

SCHEDA TECNICA DA ALLEGARE ALLA DOMANDA

A) - DATI SULL'IMPRESA RICHIEDENTE

A1) - Denominazione C.E.C. SNC di Carmine Bonato Salvatore Salinas E Flavia Sperduto

A2) - Forma giuridica S.n.c.

A3) - Codice Fiscale 07015000636 **Partita IVA** 07015000636

A4) - Sede legale Napoli **NA** **80143**
Comune Provincia CAP

Centro Direzionale IS C2 sc A
Via e n. civico

A5) - Telefono 0815629134 **Fax** 0815629162 **E-mail**

A6) - Legale Rappresentante Bonato Carmine Amministratore
Cognome Nome Qualifica

A7) - Atto costitutivo ⁽¹⁾ Rep. 82.509 - Racc. 17173 31/12/2050
Estremi Scadenza

A8) - Capitale sociale ⁽¹⁾ 12.600,00 di cui versato 12.600,00

A9) - Iscrizione al Registro delle Imprese Napoli 07015000636 27/03/1996
DI Al n° Dal

A10) - Iscrizione all'INPS Napoli 1996.... Commercio
Ufficio di Dal Settore

A11) - Categoria di impresa ⁽²⁾
2008 1.672.696,42 899.419,89
Periodo di riferimento Effettivi ULA Fatturato Totale di bilancio

A12) - Incaricato dell'impresa per la pratica Bonanno 0815629134 08156291
Sig. Tel. Fax

A13) - Indirizzo cui inviare la corrispondenza Napoli **NA**
Comune Provincia CAP

Centro Direzionale Is C/2
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

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	33,80
B	Impianti	
C	Macchinari, attrezzature e strumenti	22,27
D	Immobilizzazioni immateriali	231,67
TOTALE		287,74

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 :

CEC si avvarrà della nuova piattaforma sviluppata per affrontare fundamentalmente 2 macrotemi:
 1. la comunicazione interna / esterna
 2. l'automazione di flussi di lavoro.

Per quanto attiene il punto uno precisiamo subito che si tratta di un sistema capace di ridurre al massimo i tempi di ritardo tra un'esigenza di un esattore impegnato nella sua attività di esazione domiciliare e l'azienda. I temi sono abbastanza standard ed attengono alle autorizzazioni a chiudere transazioni piuttosto che ad accettare piani di rientro con effetti. Vi è poi tutta un'altra comunicazione che dall'azienda va verso l'esattore e che si definisce con le innumerevoli circolari che di volta in volta vengono emanate. Molto spesso si tratta di errata corrige e pertanto senza un corretto sistema di tracking delle informazioni si rischia di non avere a disposizione informazioni aggiornate e corrette. Un altro aspetto molto delicato è quello della gestione delle operazioni contabili: infatti il sistema di document management potrà rendere molto più semplice la conservazione ed il successivo rintraccio di documenti contabili emessi dagli esattori verso l'azienda. Inoltre l'azienda deve avere la possibilità di monitorare gli effetti in scadenza per la gestione delle problematiche legate agli storni: infatti nel caso in cui alla scadenza un effetto non venisse onorato l'azienda deve essere in grado di risalire facilmente all'esattore che lo ha incassato e provvedere a stornargli le relative competenze già pagate.

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

Per quanto attiene il punto 2 si intende dotare il consorzio di un motore di workflow proprietario, configurabile dall'utente finale, attraverso il quale impostare: processi, stati di workflow, condizioni, azioni, documenti e funzionalità disponibili (vedi Modulo WE - Workflow editor). La gestione del workflow del prodotto si basa sulla definizione dei ruoli (figure) che entrano in gioco nel processo di lavorazione delle pratiche. Ogni utente può essere collegato a più ruoli, eliminando la necessità di doppi censimenti. La validazione dell'utente collegato può avvenire all'interno della piattaforma o tramite interfacciamento con strumenti di controllo degli accessi già presenti presso il cliente. Ogni utente viene poi inserito all'interno di una gerarchia organizzativa che prevede i seguenti livelli:

livello società
livello area
livello ente
livello gruppo

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

Fatte le precedenti premesse sulle funzionalità principali , possiamo elencare i moduli dell'applicazione che saranno oggetto delle implementazioni di progetto:

