce in un quadro più ampio di investimenti della società. Ma qui, saranno approfonditi sostanzialmente gli investimenti per i quali si richiede il contributo.

Rispetto a tali investimenti, la società pone i seguenti 4 macro-obiettivi.

1. l'incremento di efficienza della macchina gestionale;
2. il potenziamento dei servizi esistenti e l'introduzione di nuovi servizi;
3. una maggiore comprensione del mercato;
4. ed un incremento della qualità del servizio offerto.

Come è intuibile, molti degli interventi proposti sono a cavallo di più obiettivi. Così, mentre si innova, si rende anche più efficiente la gestione; e mentre si rende più efficiente la gestione, si ottiene anche una maggiore comprensione del mercato.

Inoltre, tutti gli interventi contribuiscono ad un generale incremento del livello della qualità del servizio erogato.

Gli obiettivi dichiarati del programma di investimento sono, come si legge nel Business Plan dell'azienda, i seguenti:

- Incremento in termini di efficienza della macchina gestionale

Mediante il Gestore Suggestimenti sarà possibile:

- A ridurre i tempi impiegati nell'intraprendere decisioni legate alle diverse azioni del sistema, grazie all'apertura di 'n' task più o meno complessi (messaggio di benvenuto, richiesta di scelta, alternative elaborate in automatico);
- B semplificare l'attività di gestione dei processi associati a ciascun singolo utente;
- C diminuire i tempi necessari all'istruzione degli utenti sulle diverse funzionalità del sistema;

Mediante il Gestore di Segnalazione degli Abusi, sarà possibile:

- D semplificare l'onere di verifica, controllo e sorveglianza dei dati e dei comportamenti degli utenti;
- E ridurre il tempo impiegato nell'intraprendere le decisioni più adatte legate alle azioni degli utenti segnalati;

Mediante le funzionalità di invita gli amici sarà possibile:

- F Incrementare il numero di iscritti in modo autogestito dagli utenti.

- Potenziamento/innovazione di nuovi servizi offerti

Mediante gli strumenti software proposti, sarà possibile:

- G Innanzitutto, saranno raggiunti nuovi mercati cui proporre la community attraverso l'apertura di nuove comunità in altre città campane, continuando ad utilizzare il modello software e di business finora seguito;

H Inoltre, sarà possibile la gestione di alcune attività direttamente su Facebook, mediante un'applicazione ad hoc, che consentirà di aumentare l'appeal del portale nei confronti degli utenti già iscritti, ma anche di attirare nuovi utenti, sfruttando il carattere virale del social network.

I Inoltre, anche agli Angeli potranno aprire le missioni con i viaggiatori, assicurando un servizio più pronto e coerente con le aspettative di entrambi;

J il sistema di comunicazione orizzontale consentirà di inviare messaggi pubblici e privati, in modo da avvicinare Angeli per Viaggiatori ai grandi Social Network, i quali realizzano il proprio vantaggio competitivo proprio dalle relazioni fra utenti;

- Comprensione del mercato (fidelizzazione e nuovi clienti)

K la possibilità di creare le proprie guide personali e corredarle con le proprie fotografie, consente di creare un legame fra l'utente e la piattaforma spingendo gli utenti a collegarsi più frequentemente al portale, per produrre contenuti e guardare i contenuti realizzati dagli altri,

L nuovi servizi attraverso l'integrazione di Angeli per Viaggiatori con i servizi offerti dalle grandi community internazionali (Facebook, Flickr, ecc.)

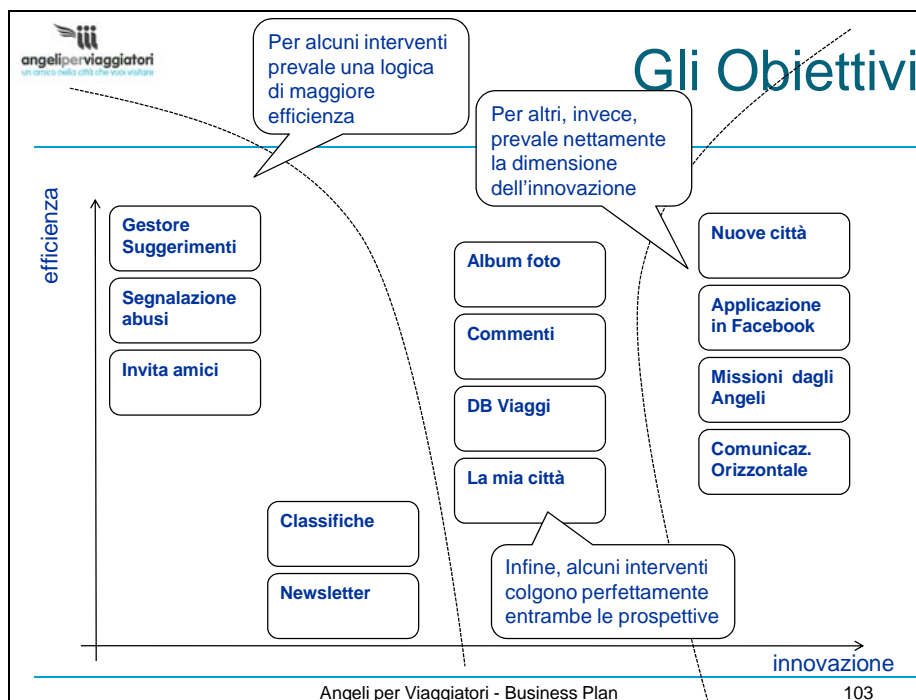
M I viaggi dei singoli utenti raccontati in diari multimediali che, diversamente da quanto fa la concorrenza, potranno essere consultati tramite ricerche settoriali

L'azienda dichiara di voler perseguire tali obiettivi con il seguente piano di investimento:

- 1) Attivazione nuove community su altre locations – il modello finora applicato in esclusiva alla città di Napoli sarà esteso anche ad altre città, in modo da realizzare diverse community, indipendenti fra loro;
- 2) Gestione Newsletter - è il modulo attraverso cui gestire gli indirizzi e-mail degli iscritti ed i messaggi da indirizzare loro periodicamente e/o sporadicamente;
- 3) Apertura delle missioni da parte degli Angeli – in questo momento il sistema si muove in maniera unidirezionale, permettendo ai soli Viaggiatori di aprire una missione. Per promuovere l'interazione fra gli utenti della community, si aprirà il sistema anche agli Angeli, i quali potranno offrire il proprio aiuto ai Viaggiatori;
- 4) Gestione delle classifiche – la funzione consentirà di gestire le graduatorie degli utenti (Angeli e Viaggiatori) sulla base di alcuni criteri: profili + cliccati, angeli + contattati (ovvero, con + richieste di aiuto), utenti + attivi (con + missioni), angeli + bravi (con + raccomandazioni);

