

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 **CALL BUSINESS S.R.L**

A2) - Forma giuridica **Società a responsabilità limitata**

A3) - Codice Fiscale **05660741215** Partita IVA **05660741215**

A4) - Sede legale **NAPOLI** **NAPOLI** **8014**
Comune Provincia CAP

P.zza G. Porzio, 4
Via e n. civico

A5) - Telefono **081/19322701** Fax **081/0070573** E-mail **gianlucaromano@callbusinessweb.it**

A6) - Legale Rappresentante **ROMANO** **GIULIO** **AMMINISTRATORE**
Cognome Nome Qualifica

A7) - Atto costitutivo ⁽¹⁾ **13/02/2007** **31/12/2050**
Estremi Scadenza

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

A9) - Iscrizione al Registro delle Imprese **NAPOLI** **767191** **16/02/2007**
Di Al n° Dal

A10) - Iscrizione all'INPS **NAPOLI** **04.05.2007** **Gest. separata**
Ufficio di Dal Settore

A11) - Categoria di impresa ⁽²⁾
2008 **37.42** **510.202** **253.622**
Periodo di riferimento Effettivi ULA Fatturato Totale di bilancio

A12) - Incaricato dell'impresa per la pratica **ROMANO GIULIO** **081/19322701** **081/0070573**
Sig. Tel. Fax

A13) - Indirizzo cui inviare la corrispondenza **NAPOLI** **NA** **80143**
Comune Provincia CAP

P.ZZA G.PORZIO,4
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 **NAPOLI** Provincia **NA** CAP **80143**
Via e n° civico **PIAZZA G.PORZIO N. 4** Telefono **081/19322700** Fax **0810070573**

B2) - Tipologia del programma di investimenti

Programma organico di investimento in immobilizzazioni materiali e immateriali per la realizzazione di innovazione di processo e di prodotto

B3) - Date effettive o previste relative al programma:

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

15/12/2009

B3.2) - Data (gg/mm/aaaa) di ultimazione del programma

31/05/2010

B4) - Spese del programma (al netto dell'IVA) a fronte delle quali si richiedono le agevolazioni

Voci di spesa	Spese dirette	Importo in migliaia di Euro
A	Progettazione, direzione lavori, piano marketing,accessorie	11.800,00
B	Impianti	0,00
C	Macchinari, attrezzature e strumenti	105.200,00
D	Immobilizzazioni immateriali	76.000,00
TOTALE		193.000,00

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 :

Call Business s.r.l. è una giovane azienda che svolge attività di telemarketing per conto terzi. È contrattualizzata da un'azienda multinazionale per la vendita dei propri prodotti; la struttura è formata da collaboratori che curano l'intero iter per la vendita e la consegna dei prodotti nel territorio della Regione Campania. La compagine societaria ha però già dallo scorso anno deciso di attivare un programma di potenziamento delle infrastrutture, acquistando un primo prodotto software adatto sia alla gestione dell'attività in essere e sia per l'attività di raccolta dati. Infatti il progetto è stato studiato in funzione di un miglioramento delle attività di telemarketing utilizzando lo strumento dell'e-commerce, ma anche in funzione di una diversificazione dei servizi

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.

svolti, in particolare si intende occuparsi anche di sondaggi, ricerche di mercato, analisi settoriali. Si intende dotarsi di un numero di work station pari a 71 unità, per potenziare gli strumenti per lo svolgimento delle attività; e di programmi informatici per la gestione del processo produttivo interno, capace quindi di gestire tutte le fasi dei diversi servizi svolti. In merito all'attività di e-commerce l'azienda intende sviluppare un programma che abbia una duplice funzione ovvero trasformi le modalità di gestione del telemarketing per conto terzi, interagendo con i programmi già in dotazione dell'azienda, la seconda funzione è di avere a disposizione la possibilità di occuparsi di e-commerce per conto terzi.

