

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 **Edil Vetro S.r.l.**

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

A3) – Codice Fiscale **00961340627** **Partita IVA** **00961340627**

A4) – Sede legale **Montesarchio** **BN** **82016**
Comune Provincia CAP

Masseria della Signora snc

Via e n. civico

A5) – Telefono **0824/832225** **Fax** **0824/832225** **E-mail** **edilvetrosrl@virgilio.it**

A6) – Legale Rappresentante **Sabatino** **Tommaso** **Amministratore Unico**
Cognome Nome Qualifica

A7) – Atto costitutivo ⁽¹⁾ **10/11/1993 Rep. 8255 Racc. 1860** **31/12/2050**
Estremi Scadenza

A8) – Capitale sociale ⁽¹⁾ **10.400,00** **di cui versato** **10.400,00**

A9) – Iscrizione al Registro delle Imprese **Benevento** **73605** **04/01/1996**
Di Al n° Dal

A10) – Iscrizione all'INPS **Benevento** **1993** **Lavorazione e trasformazione vetro piano**
Ufficio di Dal Settore

A11) – Categoria di impresa ⁽²⁾ **2008** **11,83** **1.810.920** **2.754.194**
Periodo di riferimento Effettivi ULA Fatturato Totale di bilancio

A12) – Incaricato dell'impresa per la pratica **Intorcica Nicola** **0824361651** **0824364722**
Sig. Tel. Fax

A13) – Indirizzo cui inviare la corrispondenza **Montesarchio** **BN** **82016**
Comune Provincia CAP

Via Masseria della Signora snc

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 **Montesarchio** Provincia **BN** CAP **82016**
 Via e n° civico **Masseria della Signora snc** Telefono **0824832225** Fax **0824832225**

B2) – Tipologia del programma di investimenti **Innovazione Organizzativa e di Processo con ICT**

B3) – Date effettive o previste relative al programma:

B3.1) – Data (gg/mm/aaaa) di avvio a realizzazione del programma **02/01/2010**
B3.2) – Data (gg/mm/aaaa) di ultimazione del programma **31/12/2010**

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	12,500
B	Impianti	10,190
C	Macchinari, attrezzature e strumenti	18,050
D	Immobilizzazioni immateriali	43,000
TOTALE		83,740

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 proposto dalla Edil Vetro S.r.l. si presenta come un completamento dell'attuale strumentazione ICT presente in azienda e consente di ottimizzare l'esecuzione dei processi organizzativi e gestionali interni e, dunque, di migliorare dell'efficienza della macchina gestionale. In particolare, il progetto consta investimenti di implementazione, supporto e gestione dei sistemi informativi computerizzati con particolare attenzione alle applicazioni software e ai componenti hardware che le ospitano e all'infrastruttura (impiantistica) che permette l'intercomunicabilità tra gli stessi sistemi informativi.
 Inoltre sempre tramite il progetto che si intende presentare, la società attraverso l'introduzione di nuove tecnologie dell'informazione, in grado di generare un processo di innovazione organizzativa volto al miglioramento dell'efficienza della macchina gestionale.
 Lo scopo principale del presente progetto, i cui componenti sono descritti dettagliatamente nel seguito, è quello di realizzare un sistema integrato hardware e software che permetta all'azienda di offrire al meglio i propri prodotti e servizi tramite una rete Intra/Extranet. Tale sistema permette, inoltre, la gestione ed il trattamento delle informazioni aziendali da remoto direttamente sul web. Si potrà, quindi, realizzare un sistema per la gestione ed il controllo delle informazioni aziendali che sia di ausilio nelle attività di gestione interna e nel rapporto con i clienti acquisiti oltre che con gli utenti che per la prima volta si avvicinano all'azienda.
 L'*innovazione di processo* studiata per l'azienda proponente richiede cambiamenti strutturali che consentiranno una crescita dell'efficienza nella produzione di un prodotto o di un servizio. E' necessario che la gestione dell'impresa avvenga attraverso un approccio sistemico di processi interrelati tra loro, volti al perseguimento di innovare i processi produttivi che permetta una

sempre più maggiore competitività dell'azienda sul mercato.