- 5) Segnalazione abusi – la funzione consente agli utenti di segnalare eventuali abusi commessi da altri utenti della comunità (contenuti offensivi, spam, ecc.) e agli amministratori di sistema di gestire tali segnalazioni, prendendo le decisioni più adatte;
- 6) Strumenti di comunicazione orizzontale – per rispondere all’obiettivo di aumentare la comunicazione orizzontale fra utenti, saranno sviluppate due nuove funzionalità: una bacheca personale, in cui visualizzare tutti i messaggi pubblici ricevuti dagli utenti, siano essi Angeli o Viaggiatori, ed un’area privata in cui visualizzare le richieste di informazioni private ricevute ed eventualmente inviarne di proprie.
- 7) Applicazione Facebook – l’applicazione consente agli utenti di gestire le proprie attività su angeliperviaggiatori.com direttamente da Facebook, visualizzando gli Angeli raggruppati per città attiva, controllare le richieste di aiuto ricevuti (se sei un Angelo), quali tuoi amici sono Angeli e quali sono Viaggiatori, ecc.;
- 8) Invita gli amici in rubrica – la funzione permette all’utente di creare un invito e mandarlo agli indirizzi e-mail della propria rubrica (ad es., Gmail).
- 9) Gestione Viaggi – è il modulo software che consente la completa gestione dei contenuti “turistici” inseriti dai Viaggiatori, i quali potranno creare una sorta di diario dei propri viaggi, con testi, foto e video;
- 10) Album fotografico – in una logica di integrazione con le altre community in cui sono iscritti gli utenti, sarà realizzata una integrazione con una delle community di gestione e condivisione di immagini (da decidere in fase operativa se Flickr, Picasa, ecc.), in modo che il sistema sia in grado di importare le immagini caricate dall’utente sulla’altra piattaforma e restituirle nella propria Area Riservata di angeliperviaggiatori.com;
- 11) Gestione Suggerimenti – è il modulo software che permette di aprire ‘n’ task più o meno complessi (messaggio di benvenuto, richiesta di scelta, alternative elaborate in automatico), di decidere dove visualizzarli all’interno delle pagine della community e per quali utenti, gestendo, inoltre, separatamente il processo del singolo utente;
- 12) La mia città – è un’area da attivare per gli Angeli, nella quale sarà possibile inserire informazioni su luoghi in cui dormire, mangiare, da visitare, itinerari, eventi, manifestazioni (es. ha aperto un ristorante molto carino,), ecc., indipendentemente dalla missione;
- 13) Gestione Commenti – per aumentare l’interattività tra utenti, sarà sviluppato un modulo software che consenta di commentare i suggerimenti degli angeli e dei viaggiatori e visualizzare i commenti degli altri membri della community.

Per la realizzazione di un simile programma di investimento è necessaria una progettazione accurata. In questa sede, una prima verifica può essere effettuata riguardo la congruenza tra obiettivi dichiarati e strumenti individuati per il loro raggiungimento.



Come si vede, ogni obiettivo indicato dal management è sinergicamente raggiunto per il tramite di diversi interventi, come mostrato in figura.

Questa prima analisi consente di giungere ad una prima conclusione sulla **congruenza** del programma rispetto agli obiettivi dichiarati. In effetti, ognuno degli obiettivi è perseguito attraverso una o più componenti del programma di investimento e sono evidenti le sinergie di tali componenti nel loro insieme. Anche dal punto di vista dei costi di progetto, si riscontrano **valori allineati agli standard di mercato** rispetto alla tecnologia utilizzata ed alla complessità delle **funzionalità progettate**.

3. Una descrizione approfondita del programma

Entrando nel dettaglio del programma si possono fare le seguenti considerazioni.

3.1. Il software da realizzare

3.1.1 Attivazione nuove community su altre locations

Angeli per Viaggiatori ha iniziato le sue attività a Napoli, ma come è facilmente intuibile, il modello può (anzi deve) espandersi anche verso le altre città, in modo da creare tante comunità locali, in cui viaggiatori ed amanti della propria città possano incontrarsi e dare un contributo alla comunità.

L'intervento da realizzare consisterà, dunque, nell'attivazione di nuove comunità e nell'integrazione dell'esistente con quanto di nuovo dovrà essere gestito. A tal proposito, si procederà con l'inevitabile modifica degli step necessari alla registrazione degli Angeli, i quali dovranno specificare il luogo presso cui intendono svolgere la loro attività di "guida".

Anche per i viaggiatori sarà data la possibilità di indicare i propri viaggi e la città che intenderanno visitare.

Tutto il sistema, quindi, sarà duplicato nelle sue funzionalità, 'n' volte, tante quanto saranno le locations da gestire. La Home Page del portale, diventerà così l'elemento aggregante delle tante realtà di Angeli per Viaggiatori, subendo ovvie modifiche, anche grafiche, per gestire tale complessità di informazioni.

3.1.2 Modulo Newsletter

Il modulo Newsletter è finalizzato a raggiungere periodicamente gli iscritti alla stessa a prescindere dal fatto che si colleghino o meno al sito, veicolando loro i contenuti più importanti, eventuali appuntamenti ecc.

Gli utenti hanno la possibilità di effettuare l'iscrizione alla newsletter direttamente del sito; una volta iscritti, riceveranno la newsletter direttamente al proprio indirizzo di posta elettronica.

Per la creazione e gestione delle Newsletter, sarà attivato un modulo di back office, al quale accedere tramite username e password. Tale gestore consente, da un lato, di gestire i contenuti da inviare e di editare la singola newsletter; dall'altro, consente di gestire gli iscritti alla stessa e di effettuare l'invio della newsletter anche a sottogruppi di iscritti.

3.1.3 Apertura delle missioni da parte degli Angeli

L'elemento fondamentale della community consiste nelle missioni: ciascun Viaggiatore ha la possibilità di scegliere un Angelo e richiedere il suo aiuto. Una volta ottenuta risposta dall'Angelo, la missione ha ufficialmente inizio. Il processo è attualmente unidirezionale: solo il Viaggiatore ha la possibilità di aprire una missione, richiedendo l'aiuto dell'Angelo e ponendogli una serie di domande. L'Angelo non può contattare il Viaggiatore, né tantomeno, proporsi per dare il suo aiuto.

L'intervento da realizzare consisterà, dunque, nell'estendere le funzionalità di contatto e apertura di una missione anche per gli Angeli, i quali potranno offrire il proprio aiuto ai Viaggiatori che ancora non hanno effettuato alcuna richiesta o che non hanno ottenuto risposte efficaci dall'Angelo scelto in un primo momento.

3.1.4 Gestione delle classifiche

Nell'ottica di un ampliamento delle dinamiche interattive tra gli utenti e per gratificare gli utenti più attivi della community, è proposto un sistema di gestione delle classifiche, con cui poter gestire, in forma aggregata, le attività svolte dagli utenti sul portale e presentarle sotto forma di classifica.