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

Occorrerà suddividere la produzione di servizi in tre settori, ossia:

1. Settore sondaggi e ricerche: parte degli impianti e macchinari verranno dedicati a questo tipo di servizio, la cui domanda di mercato è spesso collegata al telemarketing infatti le aziende prima di affidare a terzi la vendita dei propri prodotti svolge analisi del mercato o sondaggi di gradimento. Call business intende inserirsi in questa fetta di mercato, si doterà di un programma di supporto per la raccolta e l'elaborazione dei dati.
2. Settore telemarketing: parte delle work station preventivate potenzieranno la gestione di questo settore con una pre-fase di contatto telefonico che possa sostituire nel tempo il metodo di telemarketing per appuntamento (servizio attualmente svolto).
3. Settore e-commerce: si intende organizzare una struttura con un sistema informatico certificato da mettere a disposizione delle aziende che intendono affidare a terzi la propria attività di e-commerce. Il programma informatico da destinare a tale servizio consentirà di elaborare ed archiviare documenti, ordini, listini sul portale Internet della Call Business. Le aziende potranno accedere dalle proprie sedi al portale e verificare lo stato delle vendite in ogni sua fase. Il software dedicato prevederà la possibilità per le aziende di interagire con gli operatori della Call Business.

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 potenziamento informatico introdotto consentirà una crescita dei livelli di produzione del telemarketing, anche sviluppando servizi ad esso collegabili quali i sondaggi e le ricerche. Gli interventi programmati svilupperanno il canale dell'e-commerce sia in funzione dei prodotti sponsorizzati direttamente, sia in funzione di aziende terze che affideranno alla Call Business la gestione del servizio di e-commerce.

**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.**

c) il progetto è a completamento/potenziamento di infrastrutture di Information & Communication Technology già esistenti:
Il programma in parte completa le infrastrutture in parte già acquisite nell'esercizio 2008, e in parte le potenzia in quanto, come già sottolineato è in atto un progetto di espansione delle attività svolte.

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 trasformazione del ciclo produttivo, che attualmente è sostenuto dal lavoro di collaboratori e di agenti di vendita, determinerà un incremento occupazionale, che in parte sarà formato dalla riconversione dei contratti di collaborazione, e per il resto con l'assunzione di unità lavorative. Occorrerà assumere almeno 4/5 unità da suddividere fra i settori dell'e-commerce c/terzi e il settore di statistica. Per completare il nuovo organigramma aziendale si prevede l'assunzione di altri 2 addetti per la direzione del personale e il controllo di qualità.

(ampliare lo spazio quanto necessario)

C2) - Incidenza sulla qualificazione del prodotto/servizio con un relativo aumento della competitività sul mercato
Il potenziamento della strumentistica hardware che potrà a regime impiegare anche 70 unità consentirà un'esponenziale crescita della produzione. Per sostenere una produzione di tale portata è elemento indispensabile la soluzione di informatizzazione di cui al presente progetto. Già gli investimenti in ICT effettuati nello scorso esercizio hanno determinato un incremento dei ricavi di oltre il 300% portando il volume d'affari ad oltre 500.000,00 euro. La gestione dell'e-commerce consentirà all'azienda di aumentare la produzione di almeno il 25%; mentre il potenziamento degli hardware e l'applicativo per la gestione integrata dei diversi processi operativi aziendali, consentirà di accettare le commesse di elaborazione dati del telemarketing già pervenute all'azienda; quantificabile in termini numerici in un rapporto di 0,6 per unità di misura, ovvero per ogni 1.000,00 euro di valore della produzione di telemarketing sono associabili 600,00 euro di valore della produzione per statistiche.

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 :
Intendendo per nuovi prodotti i nuovi servizi, come già citato il presente progetto è studiato proprio per la diversificazione dei prodotti/servizi. Fattore indispensabile per la realizzazione dei servizi statistici è la certificazione di qualità; infatti per lo svolgimento questo tipo di servizio è indispensabile acquisire l'applicativo di gestione integrata che certifichi, per garanzia, l'effettivo e corretto svolgimento del servizio. Il committente di questi servizi riceverà un'apposita certificazione, quindi delle tracce relative al servizio svolto ed alla conformità rispetto all'ordine. Anche per la gestione del servizio e-commerce occorrerà ottenere la certificazione di qualità, è

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.