Il progetto proposto è pienamente coerente con le *Linee di indirizzo strategico per la Ricerca, l'Innovazione e la Società dell'Informazione* approvate dalla Giunta Regionale e recepite dal Consiglio Regionale, documento che indica che l'innovazione dei prodotti e dei processi di produzione è sempre più connessa allo sviluppo dell' I.C.T. a cui ormai devono necessariamente associarsi la reingegnerizzazione dei processi organizzativi interni ed inter-aziendali.

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

Le azioni che verranno eseguite all'interno della Edil Vetro S.r.l. partono dal presupposto che l'azienda non dispone di una strumentazione (HW e SW) idonea al corretto funzionamento della macchina organizzativa e gestionale per cui non riesce ad espletare al meglio i propri servizi per essere competitiva rispetto alle aziende concorrenti operanti nello stesso settore.

Infatti, i processi organizzativi e gestionali interni sono attualmente soggetti alle seguenti criticità:

i. Sistema sicurezza e backup dei dati

In azienda si è rilevata la mancanza totale di un repository adeguato per una gestione centralizzata del backup dei dati, di sicurezza degli stessi e di un sistema di recovery nel caso il sistema informativo dovesse avere dei problemi (crash).

ii. Gestione del flusso della documentazione

L'azienda non dispone di un sistema in grado di canalizzare e concentrare tutte le informazioni in un unico server centrale, occorre ricorrere di volta in volta a supporti informatici e/o cartacei che tuttavia si ritengono non sufficienti con l'intensificarsi delle attività future e, tra l'altro, comportano un notevole dispendio di tempo, di risorse umane e di materie prime.

iii. Gestione clienti e commesse (ERP)

Tutto quanto descritto al punto precedente comporta anche una maggiore difficoltà nella gestione delle commesse dei clienti, non avendo una capillare suddivisione in step lavorativi da effettuare e risorse umane da assegnare delle stesse commesse.

Inoltre, tutti i software attualmente utilizzati non sono interconnessi tra di loro e quindi nel normale flusso lavorativo le informazioni (ad esempio quelle riguardanti i clienti) debbono essere inserite più volte nei diversi sistemi.

iv. Sito internet e commercio elettronico

Attualmente l'azienda non si avvale di un proprio sito internet che potrebbe essere funzionale alla promozione dei prodotti/servizi offerti né di uno strumento di commercio elettronico (e-commerce) che potrebbe essere una valida alternativa per i potenziali clienti.

Tutto quanto indicato ai punti precedenti, comporta un gap di competitività notevole nei confronti delle altre aziende concorrenti operanti nello stesso settore, per cui sono state previste delle azioni correttive da svolgere, in cui il sistema che si andrà ad implementare sarà un completamento dell'attuale strumentazione ICT presente in azienda e consentirà di ottimizzare l'esecuzione dei processi organizzativi e gestionali interni e, dunque, di migliorare dell'efficienza della macchina gestionale.

In particolare, il progetto consta investimenti di implementazione, supporto e gestione dei sistemi informativi computerizzati con particolare attenzione alle applicazioni software e ai componenti hardware che le ospitano e all'infrastruttura (impiantistica) che permette l'intercomunicabilità tra gli stessi sistemi informativi.

Nel dettaglio le azioni saranno:

a) Sistema sicurezza e backup dei dati

A tal proposito, come primo step del presente progetto, si è pensato di dotare l'azienda di nuove e più sicure attrezzature, come ad esempio personal computer ed un server. Quest'ultimo installato e configurato in modo da poter ottemperare all'esigenza di dover gestire in modo centralizzato tutto il flusso documentale dell'azienda e che possa, inoltre, assolvere a tutti quei criteri di sicurezza e di backup dei dati. Il server, infatti, sarà dotato di un sistema di backup istantaneo (RAID) che permetterà la copia speculare dei dati su di un altro supporto ottico, nonché di un disco esterno su porta USB dove verrà effettuato un backup a fine giornata. Quest'ultima soluzione è stata progettata per ovviare la perdita di dati in caso di furto dello stesso server dato che il disco esterno potrà essere facilmente scollegato e trasportato.