Il modulo di gestione delle classifiche consentirà, dunque, di gestire le graduatorie degli utenti (Angeli e Viaggiatori) sulla base di alcuni criteri:

	ANGELI	VIAGGIATORI
+ cliccati	✔	✔
+ contattati (ovvero, con + richieste di aiuto)	✔	
+ attivi (con + missioni)	✔	
+ bravi (con + raccomandazioni)	✔	✔

Il funzionamento immaginato consiste nel visualizzare un'anteprima delle classifiche (le prime 3 posizioni) già dalla Home Page: da qui si accederà al dettaglio delle singole classifiche.

3.1.5 Segnalazione abusi

L'applicazione sarà dotata di un sistema di segnalazione e gestione delle situazioni di abuso (attività e contenuti che violano le regole d'uso dell'applicazione) denunciate in base alle segnalazioni degli utenti.

La funzione consente agli utenti di segnalare eventuali abusi commessi da altri utenti della comunità (contenuti offensivi o illegali, spam, ecc.) e agli amministratori di sistema di gestire tali segnalazioni, prendendo le decisioni più adatte;

il funzionamento previsto è il seguente:

- 1) per la maggior parte dei contenuti è disponibile un link "Segnala" sotto il contenuto stesso (pagina, profilo utente, missione, ecc);
- 2) cliccando sul link si apre una finestra pop up contenente un modulo dove specificare il tipo di abuso e compilare una segnalazione dettagliata.
- 3) gli amministratori di sistema ricevono le segnalazioni degli utenti e controllano i contenuti segnalati per stabilire se violano il regolamento del social network o meno.
- 4) In caso di abuso accertato, gli amministratori oscurano il contenuto della pagina e procedono, in casi estremi, con l'eventuale disattivazione dell'account che risulta essere l'autore del contenuto illegale.

3.1.6 Strumenti di comunicazione orizzontale

A differenza delle community orizzontali tradizionali che attivano processi di relazioni tra "n" soggetti, favorendo la creazione di cluster all'interno della community (Facebook, Twitter, ecc.), AngeliperViaggiatori, nell'attuale configurazione, si differenzia per due questioni principali:

- 1) attiva processi relazione "one to one" (l'angelo ed il viaggiatore) allo scopo di creare una relazione forte e quindi eventualmente anche "fisica" nel corso del viaggio;
- 2) cerca di offrire "un servizio" oltre che un'infrastruttura di comunicazione.

Questa caratteristica tende a limitare le relazioni tra i diversi nodi.

Per superare questo limite si propone di attivare un canale di comunicazione orizzontale che consenta a tutti i membri della community di comunicare ed interagire. Per questo motivo si immagina la realizzazione di nuove funzionalità di comunicazione tra i membri della community:

- A una propria bacheca personale, nella quale visualizzare tutti i messaggi pubblici ricevuti ed inviati;
- B un'area in cui visualizzare le richieste private di informazioni ed i messaggi ricevuti ed eventualmente inviarne di propri.

3.1.7 Applicazione Facebook

Oggi il cosiddetto web 2.0 offre una serie di strumenti eccezionali per la promozione dei propri prodotti/servizi, sfruttando tecniche di marketing non convenzionali e strettamente legate al comportamento umano, che poi è la base del successo dei grandi social network, tipo Facebook.

Proprio Facebook può essere visto come strumento utile di marketing: Il progetto ha già una propria pagina sul social network, contando ad oggi, 530 fan. L'idea consiste nel realizzare un'applicazione da distribuire innanzitutto ai propri fan. Dopodiché, sfruttando il carattere virale che ogni nuova applicazione o informazione assume sul network, si punterà ad attrarre un numero sempre crescente di utenti.

Nel dettaglio, l'applicazione consentirà, agli utenti che la condivideranno, di utilizzare alcune funzionalità del portale direttamente su Facebook. In particolare l'applicazione sarà in grado di:

- visualizzare gli Angeli raggruppati per città attive
- controllare le richieste di aiuto ricevute (se sei un Angelo)
- controllare quali amici sono Angeli e quali sono Viaggiatori

3.1.8 Invita gli amici in rubrica

Nell'ambito delle nuove funzionalità introdotte dal cosiddetto web 2.0, si propone anche di prevedere una funzione con la quale l'utente può invitare all'iscrizione un amico o un qualsiasi indirizzo facente parte la sua rubrica personale.

L'invito è in pratica un messaggio in cui l'utente già registrato consiglia la registrazione al suo contatto, per farlo entrare nella community e partecipare alla vita online, come Angelo o come Viaggiatore. Nel dettaglio, il processo si articola nelle seguenti fasi:

- 1) l'utente importa la propria rubrica (integrazione con Google Gmail);
- 2) visualizza l'elenco dei possibili destinatari;
- 3) seleziona i destinatari;
- 4) crea l'invito e lo manda agli indirizzi e-mail selezionati;
- 5) i destinatari ricevono un messaggio con un link che identifica il mittente.

3.1.9 Gestione Viaggi

Il Gestore Viaggi è il modulo software che consente la completa gestione dei contenuti "turistici" inseriti dai Viaggiatori, i quali potranno creare un vero e proprio diario dei propri viaggi, con testi, foto, video ed ogni altro contenuto multimediale.

In questo modo i Viaggiatori potranno condividere con tutti gli altri utenti le proprie impressioni sulla città appena visitata, raccontare i luoghi visitati e le emozioni che sono riusciti a suscitare, dispensare consigli su cosa visitare.

Allo stesso tempo, gli altri utenti in procinto di arrivare in città, potranno raccogliere idee e suggerimenti per organizzare al meglio la propria visita.

Dal punto di vista della navigazione di front office, il sistema si configura come segue:

- 1) ogni Viaggiatore avrà a disposizione una funzione di creazione del proprio diario di viaggio: una maschera di inserimento dati consentirà di inserire contenuto testuale, informazioni metadate, immagini, links e quant'altro riterrà utile alla descrizione del suo viaggio;
- 2) il sistema permette, a tutti gli utenti, la ricerca del viaggio di proprio interesse attraverso diverse chiavi di ricerca da specificare in fase progettuale con il committente (a puro titolo esemplificativo: per tipologia di viaggio, per luogo di destinazione, per data, ecc.);
- 3) una volta avviata la ricerca, il sistema mostra un elenco dei viaggi che rispondono ai criteri di ricerca; da tale elenco è possibile accedere alla singola scheda;
- 4) ogni scheda conterrà le foto dei luoghi da visitare, una descrizione del viaggio, i servizi consigliati e tutti i dettagli che si reputano idonei alla valorizzazione dell'archivio.

Pur restando uno strumento dedicato agli utenti, sarà realizzato un sistema di back office che renda possibile gestire i contenuti anche per gli operatori del committente. Questi potranno:

- ricercare i viaggi presenti in archivio;
- visualizzare l'elenco e il dettaglio dei viaggi presenti in archivio;
- modificare i dati dei viaggi presenti in archivio;
- eliminare un viaggio presente in archivio.