Strumento 3		0,00
TOTALE STRUMENTI		0,00
TOTALE C) MACCHINARI, ATTREZZATURE E STRUMENTI		105.200,00
D) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI		
Programmi informatici 1	Software Qualibus per la gestione integrata dei processi operativi aziendali al netto della manutenzione	42.750,00
Programmi informatici 2	Website aziendale interfacciato al gestionale dell'azienda	8.900,00
Programmi informatici 3	Prodotto web per e-commerce con moduli di interfaccia software rivolto alla vendita per conto terzi	24.350,00
TOTALE D) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI		76.000,00
TOTALE INVESTIMENTO		193.000,00

Il sottoscritto **Romano Giulio** nato a **Cercola (NA)** il **07/12/1977** residente in **San Giorgio a Cremano** via **Tufarelli n°19** Comune **San Giorgio a Cremano** CAP **80046** Provincia **Napoli** in qualità di /titolare/legale rappresentante/ dell'impresa denominata:
CALL BUSINESS S.R.L con sede legale in P.zza G.Porzio n°4 Comune **Napoli** CAP **80143** Provincia **Napoli** Iscritta al registro delle imprese di **Napoli** con il n°**767191** C.F. **05660741215** P.IVA **05660741215**

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

Luogo e data

30/9/2009 Napoli

IL LEGALE RAPPRESENTANTE⁽³⁾

CALL BUSINESS
 Amministratore

(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 (circonscrizione, notaio o ambasciata).

Programma Operativo Regionale della Campania
2007-2013
Obiettivo Operativo 5.2

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

RELAZIONE TECNICO-ECONOMICA

IMPRESA RICHIEDENTE:

CALL BUSINESS S.R.L.

RELAZIONE TECNICO – ECONOMICA

La presente relazione, giusto incarico dalla Call Business Srl , al fine di effettuare un'analisi del profilo economico finanziario, e del profilo tecnico di gestione, dell'ipotesi progettuale elaborata al fine, anche di poter accedere alle agevolazioni finanziarie previste dal Bando pubblico per l'Innovazione tecnologica, misura 5.2 del POR Campania – Settore ICT.

Al fine di elaborare la presente analisi, si sono verificati singolarmente i preventivi e le schede tecniche degli investimenti da realizzarsi, si è verificato il grado di informatizzazione dell'azienda Call Business Srl, analizzati i programmi in uso e verificato i macchinari utilizzati.

Premessa

Nel 2007 i soci della Call Business S.r.l. costituiscono una azienda di capitali con oggetto la predisposizione di mezzi e servizi per la gestione di centri per la prestazione di servizi telefonici per conto terzi quali il telemarketing, le televendite, le indagini e le ricerche di mercato, i controlli di qualità e le attività connesse. Ed inoltre, marketing e analisi delle condizioni di mercato e delle esigenze dei consumatori anche mediante sondaggi di opinione, ed interviste dirette.

Il capitale sociale ammonta ad Euro 10.000,00 e l'attuale compagine societaria è composta da due soci:

Romano Giulio, titolare di una quota del 50% e amministratore della società;

Romano Gianluca, titolare di una quota del 50%.

La sede è nel comune di Napoli, con uffici circa 200 mq. ubicati nei pressi del Centro Direzionale di Napoli.

L'organizzazione aziendale vede coinvolti, oltre ai due soci, un numero rilevante di collaboratori ai quali si aggiungeranno i dipendenti previsti e funzionali al presente programma di investimento.

ANALISI TECNICA

La realizzazione del progetto analizzato, innova del tutto il processo produttivo aziendale, sia per quanto riguarda il servizio di marketing attualmente svolto, sia per le nuove attività che verranno esercitate, ovvero l'e-commerce e la gestione dei dati per statistiche e sondaggi.

Allegati Bando regime di aiuti per l'Innovazione organizzativa, di processo e di prodotto mediante l'I.C.T.

CALL BUSINESS S.R.L.

L'implementazione dei software previsti, con quelli già realizzati per la Call Business, e soprattutto la possibilità di interfacciare e fa interagire i programmi, consentirà uno sviluppo della informatizzazione di tutta la gestione.

Per la gestione dei tre servizi, si è studiato di attivare un numero di settanta postazioni, divisi in tre comparti, si cui:

- 18 postazioni per il telemarketing
- 30 postazioni per la gestione statistiche;
- 21 postazioni per l' e – commerce

Lo studio appare corretto, il numero delle postazioni è stato sviluppato in base alle ore/uomo da dedicare all'attività, si sono creati gruppi da tre, per la gestione statistiche e per l'e-commerce; i carichi di lavoro saranno suddivisi per gruppi, per ogni gruppo viene stimato il carico, i tempi, la qualità del servizio che verrà controllata dal programma di controllo qualità .

Con questa organizzazione sarà possibile avere analisi sugli standard operativi, elaborazione di schede, e soprattutto modulare il lavoro in funzione della domanda.