- Modulo gedoc; Il modulo Gestione Documentale mette a disposizione dell'utente di CEC la possibilità di potenziare la comunicazione con l'esterno. Infatti CEC attualmente, pur disponendo di un sistema di gestione delle pratiche molto sofisticato ed in continua evoluzione, lamenta molto ritardo nella comunicazione con tutti coloro che a vario titolo hanno bisogno di dati dall'Azienda, come ad esempio gli esattori. La maggior parte delle attività in esazione domiciliare viene affidata ad esattori esterni i quali mancano di un aggiornamento continuo e puntuale circa le attività autorizzative e permissive: troppo spesso le conferme avvengono via telefono senza nessun filtro.
- Modulo Workflow; Il modulo Workflow segue l'iter della pratica, dalle prime fasi sino alla sua chiusura
- Modulo Stampe Il modulo Stampe raccoglie una serie di elaborazioni di file che rispondono a specifiche richieste ed esigenze.
- Modulo Contabilità Il modulo contabilità è quello che deve elaborare principalmente il dovuto dalla società di Recupero agli esattori e il dovuto dalle società mandanti alla società di Recupero Crediti.
- Modulo Anagrafica Il sistema deve consentire l'inserimento, la modifica o la cancellazione di un utente, di un cliente, di un esattore
- Modulo Statistiche Questo modulo ha lo scopo di monitorare le attività di lavoro e la produttività della società
- Modulo Ricerca e Storico Il sistema consente la ricerca, con eventuale modifica e cancellazione, di una singola pratica, visualizzandone dettagli e informazioni peculiari. I filtri per la ricerca sono diversi e vanno dall'identificativo univoco della pratica, il protocollo, al nominativo dell'intestatario

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

Un'impresa nasce da una nuova idea imprenditoriale, che si traduce in un nuovo prodotto o un nuovo processo produttivo grazie all'investimento in R&D. Per sua natura, tale investimento è rischioso, perché il successo economico dipende dall'abilità di conquistarsi una quota di mercato a danno di altri concorrenti e tale abilità non è accertabile a priori. Sarà, pertanto, la selezione operata dalla concorrenza a determinare la qualità delle idee vincenti.

L'obiettivo di CEC con tale progetto è quello di abbandonare lo spartiacque delle "imprese marginali", cioè quelle che riescono a generare ricavi appena sufficienti a coprire i costi e che, quindi, non fanno alcun profitto. La loro produttività individua la soglia minima al di sotto della quale è impossibile per un'impresa sopravvivere sul mercato.

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

Le attività descritte vanno in aggiunta e a migliorare un livello di automazione raggiunto dall'azienda CEC grazie ad un biennio di forti investimenti nel settore ICT. Adesso si tratta di avere a disposizione una piattaforma middleware capace di distribuire al meglio il carico di attività aziendali. Il progetto prevede quindi il miglioramento dell'organizzazione aziendale attraverso l'automazione di una serie di processi che vengono attualmente espletati manualmente e che comportano un grosso dispendio di energia fisica e mentale. Infatti questa attività richiede particolare concentrazione dal momento che si tratta di imputare importi recuperati a diverse voci di recupero (interessi, capitale, spese, altri addebiti) e solitamente tale fase dell'attività lavorativa viene fatta in concomitanza con telefonate ricevute dagli esattori che hanno, a loro volta, bisogno di chiarimenti per poter espletare al meglio la propria attività.

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 :

La società di Recupero Crediti opera principalmente con Mandanti Esterne, che affidano delle pratiche di natura diversa , in precontenzioso o in contenzioso, alla società in oggetto. Il compito di fare intermediazione con gli intestatari della pratica a questo punto viene assorbito totalmente dalla società e dai suoi esattori, mentre le mandanti esterne verranno informate , dopo un periodo di tempo definito, dell'esito dell'attività esattoriale.