3.1.10 Album fotografico

Per arricchire il contenuto multimediale dei propri diari di viaggio, si propone di integrare l'applicazione con uno dei sistemi online di gestione e condivisione di immagini (da decidere in fase operativa se Flickr, Picasa, ecc.) più famosi.

Tramite tali sistemi, è possibile inserire e scaricare foto e video nel maggior numero di modi possibili: dal Web, da dispositivi portatili, dal computer di casa. Le fotografie vengono catalogate ed indicizzate attraverso parole chiave e tag, oltre che per luogo di scatto.

Molti di questi sistemi, una volta inserite e catalogate le immagini, consentono ai propri contatti di organizzare le foto (non solo aggiungendo commenti, ma anche note e tag). E visto che tutte queste informazioni si aggiungono alle foto come metadati, è più facile per chiunque rintracciarle perché tutte le informazioni sono ricercabili.

Per questo motivo, non si propone di realizzare un nuovo sistema che duplichi un servizio già esistente e le cui funzionalità sono ormai note a milioni di utenti.

Ciò che si propone è realizzare una procedura di importazione, che per ciascun utente, consenta di caricare il flusso di dati (ad esempio, in formato XML) dal sistema esterno all'applicazione di Angelperviaggiatori, in modo da restituire le immagini importati direttamente nell'Area Riservata dell'utente o nei diari di viaggio da questo inseriti.

In questo modo, gli utenti potranno continuare ad utilizzare i propri account su queste piattaforme, senza dover nuovamente caricare le proprie immagini anche su Angeli per Viaggiatori.

3.1.11 Gestione Suggerimenti

Il Gestore Suggerimenti è il modulo software che consente agli amministratori di sistema di gestire le notifiche, i messaggi e quant'altro sia utile per guidare ed indirizzare all'azione gli utenti.

In un qualsiasi social network, spesso ci si trova dinanzi ad utenti che non hanno da subito chiare le funzionalità messe a loro disposizione, oppure che risultano confusi di fronte a diverse alternative poste loro. Per questo motivo sarà creata un'applicazione che permetta di aprire 'n' task più o meno complessi, in modo da gestire elementi importanti, come il messaggio di benvenuto, una qualsiasi richiesta di scelta, alternative elaborate in automatico.

Inoltre, l'applicazione dovrà in ogni momento consentire di:

- decidere dove visualizzare l'elemento all'interno delle pagine della community
- quali utenti dovranno visualizzare l'elemento

- gestire separatamente il processo del singolo utente
- monitorare le attività degli utenti sul portale, dando i feedback alla community

3.1.12 La mia città

Per attivare dei meccanismi e delle interazioni che spingano un utente a collegarsi frequentemente al sito, si propone la creazione di un'area denominata "La mia città", nella quale tutti gli Angeli avranno la possibilità di inserire informazioni su luoghi in cui dormire, mangiare, da visitare, itinerari, eventi, manifestazioni (es. ha aperto un ristorante molto carino,), ecc., indipendentemente dall'apertura di una missione.

L'idea è sollecitare gli utenti ad inserire i propri contenuti, creando delle proprie guide personalizzate da condividere con tutti i membri della community. Queste guide potranno essere continuamente aggiornate, man mano che l'Angelo viene a conoscenza di un nuovo evento, di un nuovo locale, di qualsiasi altra novità si senta di condividere con gli altri.

Per rispondere a tale esigenza, si immagina di estendere anche agli Angeli le funzionalità del DB Viaggi precedentemente descritte, e non limitarle esclusivamente ai Viaggiatori.

3.1.13 Gestione Commenti

Il Gestore Commenti è un modulo software che consente la gestione dei commenti e dei consigli che ciascun utente può inviare in relazione ad un contenuto inserito da un altro membro della comunità.

Nel dettaglio, le due tipologie di utenti (Angeli e Viaggiatori) potranno:

	ANGELI	VIAGGIATORI
commentare i suggerimenti degli altri Angeli e Viaggiatori	✔	✔
guardare i commenti della community ai propri suggerimenti	✔	✔
guardare i suggerimenti degli altri membri della community	✔	

Naturalmente, tali commenti dovranno essere amministrati da back office, con funzionalità di moderazione e pubblicazione, per cui ciascun utente (autore o semplice utente) sarà in grado di seguire i commenti e decidere se rispondere o meno agli stessi, ignorarli, ecc.. Inoltre, anche gli amministratori del sistema avranno a disposizione diversi strumenti di gestione dei commenti, in modo da consentire la necessaria attività di verifica, controllo e sorveglianza dei contenuti.

3.2. Il piano di marketing

Le odierne strategie di marketing stanno risentendo positivamente degli effetti innovativi dell'ondata di soluzioni ICT di ultima generazione, pensate per un business sempre più digitale ed interattivo, in grado di garantire un maggiore ritorno sugli investimenti.

Così come cambiano le strategie di management o i processi di business lungo la catena di valore e di distribuzione di un qualunque prodotto, allo stesso modo cambiano e si evolvono le tecniche di marketing, oggi sempre meno tradizionale e sempre più "alternativo". L'attività promozionale non può non tener conto delle dinamiche evolutive in atto, testimoni di una rivoluzione radicale: in un mercato sempre più globale e competitivo, per imporsi sui propri competitor diventa fondamentale raggiungere il proprio target finale in modo creativo e diretto, mirato e personalizzato.

In quest'ottica, si ipotizza un intervento di analisi del mercato, studio e valutazione dell'impatto delle nuove tendenze sulla domanda e sull'offerta del mercato turistico e sulle modalità di approccio innovative di cui il progetto deve appropriarsi se vuole avere successo.

3.3. La progettazione e direzione dei lavori

Per la realizzazione di un simile programma di investimento è necessaria una progettazione accurata. La delicatezza di questa fase consiste nella necessità di prevedere correttamente i livelli di interazione ed integrazione fra le diverse tecnologie, assicurando il corretto trasferimento dei flussi di dati ed il corretto funzionamento del sistema a regime.

Per questo motivo, nella progettazione del sistema, si farà uso della metodologia UML (Unified Modeling Language), una metodologia affermata ormai da quasi 15 anni in tutto il mondo che fornisce le tecniche di analisi e formalizzazione necessarie alla corretta progettazione del software.

Per la progettazione di un sistema software, infatti, è necessario chiedersi, innanzitutto, chi utilizzerà lo strumento; e, in secondo luogo, per quale motivo lo farà, utilizzando quali funzionalità.

Dal primo punto di vista, si estende l'analisi non soltanto agli utenti finali del sistema, ma anche agli utenti intermedi che saranno chiamati alle attività di gestione e co-produzione del valore.

Dal punto di vista delle funzionalità, invece, si passa dalla valutazione dei bisogni (per esempio, il bisogno di ampliare le funzionalità di relazione del portale) alle funzioni necessarie per soddisfare quei bisogni (per esempio, la progettazione e realizzazione di un sistema di comunicazione orizzontale che consenta l'interazione fra tutti gli utenti della comunità).