Inoltre, un'attenzione particolare è stata riservata all'attuale infrastruttura della rete elettrica e Lan presente in azienda, e a tal proposito si è pensato ad un rifacimento dei due impianti.

Questa scelta è stata intrapresa per l'obsolescenza in cui vertono attualmente gli impianti che né condizionano le prestazioni e l'affidabilità nonché della sicurezza della rete e quella della sua struttura e tecnologia.

Solo dopo aver dotato l'azienda di una infrastruttura hardware e di impianti efficienti ed al passo con i nuovi standard del protocollo informatico si è passato alla progettazione dei software

necessari per rendere più competitiva l'azienda puntando all'innovazione sia di processo che di prodotti/servizi offerti.

b) Gestione del flusso della documentazione

L'acquisizione automatica dei dati riduce il lavoro manuale relativo al data entry, consentendo la riallocazione delle risorse aziendali su attività a maggior valore aggiunto, e permette un accesso immediato alle informazioni.

Il software consentirà di:

- acquisire in formato elettronico i dati;
- automatizzare i processi di approvazione delle commesse;
- instradare al settore di competenza la modulistica acquisita;
- tracciare l'interscambio della documentazione tra i vari soggetti.

c) Gestione clienti e commesse (ERP)

Il sistema informativo (ERP) permetterà la gestione contabile e la pianificazione dei materiali. Il sistema verrà realizzato a moduli integrabili tra di loro e con l'intero progetto, in special modo con il software di CRM, il software di e-commerce ed l'area riservata per gli amministratori del sistema del sito WEB.

Il software gestirà le seguenti operazioni ed interazioni:

a. Amministrazione

- i. Contabilità
- ii. Scadenario
- iii. Gestione flussi di cassa
- iv. Gestione titoli
- v. Gestione cespiti

b. Finanza

- i. Report finanziari
- ii. Movimenti finanziari
- iii. Gestione banche

C. Produzione

- i. Gestione commesse
- ii. Gestione del personale
- iii. Reportistica cicli di produzione

d. Logistica

- i. Magazzino
- ii. Consegne
- iii. Evasione ordini

d) Sito internet e commercio elettronico

Il sito web è stato pensato e strutturato per rappresentare un punto di contatto tra l'azienda e diversi tipi di soggetti.

In considerazione di una differente categorizzazione di utenza che usufruirà dei servizi resi disponibili attraverso le pagine del sito, il sito stesso è stato articolato nelle seguenti aree pubbliche e riservate:

- Area pubblica di consultazione delle informazioni.
- Aree riservate multiple per la visualizzazione di informazioni particolari.
- Area di backoffice riservata ad amministratori di sistema.

L'area pubblica di consultazione delle informazioni del sito rappresenta l'area più esterna e universalmente accessibile con cui qualsiasi utente/navigatore, occasionale o fidelizzato, entra in contatto.

Tale area è organizzata e strutturata su varie sezioni/sottosezioni informative generali:

- a) Sezioni (Azienda, Dove Siamo, Contatti, Mappa del sito, etc.)
- b) Articoli
- c) News
- d) Link utili
- e) Newsletter
- f) Photo/Videogallery
- g) Area Eventi
- h) FAQ (Frequently Asked Question)
- i) Area Banner
- j) Sezione Introduttiva
- k) Area riservata per utenti registrati.

Aree riservate multiple per la visualizzazione di informazioni particolari: rappresentano le aree attraverso cui l'utente fidelizzato può accedere ad una serie di informazioni, come ad esempio l'area dell'esperto risponde, la sezione dedicata alle richieste, l'area di comunicazioni/download, informazioni, gestione dati personali/invio curriculum.

In particolare tali aree contengono le seguenti informazioni:

- l) Area Esperto Risponde
- m) Area Richieste
- n) Area comunicazioni/download
- o) Area di gestione dati personali/invio del curriculum.

L'Area di backoffice riservata ad amministratori di sistema rappresenta l'area di gestione dei contenuti del sito WEB (**CMS**) ed è la naturale e complementare area di gestione del sito stesso. Tale area, infatti, permette la gestione (inserimento, visualizzazione, modifica, eliminazione) di tutte le informazioni archiviate nel database e visualizzabili attraverso le pagine del sito. Attraverso l'area di backoffice è inoltre possibile gestire gli ordini effettuati dai clienti tramite il carrello elettronico.