I processi che coinvolgono le pratiche seguono iter precisi . In questa sede ci limiteremo ad elencarli , per dare un'idea delle funzionalità e dei requisiti di cui gode l'applicativo:

- Importazione delle pratiche affidate dalle mandanti
- Assegnazione delle pratiche agli esattori
- Lavorazione delle pratiche
- Cambio di status delle pratiche (eventuale chiusura positiva o negativa)
- Esportazione degli esiti delle lavorazioni delle pratiche alle mandanti

Per quanto concerne invece il settore della contabilità e dell'amministrazione , le principali funzionalità implementate e proposte da GEST sono:

- Anagrafica Utenti e gestione Account
- Anagrafica Società Mandanti
- Calcolo delle provvigioni dalla società di recupero crediti agli esattori
- Elaborazione delle provvigioni dalle mandanti alla società di recupero crediti

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.**

- Storni delle lavorazioni e degli incassi fatti sulle pratiche
- Statistiche delle attività di recupero

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

Per stimolare la crescita della produttività e della qualità occorre dare spazio alla distruzione creativa della concorrenza nell'ambito di un contesto normativo equo e trasparente, che stimoli: la competizione tra le imprese, la contendibilità delle loro quote di mercato; l'integrazione dei mercati regionali, attraverso il miglioramento delle infrastrutture logistiche; la competizione nei servizi alle imprese; lo snellimento delle procedure burocratiche. Sullo sfondo di tale scenario va anche tenuto in considerazione che questo è l'unico vero serio approccio al problema dell'automazione dei processi dell'attività esattoriale. Infatti pur essendo tale attività in forte crescita, non si registra un equivalente investimento in termini economici nella realizzazione di piattaforme dedicate. Infatti il mercato, da questo punto di vista è abbastanza drogato, nel senso che esistono decine di prodotti che hanno però un'astrazione molto ampia e che non riescono ad affrontare i problemi specifici così come descritti nei precedenti capitoli. Quindi tale attività di ricerca e di sviluppo si pone come unica alternativa valida alle soluzioni di mercato che comunque risultano essere delle forzature applicative. Da tale assunzione potrà partire anche una forte azione di penetrazione di mercato di una piattaforma nata con la conoscenza di due strutture complementari per attività ed esperienza: CEC snc con la sua forte quota di mercato napoletano e campano, con propaggini nel Sud Italia che conosce perfettamente le strategie operative delle attività di recupero esattoriale

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 :

Il programma di intervento proposto ha l'obiettivo di soddisfare le esigenze della Direzione aziendale e del gruppo di lavoro prescelto, conducendo l'Azienda all'ottenimento delle Certificazioni UNI EN ISO 9001:2008 e UNI EN ISO 14001:2004. La metodologia utilizzata nell'attuazione del progetto si articola nelle seguenti fasi: Analisi, Esecuzione, Simulazione Audit di Sistema.

FASE A) – ANALISI

Gli obiettivi di questa fase sono:

- Individuare, valutare e documentare gli aspetti che influiscono sulla qualità connessi con le attività svolte
- Studiare la relazione tra gli aspetti individuati e l'organizzazione tecnica e gestionale delle attività svolte;
- Raccogliere tutte le informazioni atte a individuare le aree di miglioramento delle prestazioni sul piano tecnico e gestionale e fornire le indicazioni per stabilire le priorità, gli obiettivi ed il programma per la definizione di un SGQ il più appropriato possibile alle esigenze dell'azienda, che tenga in considerazione la prassi e la documentazione esistente, e che formalizzi le procedure operative e documentali per il controllo delle attività produttive.

L'analisi verrà condotta con la partecipazione del gruppo di lavoro e delle figure coinvolte nella gestione aziendale, e si avvarrà delle informazioni ottenute durante le visite effettuate nei vari settori; tali visite avranno come obiettivo l'individuazione dei processi critici per il rispetto delle Norme UNI EN ISO 9001:2008 e UNI EN ISO 14001:2004

FASE B) – ESECUZIONE (STESURA DEL MANUALE QUALITÀ, ELABORAZIONE PROCEDURE QUALITÀ)

L'obiettivo di questa fase consiste nella redazione da parte dei consulenti dei documenti del SGQ e all'implementazione del Sistema stesso. La preparazione del Manuale richiede in genere le seguenti attività :

- Definire chiaramente la struttura del Manuale;
- Definire le procedure di sistema e definire le procedure operative; Dovranno inoltre essere revisionate tutte le procedure operative per la pianificazione ed il controllo delle attività connesse al SGQ, o delle istruzioni operative descrittive delle modalità di esecuzione delle attività con possibili effetti sulla Qualità. Attraverso riunioni di lavoro con la Direzione e il gruppo di lavoro, verranno discusse e definite le procedure del SGQ e della modulistica relativa. Durante questa fase avverrà la stesura e la redazione finale dei seguenti documenti del SGQ:

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.**

- Manuale della Qualità e delle metodologie produttive per il rispetto dell'ambiente
- Procedure Operative

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

Nell'esercizio a regime, l'incremento in termini percentuali del Valore Aggiunto Aziendale sarà di ca. il 131%. Tale valore è stato determinato rispetto all'ultimo esercizio chiuso prima della presentazione della richiesta di agevolazioni.