L'output principale di tale metodologia è rappresentato dalle **Specifiche Funzionali** che rappresentano, appunto, il progetto nel suo complesso visto dal punto di vista del "chi" utilizzerà il "cosa" (le funzioni).

A valle della definizione delle Specifiche Funzionali, sarà possibile procedere alla realizzazione del progetto tecnico del sistema.

La fase di progettazione dell'intervento, oltre a progettare il sistema nel suo complesso, come visto sopra, avrà il compito, altresì, di progettare le modalità di testing pre-esecutivo, testing esecutivo e collaudo.

Con una metodologia definita "walking use case", infatti, si verifica la rispondenza del progetto tecnico rispetto a quello funzionale per validare entrambi (testing pre-esecutivo). La metodologia consiste nei seguenti elementi:

- a. i componenti del team di progetto assumono il ruolo di uno degli attori che dovrà fruire del sistema;
- b. ognuno "recita" la parte dell'attore di cui si è assunto il ruolo: le Specifiche Funzionali rappresentano il "copione";
- c. il responsabile tecnico di progetto fa la parte del "sistema informatico" e risponde alle richieste degli attori, fatte secondo quanto progettato dalle Specifiche Funzionali, secondo quanto prevede il Progetto Tecnico;
- d. se gli attori sono soddisfatti ed i flussi simulati funzionano, il progetto, nella componente funzionale ed in quella tecnica, sono validate; altrimenti, si procede alle necessarie modifiche.

Una volta effettuato il testing pre-esecutivo, si procede allo sviluppo del sistema.

Una volta completata l'implementazione/installazione/sviluppo dei singoli moduli e prima di ogni rilascio, vengono eseguite le attività di testing esecutivo:

- a. il testing dell'applicazione sviluppata, volto a verificare che le Specifiche Funzionali siano state correttamente sviluppate e che l'applicazione funzioni in ogni sua parte;
- b. la redazione di una lista di bugs (difetti di funzionamento) che devono essere riparati;
- c. la realizzazione del bugs fixing, la risoluzione, cioè, dei difetti di funzionamento riscontrati;
- d. solo a valle dell'attività di bugs fixing, viene reso disponibile on-line il rilascio sviluppato.

Quando è disponibile l'ultimo rilascio previsto a gantt, le attività di cui sopra vengono estese nuovamente a tutta l'applicazione per il **Collaudo definitivo**.

Questa metodologia, se eseguita correttamente nel suo complesso, garantisce uno sviluppo aderente alle finalità progettuali ed il raggiungimento dei desiderati livelli di Innovazione Organizzativa, di Processo e di Prodotto.

3.4. La tecnologia che si integra

Dal punto di vista tecnologico, si garantiscono all'azienda diversi vantaggi:

- **Integrazione verso altri sistemi:** il software Java si integra nativamente al Distretto Digitale, sviluppato anch'esso nella stessa tecnologia.

Il software Java, infatti, è aperto e le tecnologie utilizzate sono capaci di dialogare con i sistemi del Distretto Digitale utilizzando i diversi linguaggi standard (XML, XSL, SOAP, LDAP, TCP/IP).

- **Scalabilità:** l'investimento cresce con le esigenze aziendali. Java, infatti, è una tecnologia di livello Enterprise, capace di distribuirsi su più macchine hardware (deployment clusterizzato) senza richiedere interventi lato software, onde adeguarsi al crescere del traffico.
- **Indipendenza dalla Software-House:** l'azienda, grazie alla scelta in tecnologia a standard aperti, si riserva la possibilità, in futuro, di cambiare liberamente il middleware ed il relativo fornitore, garantendo, in tal modo, continuità e longevità al proprio investimento anche a prescindere dai fornitori attuali.
- **Portabilità:** l'azienda, poi, potrà in futuro, eventualmente, di cambiare liberamente l'infrastruttura tecnologica, non vincolando, in tal modo, le scelte future ad alcuna opzione irreversibile.

Il software Java, infatti, può essere portato su diverse piattaforme (x86, Risc, ecc) con qualsiasi sistema operativo (Windows, Linux, Solaris, Aix, ecc) senza nessuna attività di aggiornamento.

Dal punto di vista della tecnologia, dunque, esistono tutte le premesse per garantire al progetto la riuscita, raggiungendo tutti gli obiettivi presenti e preservando, a vantaggio dell'azienda, molte opzioni di sviluppo anche per il futuro.

3.5. L'acquisizione di macchinari nuovi

I macchinari nuovi necessari al buon esito del programma di investimento. La società, infatti, dapprima grazie al lavoro dei soci e, successivamente, attraverso nuove risorse umane da acquisire, dovrà disporre di attrezzature hardware minimali per gestire il dialogo con la community.

Per questo motivo, il programma di investimento si compone anche delle seguenti attrezzature minimali:

- n. 01 iMac 24" Core 2 Duo 2.93GHz/4GB/640GB/GeForce GT 120/SD
- n. 01 AppleCare Protection Plan per iMac
- n. 01 MacBook Pro 13" 2.53GHz/4GB/320GB/GeForce 9400M/SD
- n. 01 AppleCare Protection Plan per MacBook Pro 13"
- n. 02 Software Microsoft Office 2008 Ita per Mac
- n. 01 Multifunzione HP Color LaserJet CM2320nf
- n. 02 Gruppo di continuità APC BACK-UPS CS 650VA
- n. 01 Fotocamera Canon EOS 450D kit 18-55mm

Si tratta di macchinari nuovi e all'avanguardia, più efficienti nella gestione dei dati multimediali e dei flussi informativi che si intende ottimizzare e potenziare con l'intervento.

3.6. Il trasferimento di competenze tecnologiche

Come per ogni sistema complesso, il trasferimento di competenze tecniche e di know-how agli operatori che materialmente dovranno far funzionare il sistema, al fine di rendere lo stesso performante e tenerlo sotto il pieno controllo dell'azienda, è un aspetto indispensabile per la massima efficacia dell'investimento.

Infatti, la messa a regime del sistema richiede, per essere completamente dominato dall'azienda, un trasferimento di know-how e competenze tecnologiche dall'azienda fornitrice agli operatori dell'azienda che seguiranno l'applicazione nel tempo.

Per questo motivo sono previste attività di formazione volte a formare gli operatori:

- sulle logiche complessive del sistema;
- sulla tecnologica adottata e le sue potenzialità;

- sulle funzionalità del sistema realizzato;
- sul ruolo dei singoli operatori e relative modalità di intervento nei diversi casi d'uso del sistema.

Una seconda conclusione sull'intero programma di investimento, sulla base degli elementi presi in esame sopra, è la seguente: il progetto presentato è di **elevata qualità** dal punto di vista delle [1] funzioni ideate, [2] del processo di progettazione, [3] della tecnologia adottata, [4] dell'hw a corredo e [5] dei servizi di trasferimento tecnologico e formazione a corredo.