L'accesso all'area di backoffice è protetto tramite un nome utente ed una password. Tale scelta è stata adottata per motivi di sicurezza; infatti, solo gli operatori autorizzati dai vertici dell'azienda a prendersi cura dei contenuti del sito e della gestione degli ordini effettuati on line potranno disporre di un nome utente ed una password validi per l'accesso alle interfacce.

La sezione per l'E-commerce è stata progettata in modo da permettere la promozione e la commercializzazione dei prodotti dell'azienda, nonché la gestione di tutte le attività annesse, attraverso una puntuale e precisa tracciabilità dei prodotti, dall'acquisto delle materie prime presso i fornitori, (con la conseguente gestione degli stessi fornitori e delle fatture d'acquisto), per terminare con la vendita dei prodotti/servizi ai clienti con conseguente sistema di gestione del customer care e di tutti i servizi al prodotto/servizio di post-vendita.

Il software permetterà di gestire (inserimento, visualizzazione, modifica ed eliminazione):

- a. anagrafica completa prodotti/servizi
- b. anagrafica completa fornitori
- c. anagrafica completa clienti (incl. reportistica di contatti e appuntamenti)
- d. catalogo/listino prodotti/servizi
- e. ordini clienti
- f. ordini fornitori
- g. carrello elettronico (comprensivo di transazione on-line e supporto multivaluta).
- h. gestione magazzino.
- i. gestione di spedizione prodotti/servizi.
- j. anagrafica completa prodotti.
- k. gestione scontistica.

Inoltre, nelle pagine del portale sarà presente una sezione che permetterà ai navigatori di visualizzare, sotto forma di gallerie fotografiche, le immagini dei prodotti in modo da poterne apprezzare tutte le peculiarità tecniche e la qualità realizzative.

Tutte le aree presenti sul sito WEB e, quindi, nelle differenti aree (Area pubblica di consultazione delle informazioni, Aree riservate multiple per la visualizzazione di informazioni particolari, Area di backoffice riservata ad amministratori di sistema) sono state progettate per essere gestite nella loro interezza con il sistema di CMS (Content Management System).

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

L'intervento proposto consentirà all'azienda non solo di ridurre i costi operativi dei processi produttivi ottenibili con le tradizionali tecnologie ICT, ma di migliorare l'organizzazione della produzione e di accrescerne la produttività con l'implementazione del sistema progettato. Le attrezzature hardware e le soluzioni software oggetto dell'intervento consentiranno sia un'innovazione dei processi di lavoro e di rapporto con il mercato, con gli utenti e con i clienti. La gestione dell'attività avverrà in maniera sistemica con processi interrelati tra di loro e volti al perseguimento di una maggiore efficienza nella produzione e al raggiungimento di una maggiore competitività dell'azienda sul mercato. L'implementazione del sistema proposto consente di creare un ambiente gestionale produttivo e moderno attraverso l'introduzione delle seguenti innovazioni di processo e servizio: sistema informativo integrato (Enterprise Resource Planning - ERP) che ha l'obiettivo di gestire e integrare a livello informativo tutti i processi aziendali; il software gestione clienti e commesse: ha l'obiettivo di gestire al meglio e più celermente i contatti con i clienti/fornitori in modo da poter espletare al meglio tutte le richieste ed avere uno strumento che

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.

centralizzi tutti i flussi passivi ed attivi dell'azienda; il software gestione contabilità ha l'obiettivo di gestire tutti i flussi contabili ed amministrativi dell'azienda. Il software, oltre a permettere l'ordinaria gestione contabile della società, può gestire anche diverse banche e differenti conti correnti, nonché realizzare dei report economico finanziari. (prima nota, bilanci, estratti conto etc.); il sistema di gestione elettronica documentale è finalizzato all'ottimizzazione del flusso lavorativo nel pieno rispetto delle caratteristiche peculiari del documento e dei criteri di economicità, garantendo la totale integrazione tra la gestione elettronica dei documenti e la gestione cartacea dell'archivio; il software di fatturazione elettronica va ad integrare e completare il sistema per la gestione, conservazione e valorizzazione del patrimonio documentale; il software di E-Commerce va ad integrare ed innovare l'attuale modello di business adottato dall'azienda permettendo a tutti gli utenti/navigatori che lo desiderano di effettuare ordini di prenotazione sui prodotti/servizi offerti dall'azienda.