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

Anno	2009	2010	2011
Costo del progetto (a)		157.000,00	130.743,00
Fatturato (b)		2.106.000,00	2.700.000,00
a/b		0,074	0,048

La sostenibilità economica dell'investimento è desumibile in maniera più analitica nel prospetto dei conti economici previsionali riportato nel business plan. Da una verifica dei valori riportati nei conti economici previsionali, infatti, si rileva che l'iniziativa è in grado di generare livelli di redditività sufficienti a giustificare gli investimenti da realizzare.

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 :

Già da qualche anno l'Azienda è impegnata in processi attenti e mirati di smaltimento della carta con convenzioni con enti terzi. In seguito a tale progetto si intende stipulare un protocollo di intesa con primarie aziende di rigenerazione dei nastri e delle cartucce delle stampanti: il tema della carta e del toner è infatti quello maggiormente presente nei sistemi di anti inquinamento della CEC Snc.

Azioni specifiche vedranno CEC impegnata in attività mirate a:

- la riduzione dei consumi;
- il risparmio energetico;
- il miglioramento dell'efficienza energetica

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'età media dei soci è di 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)

Tra i soci prevalgono quelli di sesso MASCHILE

(ampliare lo spazio quanto necessario)

D) - Allegato Tecnico

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.

Spese agevolabili	Descrizione	(In k/euro)
A) PROGETTAZIONE		
Progettazione	Progettazione e direzione lavori	8,00
	Consulenza certificazione iso 9001:2008	15,80
	Studio di fattibilità tecnica	10,00
TOTALE A) PROGETTAZIONE		33,80
TOTALE SPESE DI PROGETTAZIONE AMMISSIBILI		33,80
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		0,00
TOTALE ATTREZZATURE		0,00
C.3) Strumenti		
Strumento 1	HARDWARE	22,27
Strumento 2		0,00
TOTALE STRUMENTI		22,27
TOTALE C) MACCHINARI, ATTREZZATURE E STRUMENTI		0,00
D) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI		
Programmi informatici	Software	167,67
	Portali Web	64,00
		0,00
TOTALE D) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI		231,67
TOTALE INVESTIMENTO		287,74

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 sottoscritto Carmine Bonato _____
Nato a Napoli il 14/01/1968
residente in Arzano via A. Saviano _____ n° 18
Comune Arzano CAP 80022 Provincia Na
in qualità di legale rappresentante dell'impresa denominata:
C.E.C S.n.c. di Bonato C, Salinas S. e Sperduto F. forma giuridica: Società in nome collettivo
con sede legale in via Centro Direzionale di Napoli Isoal C/2 - Sc. A n° ____//_____
Comune Napoli CAP _80143__ Provincia Na
Iscritta al registro delle imprese di Napoli con il n°_07015000636
C.F. 07015000636 P.IVA . 07015000636

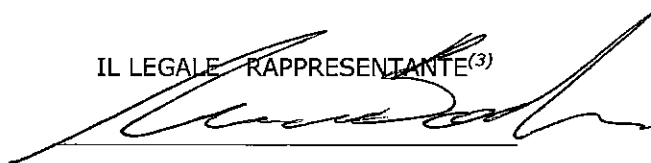
DICHIARA

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

Luogo e data 07/10/2008

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

Il presente documento si pone il fine di illustrare le caratteristiche innovative introdotte dall'adozione del sistema di integrazione sistemistica. Infatti l'Azienda CEC snc intende presentare il progetto di innovazione tecnologica al fine di ottenere un consistente incremento in termini di efficienza e di efficacia della macchina gestionale aziendale.

In particolare, ci si prefigge il potenziamento dei servizi nei settori dell'innovazione tecnologica, della comprensione dei mercati, dello sviluppo di nuovi prodotti e della qualità offerta capitalizzando le esperienze di CEC snc. che opera nel settore dell'esazione domiciliare del credito da molti anni ed è quindi in grado di fornire validi input per la definizione dei requisiti.