4. Elementi per il calcolo del valore tecnico del progetto

È, ora, necessario stabilire se il programma di investimento risponde ai criteri di qualità ed innovazione richiesti dal bando ed in che modo il software ottiene innovazione organizzativa, di processo e di prodotto.

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:

il progetto presentato è estremamente innovativo in termini di modello di business e specifici prodotti/servizi proposti, per il panorama italiano e mondiale.

Di fatti, si tratta di una web community specializzata nel turismo i cui contenuti sono interamente prodotti dagli utenti.

Il progetto nella sua interezza (e non solo gli investimenti proposti) hanno un tale grado di innovatività che i tradizionali strumenti di misura devono essere parzialmente adottati.

È possibile soffermarsi sui singoli criteri di valutazione che il bando adotta per constatare l'effettiva innovatività del progetto Angeli per Viaggiatori.

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

Gli investimenti proposti sono legati allo sviluppo dell'attuale piattaforma e sostanzialmente volti a 3 obiettivi fondamentali: upgrading del sistema, realizzazione di interventi a supporto del popolamento della community, interventi a supporto della produzione di contenuti.

Rispetto al primo obiettivo, la piattaforma già sviluppata (www.angeliperviaggiatori.com) è focalizzata sulla città di Napoli; il sistema funziona e va esteso alle altre location campane a forte vocazione turistica (Ischia, Capri, Sorrento, Pompei, Ercolano) e non (Avellino, Benevento, Caserta, Salerno);

rispetto al secondo obiettivo, oltre al completamento del sistema, è necessario diffonderne la conoscenza e raccogliere adesioni;

infine, rispetto al terzo obiettivo, è indispensabile che la community non sia isolata dalle altre ma, al contrario, sia con esse integrate per andare incontro all'esigenza degli utenti di gestire facilmente i propri contenuti, condividerli attraverso i vari luoghi virtuali che condividono.

Ebbene, rispetto a tali obiettivi così chiaramente individuati dal management dell'azienda, sono state individuate azioni molto specifiche e pertinenti volte alla realizzazione di investimenti mirati e focalizzati sul singolo obiettivo

Premesso che molti interventi previsti colgono più obiettivi contemporaneamente, qui vale la pena evidenziare quelle azioni del programma di investimenti che più di altre consentiranno di migliorare le modalità organizzative e gestionali, automatizzando le attività di back office e limitando al massimo l'intervento di personale dell'azienda.

In particolare le azioni specifiche che consentiranno ciò sono:

- il Gestore Suggestimenti grazie al quale sarà possibile:
 - ridurre i tempi impiegati nell'intraprendere decisioni legate alle diverse azioni del sistema, grazie all'apertura di 'n' task più o meno complessi (messaggio di benvenuto, richiesta di scelta, alternative elaborate in automatico);
 - semplificare l'attività di gestione dei processi associati a ciascun singolo utente;
 - diminuire i tempi necessari all'istruzione degli utenti sulle diverse funzionalità del sistema;
- il Gestore di Segnalazione degli Abusi, grazie al quale sarà possibile:
 - semplificare l'onere di verifica, controllo e sorveglianza dei dati e dei comportamenti degli utenti;
 - ridurre il tempo impiegato nell'intraprendere le decisioni più adatte legate alle azioni degli utenti segnalati;

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 di investimento previsto si colloca all'interno di un settore caratterizzato da una filiera molto particolare, costituita di fatto dai diversi attori che la community intende mettere in contatto (angeli, viaggiatori, visitatori del sito, promotori e operatori turistici).

In questo quadro diversi sono gli interventi previsti che consentiranno il potenziamento dell'attività di filiera. In particolare le azioni specifiche che

consentiranno ciò sono tutti gli interventi che prevedono una facilitazione nei processi di creazione di contenuti turistici e di rafforzamento delle relazioni tra gli attori coinvolti.

Così, è possibile segnalare: lo sviluppo del Data Base Viaggi e della Gestione Commenti, delle applicazioni tese a favorire il popolamento della community (applicazione Facebook, Invita gli amici) e le applicazioni finalizzate a favorire la comunicazione tra gli attori. Grazie a questi interventi sarà possibile arricchire di contenuti il portale, demandandone la realizzazione ai singoli utenti.

Inoltre, un aspetto fondamentale degli interventi da realizzare è rappresentato dalla realizzazione di strumenti che potenzieranno la fase di commercializzazione del sistema.

Gli obiettivi descritti sopra (ed i relativi investimenti) sono volti a far funzionare il sistema nella sua logica di fondo: utenti del web, gratuitamente, si scambiano consigli pubblici sulle diverse mete da visitare.

Ma il modello di business prevede che diversi soggetti siano disposti a pagare per essere presenti in questo luogo virtuale in varie forme.

Lo sviluppo di tale investimento, infatti, può rappresentare un interessante strumento promozionale per diversi attori (promotori turistici, organizzatori di eventi, operatori turistici locali e nazionali) che potranno, grazie ad Angeli per Viaggiatori, disporre di una vetrina in grado di bypassare gli intermediari tradizionali ed aprire un canale di comunicazione e promozionale diretto con i potenziali viaggiatori.

I sistemi di gestione di tali canali di comunicazione/promozione consentiranno di gestire un vero e proprio punto vendita virtuale attraverso il quale erogare gli spazi a tempo e nei luoghi concordati con i futuri clienti.

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

Il progetto di investimento previsto rappresenta un completamento/potenziamento di infrastrutture di Information & Communication Technology già esistenti e sviluppate nel corso del 2009. Al momento infatti la società Angeli per Viaggiatori gestisce il sito presente on line in versione beta dal maggio del 2009.

Per lo sviluppo del sito (www.angeliperviaggiatori.com) è stato realizzato un investimento in ICT che consente di gestire una sola community territoriale (Napoli e dintorni), una serie di profili personali (i profili degli angeli e dei viaggiatori) e una serie di discussioni tra gli angeli ed i viaggiatori.

Mediante gli strumenti software proposti, sarà possibile:

- Aprire la comunità ad altre locations campane e nazionali;
- Creare dei diari di viaggio dei Viaggiatori e la descrizione della propria città da parte degli Angeli;
- Integrare i servizi di Angeli per Viaggiatori con i servizi offerti dalle grandi community internazionali (Facebook, Flickr, ecc.)
- Commentare i contributi degli altri attori
- Anche per l'angelo aprire conversazioni e missioni
- ecc

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:

I processi di produzione dei contenuti dal basso (cioè ad opera degli utilizzatori stessi della community, angeli e viaggiatori) vanno seguiti e gestiti con grande attenzione: se da un lato, infatti, arricchiscono la community e la fanno funzionare, dall'altro possono prendere direzioni non conformi all'idea di business originaria. Per questo motivo, è indispensabile dotarsi di strumenti di controllo.

Ma, considerato il carico di lavoro atteso dall'interazione di centinaia di migliaia di utenti nello stesso tempo, è necessario attrezzarsi con strumenti adeguati che semplifichino l'attività, pena il rischio di affossare totalmente l'organizzazione aziendale.