Con tale investimento sarà introdotto in azienda il sito internet e dell'e-commerce, adeguando la società a quelle che sono le richieste del mercato.

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

La Edil Vetro S.r.l. già dispone di strumentazioni informatiche di tipo tradizionale, queste hanno finora consentito una corretta gestione delle attività amministrative e contabili.

L'evoluzione del mercato ed il continuo aumento della pressione competitiva hanno reso l'attuale strumentazione a disposizione dell'azienda inefficiente ed obsoleta e non più idonea al corretto funzionamento della macchina organizzativa e gestionale per cui l'azienda non riesce ad espletare al meglio i propri servizi ed essere competitiva rispetto alle altre aziende concorrenti che operano nello stesso settore.

Il sistema progettato e che sarà implementato rappresenta, pertanto, un completamento dell'attuale strumentazione ICT presente in azienda e consente di ottimizzare l'esecuzione dei processi organizzativi e gestionali interni e, dunque, di migliorare dell'efficienza della macchina gestionale.

In particolare, il progetto consta investimenti di implementazione, supporto e gestione dei sistemi informativi computerizzati con particolare attenzione alle applicazioni software e ai componenti hardware che le ospitano e all'infrastruttura (impiantistica) che permette l'intercomunicabilità tra gli stessi sistemi informativi.

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:

Il progetto prevede un miglioramento dell'organizzazione aziendale in quanto l'introduzione in azienda di nuove tecnologie dell'informazione sarà in grado di generare un processo di innovazione nell'organizzazione ed un conseguente miglioramento della gestione aziendale. Ciò permetterà di ottimizzare l'impiego del personale presente in azienda in quanto riuscendo a ridurre i tempi di realizzazione delle attività potrà dedicarsi maggiormente a quelle attività che presentano un maggiore valore. La gestione informatizzata dei vari processi migliorerà la sicurezza sui luoghi di lavoro.

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

L'implementazione di un sistema integrato Hardware/Software non si risolve nella semplice introduzione di nuove attrezzature informatiche e moduli software, ma interessa il lato strategico del business.

Se l'implementazione delle tradizionali tecnologie IT (quali ad es. sistemi di office automation) ha lo scopo principale di ridurre i costi operativi dei processi, un sistema come quello progettato consente di migliorare l'organizzazione della produzione e, dunque, di accrescerne la produttività.

Le attrezzature Hardware e le soluzioni Software integrate sopra descritte puntano principalmente all'innovazione dei processi di lavoro e di rapporto con il mercato, con gli utenti e con i clienti.

L'innovazione di processo studiata per l'azienda proponente richiede cambiamenti strutturali ed organizzativi volti al miglioramento dell'efficienza della macchina gestionale.

E', infatti, previsto che la gestione dell'impresa avvenga attraverso un approccio sistemico di processi interrelati tra loro volti al perseguimento di una maggiore efficienza nella produzione di particolari servizi e quindi al raggiungimento di una maggiore competitività dell'azienda sul mercato.

Più specificatamente, l'implementazione del sistema proposto consente di creare un ambiente gestionale produttivo e moderno attraverso l'introduzione delle seguenti innovazioni di processo e

di servizio:

- **Sistema informativo integrato (Enterprise Resource Planning – ERP)**
che ha l'obiettivo di gestire e integrare a livello informativo tutti i processi aziendali.
- **Software gestione clienti e commesse** ha l'obiettivo di gestire al meglio e più celermente i contatti con i clienti/fornitori in modo da poter espletare al meglio tutte le richieste ed avere uno strumento che centralizzi tutti i flussi passivi ed attivi dell'azienda.
- **Software gestione contabilità** ha l'obiettivo di gestire tutti i flussi contabili ed amministrativi dell'azienda. Il software, oltre a permettere l'ordinaria gestione contabile della società, può gestire anche diverse banche e differenti conti correnti, nonché realizzare dei report economico finanziari. (prima nota, bilanci, estratti conto etc.)
- **Gestione elettronica del flusso documentale**
Il sistema di gestione elettronica documentale è finalizzato all'ottimizzazione del flusso lavorativo nel pieno rispetto delle caratteristiche peculiari del documento e dei criteri di economicità, garantendo la totale integrazione tra la gestione elettronica dei documenti e la gestione cartacea dell'archivio.
- **Fatturazione elettronica**
Il software di fatturazione elettronica va ad integrare e completare il sistema per la gestione, conservazione e valorizzazione del patrimonio documentale
- **sistema di commercio elettronico (sito web+CMS+e-commerce)**
Il software di E-Commerce va ad integrare ed innovare l'attuale modello di business adottato dall'azienda permettendo a tutti gli utenti/navigatori che lo desiderano di effettuare ordini di prenotazione sui prodotti/servizi offerti dall'azienda.

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

L'investimento prevede l'adesione al sistema di certificazione ISO 9001 che consentirà una gestione armonica e razionale dei processi aziendali, garantendo al cliente la massima attenzione nella gestione delle problematiche relative al servizio offerto.

L'introduzione in Edil Vetro s.r.l. di un Sistema Qualità ha come scopo l'organizzazione e il controllo delle attività aziendali con un duplice obiettivo:

- assicurare nel tempo la corretta gestione del sistema per l'esecuzione dei prodotti/servizi in modo da soddisfare le attese dei Clienti
- individuare e ridurre le inefficienze aziendali ed eliminarne i costi.

La certificazione è pertanto una garanzia del costante impegno profuso dall'azienda per il raggiungimento degli obiettivi di qualità e la ricerca della reciproca soddisfazione nei rapporti con clienti e fornitori

I principali vantaggi derivanti dall'introduzione del Sistema Qualità saranno:

- riduzione dei costi connessi con la non-qualità
- miglioramento nel tempo del livello di qualità;
- possesso di un elemento distintivo che migliora sia l'immagine aziendale che la capacità di porsi su nuovi mercati, anche stranieri.

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

Il progetto di investimento permetterà di migliorare la gestione di impresa in tutte le fasi del processo produttivo. Tale dinamica garantirà un effetto positivo anche sulle performance economico-finanziarie dell'impresa. In particolare, la Edil VetroS.r.l. presentava nel bilancio chiuso al 31/12/2008, ricavi di vendita pari ad € 1.810.920,00.

Sottraendo a tale valore i costi per materie prime (€ 971.488,00) quelli per servizi (€ 84.691,00) e gli ammortamenti (€ 275.392,00) possiamo verificare che il valore aggiunto relativo al bilancio di esercizio chiuso al 31/12/2008 è pari ad € 479.394,00.

Nell'anno di esercizio a regime, il 2011, a seguito del progetto di investimento in questione, l'impresa prevede di realizzare ricavi di vendita pari ad € 2.110.000,00

I costi per materie prime previsti saranno pari a € 1.175.000,00, quelli per servizi a € 93.560,00 e gli ammortamenti a € 283.766,00. Il valore aggiunto relativo al bilancio di esercizio a regime (anno 2011) prevede un valore aggiunto di € 557.674,00. Con un incremento percentuale rispetto a quello ante-investimento del 16,34 %

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

Il rapporto tra costo totale del progetto e fatturato annuo aziendale risulta essere economicamente sostenibile da parte dell'impresa

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 :

La Gestione elettronica del flusso documentale e la Fatturazione elettronica ridurranno notevolmente l'impiego di molti materiali di consumo, abbattendo la mole di rifiuti aziendali derivanti da toner esauriti, carta, cartucce di stampanti, ecc.. Il sistema di commercio elettronico (e-commerce) ridurrà i continui spostamenti in auto che i soci devono compiere quotidianamente per contattare i clienti. Infine l'intervento determinerà il miglioramento dell'organizzazione produttiva dell'azienda, genererà una minor quantità di rifiuti aziendali, ottimizzando di conseguenza lo smaltimento.