CEC intende pertanto promuovere l'innovazione del sistema produttivo, con interventi a supporto del processo di cambiamento tecnologico delle due imprese e del loro sistema organizzativo teso all'innovazione di gestione e di prodotto con una ottimizzazione delle risorse al fine di incrementare il livello di competitività complessivo del territorio e delle sue componenti, incentivando, quindi, il sistema imprenditoriale anche attraverso il coinvolgimento di soggetti, organismi e consorzi operanti nei diversi contesti, per investimenti all'interno dei sistemi e delle filiere produttive, promuovendo l'innovazione di prodotto e di processo e il rilancio per i comparti strategici.

Inoltre grazie a tale intervento strutturale CEC si pone come obiettivo il conseguimento degli standards di certificazione di qualità ed ambientale.

CEC si avvarrà della nuova piattaforma sviluppata per affrontare fondamentalmente 2 macrotemi:

1. la comunicazione interna / esterna
2. l'automazione di flussi di lavoro.

Per quanto attiene il punto uno precisiamo subito che si tratta di un sistema capace di ridurre al massimo i tempi di ritardo tra un'esigenza di un esattore impegnato nella sua attività di esazione domiciliare e l'azienda. I temi sono abbastanza standard ed attengono alle autorizzazioni a chiudere transazioni piuttosto che ad accettare piani di rientro con effetti. Vi è poi tutta un'altra comunicazione che dall'azienda va verso l'esattore e che si definisce con le innumerevoli circolari che di volta in volta vengono emanate. Molto spesso si tratta di errata corrige e pertanto senza un corretto sistema di tracking delle informazioni si rischia di non avere a disposizione informazioni aggiornate e corrette. Un altro aspetto molto delicato è quello della gestione delle operazioni contabili: infatti il sistema di document management potrà rendere molto più semplice la conservazione ed il successivo rintraccio di documenti contabili emessi dagli esattori verso l'azienda. Inoltre l'azienda deve avere la possibilità di monitorare gli effetti in scadenza per la gestione delle problematiche legate agli storni: infatti nel caso in cui alla scadenza un effetto non venisse onorato l'azienda deve essere in grado di risalire facilmente all'esattore che lo ha incassato e provvedere a stornargli le relative competenze già pagate.

Per quanto attiene il punto 2 si intende dotare il consorzio di un motore di workflow proprietario, configurabile dall'utente finale, attraverso il quale impostare: processi, stati di workflow, condizioni, azioni, documenti e funzionalità disponibili (vedi Modulo WE - Workflow editor). La gestione del workflow del prodotto si basa sulla definizione dei ruoli (figure) che entrano in gioco nel processo di lavorazione delle pratiche. Ogni utente può essere collegato a più ruoli, eliminando la necessità di doppi censimenti. La validazione dell'utente collegato può avvenire all'interno della piattaforma o tramite interfacciamento con strumenti di controllo degli accessi già presenti presso il cliente. Ogni utente viene poi inserito all'interno di una gerarchia organizzativa che prevede i seguenti livelli:

livello società
 livello area
 livello ente
 livello gruppo

Fatte le precedenti premesse sulle funzionalità principali, possiamo elencare i moduli dell'applicazione che saranno oggetto delle implementazioni di progetto:

- Modulo gedoc; Il modulo Gestione Documentale mette a disposizione dell'utente di CEC la possibilità di potenziare la comunicazione con l'esterno. Infatti CEC attualmente, pur disponendo di un sistema di gestione delle pratiche molto sofisticato ed in continua evoluzione, lamenta molto ritardo nella comunicazione con tutti coloro che a vario titolo hanno bisogno di dati dall'Azienda, come ad esempio gli esattori. La maggior parte delle attività in esazione domiciliare viene affidata ad esattori esterni i quali mancano di un aggiornamento continuo e puntuale circa le attività autorizzative e permissive: troppo spesso le conferme avvengono via telefono senza nessun filtro.
- Modulo Workflow; Il modulo Workflow segue l'iter della pratica, dalle prime fasi sino alla sua chiusura