Il sistema di segnalazione abusi e quello di gestione degli avvisi vanno proprio in questa direzione, dotando l'organizzazione di strumenti adeguati per la gestione di ingenti moli di dati.

Naturalmente, gli strumenti sw da soli non sono sufficienti. Il progetto di investimento proposto prevede un miglioramento dell'organizzazione aziendale in

quanto consente all'azienda di iniziare il suo processo di strutturazione organizzativa.

Con l'investimento previsto, infatti, l'azienda potrà realizzare un salto dimensionale che la spingerà a dotarsi di una struttura organizzativa stabile caratterizzata non solo dalla presenza dei soci fondatori, che continueranno a svolgere una serie di attività all'interno dell'impresa, ma anche dalla presenza continuativa di personale strutturato.

In particolare si prevede di assumere nel corso del 2010 una unità di personale che curerà le attività di popolamento, gestione e sviluppo della community a cui si aggiungerà nel corso del 2011 un'altra unità che avrà la responsabilità di gestire l'attività commerciale.

L'attività non presenta particolari rischi sul fronte della sicurezza dei luoghi di lavoro, in ogni caso nella progettazione del luogo di lavoro si è posta la massima attenzione alla qualità (ergonomia) ed alla piacevolezza del luogo di lavoro (comfort, luminosità, sicurezza).

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

Come detto più volte, gli investimenti previsti, dettati da 3 obiettivi già illustrati (upgrading del sistema, realizzazione di interventi a supporto del popolamento della community, interventi a supporto della produzione di contenuti), hanno contemporaneamente il carattere dell'innovazione di prodotto/servizio e quello della maggiore efficienza.

Se nei punti precedenti si è data maggiore enfasi agli aspetti del miglioramento dell'efficienza della macchina gestionale, qui si concentra l'attenzione sugli aspetti di novità.

Le più rilevanti sono quelle legate al modello di business, all'estensione geografica della community e alla produzione di contenuti.

Tutte, sinergicamente, qualificano fortemente la web community, determinandone un notevole aumento di competitività sul mercato come testimoniato dall'incremento del Valore Aggiunto e dalla sostenibilità dell'investimento.

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:

In linea generale, il progetto prevede la realizzazione non semplicemente di nuovi prodotti, ma di un modello di business assolutamente innovativo nel suo genere ed assolutamente in linea con le novità del web e dei principali trend del turismo internazionale (viaggio come esperienza, incontro, autenticità dei luoghi visitati).

L'innovazione, infatti, consiste nel consentire l'incontro di utenti che gratuitamente si aiutano vicendevolmente in un luogo virtuale messo a loro disposizione dalla società.

Ma l'innovazione non è solo per gli utenti che avranno un servizio nuovo (e gratuito). L'innovazione è anche per tutti gli altri stakeholder: si potrebbe dire che ogni punto di vista di ogni stakeholder corrisponde ad un nuovo prodotto/servizio fornito.



Nel suo complesso, la community rappresenta un nuovo prodotto/servizio di marketing territoriale, di sviluppo culturale della città, di vetrina promozionale, di produzione di informazioni turistiche; ad ognuna di queste funzioni corrispondono diversi interlocutori (promotori turistici, assessorati, fondazioni, produttori di contenuti, operatori turistici ecc) interessati a prodotti innovativi.

Ciò premesso, in riferimento specifico ai nuovi prodotti/servizi che il programma di investimento prevede, merita una menzione specifica l'ampliamento del raggio

geografico del servizio consentendo di replicare in altre città campane e italiane il modello di servizio già sviluppato a Napoli e dintorni.

Allo stesso tempo, un altro intervento fondamentale è la produzione dei contenuti.

Il progetto tecnico presentato consentirà alla società Angeli per Viaggiatori un significativo miglioramento della qualificazione del servizio e quindi un potenziamento della competitività dell'impresa.

Per cogliere l'innovatività del progetto è necessario evidenziare che nel settore del turismo web 2.0 il vantaggio competitivo di una community è fortemente correlata alla produzione di contenuti turistici (inserimento suggerimenti, commenti, recensioni, itinerari, diari di viaggio, foto, video) da parte degli utenti registrati. La produzione ed il continuo aggiornamento dei contenuti, migliora il posizionamento del sito sui motori di ricerca, il traffico del sito e di conseguenza l'attrattività pubblicitaria del sito stesso.

Il piano di investimento predisposto consentirà di:

- o favorire il processo di attrazione di nuovi produttori di contenuti grazie all'attivazione di nuove community su altre locations/città della Regione Campania (attualmente il sito è presente solo nell'area di Napoli).
- o L'azione di attrazione di nuovi produttori/utenti sarà inoltre favorita dallo sviluppo delle applicazioni Facebook e "Invita gli amici in rubrica" che favoriranno il processo di diffusione della community dando forza agli effetti virali e di passa parola, fondamentali nel mondo del web;
- o favorire il processo di relazione e di comunicazione tra gli utenti e l'azienda grazie all'attivazione della newsletter che permetterà ad Angeli per Viaggiatori di inviare a tutti gli utenti registrati della community informazioni ed aggiornamenti sulle attività della stessa;
- o Favorire il processo di relazione e comunicazione tra gli utenti della community attraverso lo sviluppo dell'applicazione "Apertura delle missioni da parte degli Angeli" (che consente di superare l'attuale strozzatura del sistema che consente al solo Viaggiatore di chiedere aiuto all'Angelo) e dell'applicazione "Strumenti di comunicazione orizzontale" (che prevede la realizzazione di una bacheca personale in cui saranno visualizzati tutti i messaggi pubblici ricevuti ed un sistema di messaggistica privata);

- o Migliorare la qualità e la sicurezza del servizio attraverso lo sviluppo di due applicazioni: la “Gestione delle classifiche” (che consente di introdurre strumenti di segnalazione degli angeli e dei viaggiatori più attivi ed affidabili) e la “Segnalazione degli abusi” (che permette agli utenti di segnalare eventuali abusi commessi da altri utenti della comunità e favorire l’intervento degli amministratori della community);
- o Aumentare la fidelizzazione degli utenti, numerosi tra gli interventi proposti sono infatti finalizzati ad aumentare l’interattività fra utenti, in particolare: realizzando il sistema di comunicazione orizzontale con il quale inviare messaggi pubblici e privati, avvicina Angeli per Viaggiatori ai grandi Social Network, i quali realizzano il proprio vantaggio competitivo proprio dalle relazioni fra utenti; introducendo graduatorie degli utenti più impegnati, potrà spingere gli utenti ad utilizzare con più frequenza le funzioni di Angeli per Viaggiatori, in modo da posizionarsi in testa alle classifiche; dando la possibilità di creare le proprie guide personali e corredarle con le proprie fotografie, consente di creare un legame fra l’utente e la piattaforma spingendo gli utenti a collegarsi più frequentemente al portale, per produrre contenuti e guardare i contenuti realizzati dagli altri, permettendo la gestione di alcune attività direttamente su Facebook, mediante un’applicazione ad hoc, consente di aumentare l’appeal del portale nei confronti degli utenti già iscritti, ma anche di attirare nuovi utenti, sfruttando il carattere virale del social network.