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): La Edil Vetro S.r.l., è amministrata da un Amministratore Unico, con età di 48 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): La Edil Vetro S.r.l. è amministrata da un Amministratore Unico di sesso maschile

D) - Allegato Tecnico		
Spese agevolabili	Descrizione	(In k/euro)
A) PROGETTAZIONE		
Progettazione	Progettazione	6,250
Direzione dei lavori		0,00
Piano di marketing e accessorie	Piano Marketing	6,250
TOTALE A) PROGETTAZIONE		12,500
TOTALE SPESE DI PROGETTAZIONE AMMISSIBILI		0,00
B) IMPIANTI		
Elettrico	Configurazione e cablaggio rete elettr.	2,500
Telematico	Switch 10/100/1000 Web-Managed	0,840
Telematico	Router (BRI/ISDN/Ethernet) ADSL	0,850
Telematico	Configurazione e cablaggio rete LAN	2,500
Elettrico	Sistema UPS	3,500
TOTALE B) IMPIANTI		10,190
C) MACCHINARI, ATTREZZATURE E STRUMENTI		
C.1) Macchinari		
Macchinario 1		0,00
Macchinario 2		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.

Macchinario 3		0,00
TOTALE MACCHINARI		0,00
C.2) Attrezzature		
Attrezzatura 1	N° 3 Monitor LCD 22"	1,650
Attrezzatura 2	N° 2 Personal Computer (Postazione Lavoro)	3,000
Attrezzatura 3	Multifunzione Digitale	7,850
Attrezzatura 4	Web/Data Base Server	5,550
TOTALE ATTREZZATURE		18,050
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	ERP	11,500
Acquisizione tecnologia	SISTEMA CMS	5,000
Acquisizione tecnologia	E-Commerce	6,500
Acquisizione tecnologia	Gestione Modulistica	10,500
Acquisizione tecnologia	CRM	9,500
TOTALE D) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI		43,000
TOTALE INVESTIMENTO		83,740

Il sottoscritto Sabatino Tommaso nato a Montesarchio (BN) il 05/05/1961 residente in Montesarchio via Cirignano n° 98 Comune Montesarchio CAP 82016 Provincia BN in qualità di legale rappresentante dell'impresa denominata: Edil Vetro S.r.l. forma giuridica società a responsabilità limitata con sede legale in via Masseria della Signora snc Comune Montesarchio CAP 82016 Provincia BN Iscritta al registro delle imprese di Benevento con il n° 73605 C.F. 00961340627 P.IVA 00961340627

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

Montesarchio, lì 07/10/2009

IL LEGALE RAPPRESENTANTE⁽³⁾

P.O.R. Campania 2007-2013
Obiettivo Operativo 5.2 - attività sub B)

Programma operativo FESR Campania 2007-2013

RELAZIONE TECNICO-ECONOMICA

Azienda proponente: EDIL VETRO S.R.L.

SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA

VIA MASSERIA DELLA SIGNORA, SNC

82016 - MONTESARCHIO - BN

PARTITA IVA: 00961340627

PREMESSA

Con la presente relazione tecnico-economica vengono illustrate le finalità perseguite e i risultati attesi conseguenti all'implementazione del progetto che l'impresa **EDIL VETRO S.R.L.** si propone di realizzare grazie all'introduzione di nuove tecnologie dell'informazione, in grado di generare un processo di innovazione organizzativa volto al miglioramento dell'efficienza della macchina gestionale.

Lo scopo principale del presente progetto, i cui componenti sono descritti dettagliatamente nel seguito, è quello di realizzare un sistema integrato hardware e software che permetta all'azienda di offrire al meglio i propri prodotti e servizi tramite una rete Intra/Extranet. Tale sistema permette, inoltre, la gestione ed il trattamento delle informazioni aziendali da remoto direttamente sul web. Si potrà, quindi, realizzare un sistema per la gestione ed il controllo delle informazioni aziendali che sia di ausilio nelle attività di gestione interna e nel rapporto con i clienti acquisiti oltre che con gli utenti che per la prima volta si avvicinano all'azienda.