- Modulo Stampe Il modulo Stampe raccoglie una serie di elaborazioni di file che rispondono a specifiche richieste ed esigenze.
- Modulo Contabilità Il modulo contabilità è quello che deve elaborare principalmente il dovuto dalla società di Recupero agli esattori e il dovuto dalle società mandanti alla società di Recupero Crediti.
- Modulo Anagrafica Il sistema deve consentire l'inserimento, la modifica o la cancellazione di un utente, di un cliente, di un esattore
- Modulo Statistiche Questo modulo ha lo scopo di monitorare le attività di lavoro e la produttività della società
- Modulo Ricerca e Storico Il sistema consente la ricerca, con eventuale modifica e cancellazione, di una singola pratica, visualizzandone dettagli e informazioni peculiari. I filtri per la ricerca sono diversi e vanno dall'identificativo univoco della pratica, il protocollo, al nominativo dell'intestatario

Un'impresa nasce da una nuova idea imprenditoriale, che si traduce in un nuovo prodotto o un nuovo processo produttivo grazie all'investimento in R&D. Per sua natura, tale investimento è rischioso, perché il successo economico dipende dall'abilità di conquistarsi una quota di mercato a danno di altri concorrenti e tale abilità non è accertabile a priori. Sarà, pertanto, la selezione operata dalla concorrenza a determinare la qualità delle idee vincenti.

Nel confronto concorrenziale emergono quindi vincitori e vinti. I primi riescono a praticare prezzi più bassi a parità di qualità o ad offrire qualità maggiore a parità di prezzo.

Il fenomeno della determinazione del prezzo è quindi influenzato anche da tutti i fattori endogeni che concorrono alla sua individuazione e tra questi, ovviamente, un grossa importanza ricopre il processo di automazione della azienda.

L'obiettivo di CEC con tale progetto è quello di abbandonare lo spartiacque delle "imprese marginali", cioè quelle che riescono a generare ricavi appena sufficienti a coprire i costi e che, quindi, non fanno alcun profitto. La loro produttività individua la soglia minima al di sotto della quale è impossibile per un'impresa sopravvivere sul mercato.

Ovviamente le attività descritte vanno in aggiunta e a migliorare un livello di automazione raggiunto dall'azienda CEC grazie ad un biennio di forti investimenti nel settore ICT. Adesso si tratta di avere a disposizione una piattaforma middleware capace di distribuire al meglio il carico di attività aziendali. Il progetto prevede quindi il miglioramento dell'organizzazione aziendale attraverso l'automazione di una serie di processi che vengono attualmente espletati manualmente e che comportano un grosso dispendio di energia fisica e mentale. Infatti questa attività richiede particolare concentrazione dal momento che si tratta di imputare importi recuperati a diverse voci di recupero (interessi, capitale, spese, altri addebiti) e solitamente tale fase dell'attività lavorativa viene fatta in concomitanza con telefonate ricevute dagli esattori che hanno, a loro volta, bisogno di chiarimenti per poter espletare al meglio la propria attività.

La società di Recupero Crediti opera principalmente con Mandanti Esterne, che affidano delle pratiche di natura diversa, in precontenzioso o in contenzioso, alla società in oggetto. Il compito di fare intermediazione con gli intestatari della pratica a questo punto viene assorbito totalmente dalla società e dai suoi esattori, mentre le mandanti esterne verranno informate, dopo un periodo di tempo definito, dell'esito dell'attività esattoriale.

I processi che coinvolgono le pratiche seguono iter precisi. In questa sede ci limiteremo ad elencarli, per dare un'idea delle funzionalità e dei requisiti di cui gode l'applicativo:

- Importazione delle pratiche affidate dalle mandanti
- Assegnazione delle pratiche agli esattori
- Lavorazione delle pratiche
- Cambio di status delle pratiche (eventuale chiusura positiva o negativa)
- Esportazione degli esiti delle lavorazioni delle pratiche alle mandanti

Per quanto concerne invece il settore della contabilità e dell'amministrazione, le principali funzionalità implementate e proposte da GEST sono:

- Anagrafica Utenti e gestione Account
- Anagrafica Società Mandanti
- Calcolo delle provvigioni dalla società di recupero crediti agli esattori
- Elaborazione delle provvigioni dalle mandanti alla società di recupero crediti
- Storni delle lavorazioni e degli incassi fatti sulle pratiche
- Statistiche delle attività di recupero