Il prototipo di programma analizzato è funzionale al software gestionale, e l'interazione dei diversi programmi risulta fattibile.

Lo sviluppo e-commerce, così come previsto dalla azienda, prevede di rendere disponibile una postazione del gruppo di tre, per un operatore dell'azienda terza, che affianchi i due operatori della Call Business, in tal modo sarà possibile svolgere una fase di affiancamento, e consentire alle aziende terze che affidano il loro e-commerce, di gestire uno sportello virtuale presso la sede della Call Business.

La maggiore redditività, così come analizzato al punto precedente, consentirà di realizzare la copertura dell'intero investimento in appena 36 mesi; tale affermazione a seguito di un' analisi dei prezzi di mercato, e delle proposte di commessa già ricevute dalla Call Business da parte degli attuali clienti.

La riduzione dei costi di trasferta dell'attività di marketing, e il risparmio dei premi ad agenti e collaboratori, consentiranno di coprire gli oneri del personale da inquadrare, l'analisi di produzione dell'e-commerce è stata fatta con indici teorici, in quanto non risulta essere attiva una gestione di e-commerce conto terzi con postazioni virtuali e fisiche presso l'azienda.

Il processo innovativo del programma è di notevole spessore, come è elevato il grado di informatizzazione dell'azienda, si rimanda alla tabella riepilogativa per la valutazione tecnica;

VOCE	PROCESSO	VALUTAZIONE
Investimento HARDWARE	Innovativo a completamento	Ottimo
Software controllo qualità	Innovativo ad elevata informatizzazione	Ottimo
Software e commerce	Elevata informazione	Buona
Studio Progettazione	Essenziale per lo sviluppo del programma	Buono
Sito Web	Innovativo ed informativo	Non analizzato
Consulenza qualità	Propedeutico alle certificazioni	Non analizzato

Con il completamento dell'informatizzazione dell'azienda e con l'elevato profilo tecnologico degli impianti produttivi si può dichiarare che c'è un miglioramento così riassunto::

• CRESCITA DEL COMPARTO PRODUTTIVO
• MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA DI GESTIONE
• REALIZZAZIONE ORGANIGRAMMA
• FUNZIONE DI CONTROLLO
• PROFILO DELL'INFORMAZIONE WEB

Dallo studio del programma d'investimento, e dalla lettura delle linee operative del bando, si può affermare che l'investimento della Call Business srl è perfettamente rispondente ai criteri di innovazione nel settore ICT.

Si ritiene ottimo il processo di informazione e apprezzabile anche la creazione di un dispositivo informatico di controllo; ma l'elemento spiccatamente più importante è che l'insieme degli investimenti comporta una radicale trasformazione della gestione che diventa fortemente caratterizzata da elementi di informatizzazione elementi di innovazione nelle fasi del ciclo produttivo e della gestione interna.

Principali dati economici

Il fatturato dell'ultimo esercizio ha visto un sensibile incremento rispetto al dato 2007, anno di costituzione della società, attestandosi su un valore di circa 510.000 euro contro i circa 145.000 dell'anno precedente.

Nella tabella che segue sono stati messi a confronto i dati di bilancio per l'anno 2008 con quelli dell'anno 2007.

Si è ipotizzata una terza colonna di valori previsionali per l'anno a regime successivo al completamento del programma di investimento.

I dati di fatturato e il sensibile incremento del risultato economico traggono fondamento su ipotesi più che verosimili basate sui numerosi rapporti intrapresi con primarie aziende e ormai consolidati. Anche l'e-commerce aprirà nuove opportunità da svariati punti di vista. La voce altri ricavi tiene conto della considerazione contabile del contributo inserito con il valore del risconto. I costi per materie prime sono stati considerati in proporzione ai ricavi di vendita anche se immaginiamo di ottenere grossi vantaggi anche da questo punto di vista operando con minori residui e scarti e quindi con risparmio di materiali. Stesso discorso per la voce servizi che non tiene conto dei sensibili risparmi di costo per il minore consumo di energia dei nuovi macchinari.

Il costo del personale tiene conto delle nuove assunzioni e degli accantonamenti relativi. Le imposte sono state calcolate con un'aliquota media del 40%.