Come si vede, si tratta di un complesso di interventi che nel loro insieme consentono un notevole aumento della competitività del mercato.

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

Il progetto di investimento previsto consente all’impresa di realizzare un significativo incremento del Valore Aggiunto nell’arco del prossimo triennio. Angeli per Viaggiatori è una start up costituita nel luglio 2009. La frazione dell’esercizio 2009 sarà caratterizzata dalla realizzazione dall’avvio degli investimenti previsti e dall’implementazione e sperimentazione del prodotto/servizio proposto. I primi ricavi sono previsti nell’esercizio 2010, che sarà il primo anno effettivo di attività della società, durante il quale saranno realizzati gli investimenti previsti e saranno attivate le diverse linee di business.

La natura di start up dell'iniziativa e le caratteristiche del settore in cui opera Angeli per Viaggiatori rendono estremamente significative le percentuali di incremento del Valore Aggiunto previste.

Laddove il progetto presentato dovesse essere approvato, Angeli per Viaggiatori potrà realizzare un piano di investimenti che consentirà di incrementare nel corso del prossimo triennio in modo significativo il suo Valore Aggiunto. La possibilità di velocizzare il processo di sviluppo della community con gli investimenti previsti consentirà, in base alle stime prudenziali effettuate e rappresentate nel business plan, di passare da un valore aggiunto di 38 mila euro nel 2010, ai 356 mila euro del 2012, con un incremento percentuale estremamente significativo (come risulta dal conto economico previsionale rappresentato nel successivo paragrafo).

In mancanza dell'investimento previsto lo start up dell'impresa sarà molto più critico e incerto e non consentirà un incremento percentuale del valore aggiunto di tali dimensioni.

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

Il progetto di investimento è sostenibile dal punto di vista economico. L'investimento previsto è di circa 170 mila euro. Con tale investimento la società , già dopo un anno, nel 2011, triplicherà il fatturato realizzando un significativo utile. Nel 2012 la società realizzerà un fatturato superiore ai 470 mila euro, con un EBITDA superiore al 60%, un EBIT del 49% ed un utile netto del 34%. Il conto economico previsionale di seguito rappresentato evidenzia la sostenibilità economica dell'investimento ed i significativi rendimenti attesi del capitale investito.

<u>CONTI ECONOMICI</u>						
	31.12.2010		31.12.2011		31.12.2012	
	val.	%	val.	%	val.	%
Ricavi	78.125	100,0%	213.125	100,0%	474.125	100,0%
costi operativi	39.000	49,9%	69.750	32,7%	116.400	24,6%
Altri costi	1.000	1,3%	1.000	0,5%	1.000	0,2%
Valore aggiunto	38.125	48,8%	142.375	66,8%	356.725	75,2%
Costi del personale	24.000	30,7%	24.000	11,3%	48.000	10,1%
EBITDA	14.125	18,1%	118.375	55,5%	308.725	65,1%
Amm.ti ed accantonamenti	56.250	72,0%	65.583	30,8%	75.583	15,9%
EBIT	- 42.125	-53,9%	52.792	24,8%	233.142	49,2%
Proventi (Oneri) finanziari	-3	0,0%	-2	0,0%	-	0,0%
Proventi (oneri) straordinari	0	0,0%	0	0,0%	-	0,0%
Utile Lordo	- 42.128	-53,9%	52.790	24,8%	233.142	49,2%
Imposte	0	0,0%	0	0,0%	69.943	14,8%
Utile netto	- 42.128	-53,9%	52.790	24,8%	163.199	34,4%

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:

Il progetto di investimento previsto è assolutamente e totalmente sostenibile da un punto di vista ambientale. Gli investimenti previsti sono di carattere prevalentemente immateriale e non comportano alcun tipo di emissione in atmosfera. Il tipo di attività che sarà realizzato ha inoltre un bassissimo impatto in termini di produzione di rifiuti.

Tuttavia, la sensibilità del management rispetto alla sostenibilità ambientale, per quanto possibile in termini di scelte aziendali, ha definito una precisa politica di "Green IT", cioè di progettazione ed utilizzo di risorse informatiche in modo efficiente ed efficace, con impatto nullo o minimo sull'ambiente.

Per questo motivo, saranno utilizzati solo server di nuova generazione, ottenendo una significativa riduzione dei consumi energetici ed un aumento dell'efficienza nell'utilizzo dell'energia disponibile.

Fin qui per quel che riguarda le scelte dirette dell'azienda. Ma è necessario estendere tali considerazioni alla capacità della community di influenzare anche altri soggetti rispetto a comportamenti responsabili dal punto di vista ambientale.

Per capire l'importante contributo che un simile progetto può dare dal punto di vista ambientale, è necessario considerare l'abituale impatto ambientale che il singolo viaggiatore produce quando viaggia.

Qui non si tratta, ovviamente, delle ridotte emissioni aziendali (tipicamente prossime allo zero per una net.company come Angeli per Viaggiatori) ma del contributo che la stessa può dare anche al di là dei propri confini.

Le dinamiche del turismo su cui questa community si basa e che sostiene sono tutte volte ad un turismo più sostenibile. Per questa via, quindi, attraverso la promozione culturale che si fa di certi valori (gli utenti scrivendo, la redazione censurando o meno) Angeli per Viaggiatori ha un impatto ambientale estremamente rilevante e positivo anche se non misurabile ...

Come si vede, il progetto, analizzato in dettaglio, mostra un elevato valore tecnico consentendo di raggiungere: (1) un elevato livello di qualità e innovazione ai fini dell'incremento dell'efficienza della macchina gestionale; (2) di incidere sulla qualificazione del prodotto/servizio; (3) di ottenere un aumento di competitività sul mercato.

5. Conclusione

Il progetto esaminato è estremamente innovativo. Non si tratta di un'azienda tradizionale che investe in ICT ma di una net.company che mette l'ICT al centro del proprio modello di business.

Nonostante il fatto che si tratti di una start-up, ha già conseguito risultati brillanti che fanno sperare per il futuro.

Gli obiettivi posti sono congrui ed inseriti in un contesto ampio e molto ben documentato (si veda il business plan). Il programma di investimento è ricco, dettagliato, strettamente legato agli obiettivi proposti.

Ad un'analisi approfondita fatta rispetto i criteri dell'Allegato 5 del bando, risulta estremamente efficace e rispondente agli obiettivi dello stesso.

In conclusione, quindi, si deve affermare il livello di eccellenza del programma di investimento proposto e degli obiettivi che con esso ci si prefigge di raggiungere.

Napoli, li 6 ottobre 2009

Dott. Ing. Daniela Corsuto
N. di iscrizione all'albo 18011
Sez. A – Settore dell'Informazione