Per stimolare la crescita della produttività e della qualità occorre dare spazio alla distruzione creativa della concorrenza nell'ambito di un contesto normativo equo e trasparente, che stimoli: la competizione tra le imprese, la contendibilità delle loro quote di mercato; l'integrazione dei mercati regionali, attraverso il miglioramento delle infrastrutture logistiche; la competizione nei servizi alle imprese; lo snellimento delle procedure burocratiche. Sullo sfondo di tale scenario va anche tenuto in considerazione che questo è l'unico vero serio approccio al problema dell'automazione dei processi dell'attività esattoriale. Infatti pur essendo tale attività in forte crescita, non si registra un equivalente investimento in termini economici nella realizzazione di piattaforme dedicate. Infatti il mercato, da questo punto di vista è abbastanza drogato, nel senso che esistono decine di prodotti che hanno però un'astrazione molto ampia e che non riescono ad affrontare i problemi specifici così come descritti nei precedenti capitoli. Quindi tale attività di ricerca e di sviluppo si pone come unica alternativa valida alle soluzioni di mercato che comunque risultano essere delle forzature applicative. Da tale assunzione potrà partire anche una forte azione di penetrazione di mercato di una piattaforma nata con la conoscenza di due strutture complementari per attività ed esperienza: CEC snc con la sua forte quota di mercato napoletano e campano, con propaggini nel Sud Italia che conosce perfettamente le strategie operative delle attività di recupero esattoriale

Il programma di intervento proposto ha l'obiettivo di soddisfare le esigenze della Direzione aziendale e del gruppo di lavoro prescelto, conducendo l'Azienda all'ottenimento delle Certificazioni UNI EN ISO 9001:2008 e UNI EN ISO 14001:2004. La metodologia utilizzata nell'attuazione del progetto si articola nelle seguenti fasi: Analisi, Esecuzione, Simulazione Audit di Sistema.

FASE A) – ANALISI

Gli obiettivi di questa fase sono :

- Individuare, valutare e documentare gli aspetti che influiscono sulla qualità connessi con le attività svolte
- Studiare la relazione tra gli aspetti individuati e l'organizzazione tecnica e gestionale delle attività svolte;
- Raccogliere tutte le informazioni atte a individuare le aree di miglioramento delle prestazioni sul piano tecnico e gestionale e fornire le indicazioni per stabilire le priorità, gli obiettivi ed il programma per la definizione di un SGQ il più appropriato possibile alle esigenze dell'azienda, che tenga in considerazione la prassi e la documentazione esistente, e che formalizzi le procedure operative e documentali per il controllo delle attività produttive.

L'analisi verrà condotta con la partecipazione del gruppo di lavoro e delle figure coinvolte nella gestione aziendale, e si avvarrà delle informazioni ottenute durante le visite effettuate nei vari settori; tali visite avranno come obiettivo l'individuazione dei processi critici per il rispetto delle Norme UNI EN ISO 9001:2008 e e UNI EN ISO 14001:2004

FASE B) – ESECUZIONE (STESURA DEL MANUALE QUALITÀ, ELABORAZIONE PROCEDURE QUALITÀ)

L'obiettivo di questa fase consiste nella redazione da parte dei consulenti dei documenti del SGQ e all'implementazione del Sistema stesso. La preparazione del Manuale richiede in genere le seguenti attività :

- Definire chiaramente la struttura del Manuale;
- Definire le procedure di sistema e definire le procedure operative; Dovranno inoltre essere revisionate tutte le procedure operative per la pianificazione ed il controllo delle attività connesse al SGQ, o delle istruzioni operative descrittive delle modalità di esecuzione delle attività con possibili effetti sulla Qualità. Attraverso riunioni di lavoro con la Direzione e il gruppo di lavoro, verranno discusse e definite le procedure del SGQ e della modulistica relativa. Durante questa fase avverrà la stesura e la redazione finale dei seguenti documenti del SGQ:
- Manuale della Qualità e delle metodologie produttive per il rispetto dell'ambiente

- Procedure Operative

Già da qualche anno l'Azienda è impegnata in processi attenti e mirati di smaltimento della carta con convenzioni con enti terzi. In seguito a tale progetto si intende stipulare un protocollo di intesa con primarie aziende di rigenerazione dei nastri e delle cartucce delle stampanti: il tema della carta e del toner è infatti quello maggiormente presente nei sistemi di anti inquinamento della CEC Snc.

Azioni specifiche vedranno CEC impegnata in attività mirate a:

- la riduzione dei consumi;
- il risparmio energetico;
- il miglioramento dell'efficienza energetica;

~~FOGLIA ANTONIO
VIA SEMINARIO, 34
80035 NOLA (NA)
Partita IVA: 04987151216~~