	Anno 2007	Anno 2008	Anno N a regime
A) Valore della produzione	144.674	510.202	992.000
1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	144.674	510.202	960.000
2) Variazioni rimanenze prodotti in lavorazione semilavorati e finiti			
3) Variazioni lavori in corso su ordinazione			
4) Incremento di immobilizzazioni per lavori interni			
5) Altri ricavi e proventi	0	0	32.000
B) Costo della produzione	139.520	505.569	836.050
6) Per materie prime, sussidiarie di consumo e di merci	4.532	14.756	18.000
7) Per servizi	61.908	192.303	257.000
8) Per godimento di beni di terzi	10.619	31.336	40.000
9) Per il personale	53.541	223.521	413.500
9,a) Salari e stipendi	44.978	191.508	330.000
9,b) Oneri sociali	8.563	32.013	75.000
9,c) Tfr	0	0	8.500
9,e) Altri cost			
10) Ammortamenti e svalutazioni	7.567	40.325	88.050
10,a) Ammortamento immobilizzazioni immateriali	2.560	33.670	57.000
10,b) Ammortamento immobilizzazioni materiali	5.007	6.655	31.050
10,c) Svalutazione dei crediti e delle disponibilità liquide			
11) Variazione delle rimanenze di materie prime sussidiarie e di consumo e di merci			
12) Accantonamenti per rischi	0	0	0
13) Altri accantonamenti	0	0	0

14) Oneri diversi di gestione	1.353	3.328	19.500
Risultato della gestione caratteristica (A-B)	5.154	4.633	155.950
C) Proventi ed oneri finanziari	-34	-1.619	-2.950
16) Altri proventi finanziari	36	141	250
17) Interessi ed altri oneri finanziari	70	1.760	3.200
E) Proventi ed oneri straordinari	-1	0	0
20) Proventi	0	0	0
21) Oneri	1	0	0
Risultato ante imposte (A-B+-C)	5.119	3.014	153.000
22) Imposte sul reddito d'esercizio	6.450	14.191	61.200
Utile (perdita) dell'esercizio	-1.331	-11.177	91.800

In ultimo come richiesto dal bando calcoliamo l'incremento di valore aggiunto per l'anno di entrata a regime dell'investimento proposto rispetto all'ultimo esercizio chiuso.

Calcolo incremento percentuale valore aggiunto aziendale atteso con gli investimenti	2008	anno n. investimento a regime
ricavi di vendita	510.202,00	960.000,00
materie consumate	14.756,00	18.000,00
servizi utilizzati	192.303,00	257.000,00
ammortamenti	40.325,00	88.050,00
differenza - valore aggiunto economico aziendale	262.818,00	596.950,00
	v.a. 2008	v.a. anno n.

Si nota che l'incremento proposto rispetto alle ipotesi di bilancio è di oltre il 200%. Si precisa tuttavia che nel nostro caso il dato non è significativo in quanto i costi caratteristici della nostra attività sono quelli per il personale che non rientrano nel calcolo del valore aggiunto aziendale

Conclusioni

Il piano di investimento relativo ad attrezzature, macchinari, hardware e software, impianti, portale e-commerce e certificazione sistema qualità, rappresenta in modo organico e funzionale un tutt'uno rispetto ad una modifica di asset strategici dell'impresa dei sig.ri Romano che la porterà a modificare la propria organizzazione alla ricerca di soluzioni tecniche per la rincorsa di nuovi mercati funzionali, anche, ai nuovi prodotti della gamma di offerta realizzati proprio grazie alle possibilità offerte dai nuovi macchinari.

L'ICT visto come insieme di soluzioni che permettono la gestione dei dati per la produzione e il controllo dei risultati, l'operatività informatizzata per standard di elevata qualità, in altre parole, la gestione e la trasmissione delle informazioni, rappresenta esattamente l'applicazione che il

CALL BUSINESS S.R.L.

management aziendale pone, in questo caso in essere, per operare nelle scelte tecniche e organizzative della azienda.

Si può ritenere il progetto della società Call Business S.r.l. altamente innovativo e con livelli informativi altissimi caratterizzati da applicazioni di fondamentale interesse in ambito ICT.

L'elevato contenuto tecnologico, informatico, l'attenzione ai dispositivi di controllo (che si integrano bene nel processo produttivo), l'analisi del servizio, rendono il progetto presentato in linea con le finalità del Bando, e in linea con interessi in ambito ICT.

Napoli 20 settembre 2009

In fede

Dott. Luca Vasaturo

L'amministratore Unico