L'*innovazione di processo* studiata per l'azienda proponente richiede cambiamenti strutturali che consentiranno una crescita dell'efficienza nella produzione di un prodotto o di un servizio. E' necessario che la gestione dell'impresa avvenga attraverso un approccio sistemico di processi interrelati tra loro, volti al perseguimento di innovare i processi produttivi che permetta una sempre più maggiore competitività dell'azienda sul mercato.

Il progetto proposto è pienamente coerente con le *Linee di indirizzo strategico per la Ricerca, l'Innovazione e la Società dell'Informazione* approvate dalla Giunta Regionale e recepite dal Consiglio Regionale, documento che indica che l'innovazione dei prodotti e dei processi di produzione è sempre più connessa allo sviluppo dell' I.C.T. a cui ormai devono necessariamente associarsi la reingegnerizzazione dei processi organizzativi interni ed inter-aziendali.

L'IMPRESA E LE SUE ATTIVITÀ

La società **EDIL VETRO S.R.L.** presente nel mercato campano da diversi anni, si occupa della lavorazione i attività di lavorazione del vetro e nella realizzazione delle seguenti tipologie di prodotti:

- vetri temperati;
- vetrate artistiche;
- vetrocamera a norma CE 1279;
- vetro stratificato;
- vetro antiproiettile;
- vetro anticrimine;
- cristalli;
- riflettenti;
- specchi;
- vetri acetati;
- vetri sabbiati.

Fin dalla sua nascita la Edil Vetro ha realizzato prodotti di ottima qualità del prodotto, accompagnati da un buon servizio offerto alla committenza, ciò è reso possibile grazie alla presenza in azienda sia di personale specializzato, che di impianti, macchinari ed attrezzature tecnologicamente avanzati, che permettono alla società di eseguire sul vetro tutti i tipi di lavorazioni.

Oggi la Edil Vetro S.r.l. è in grado di superare ogni problematica vetro edile, grazie a tecnologie d'avanguardia e alla padronanza del mestiere, realizzando tutte le fasi del lavoro, ponendo la massima attenzione alla sicurezza e al materiale impiegato.

I PROCESSI E LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Lo studio dell'azienda in questione ha portato ad una conoscenza approfondita delle problematiche presenti in azienda, all'individuazione dei correttivi e delle azioni specifiche da svolgere per apportare un miglioramento all'interno dei processi produttivi ed organizzativi.

In particolare, si è rilevato che l'azienda non dispone di una strumentazione (HW e SW) idonea al corretto funzionamento della macchina organizzativa e gestionale per cui non riesce ad espletare al meglio i propri servizi per essere competitiva rispetto alle aziende concorrenti operanti nello stesso settore.

Infatti, i processi organizzativi e gestionali interni sono attualmente soggetti alle seguenti criticità:

i. Sistema sicurezza e backup dei dati

In azienda si è rilevata la mancanza totale di un repository adeguato per una gestione centralizzata del backup dei dati, di sicurezza degli stessi e di un sistema di recovery nel caso il sistema informativo dovesse avere dei problemi (crash).

ii. Gestione del flusso della documentazione

L'azienda non dispone di un sistema in grado di canalizzare e concentrare tutte le informazioni in un unico server centrale, occorre ricorrere di volta in volta a supporti informatici e/o cartacei che tuttavia si ritengono non sufficienti con l'intensificarsi delle attività future e, tra l'altro, comportano un notevole dispendio di tempo, di risorse umane e di materie prime.

iii. Gestione clienti e commesse (ERP)

Tutto quanto descritto al punto precedente comporta anche una maggiore difficoltà nella gestione delle commesse dei clienti, non avendo una capillare suddivisione in step lavorativi da effettuare e risorse umane da assegnare delle stesse commesse.

Inoltre, tutti i software attualmente utilizzati non sono interconnessi tra di loro e quindi nel normale flusso lavorativo le informazioni (ad esempio quelle riguardanti i clienti) debbono essere inserite più volte nei diversi sistemi.

iv. Sito internet e commercio elettronico

Attualmente l'azienda non si avvale di un proprio sito internet che potrebbe essere funzionale alla promozione dei prodotti/servizi offerti né di uno strumento di commercio elettronico (e-commerce) che potrebbe essere una valida alternativa per i potenziali clienti.

Tutto quanto indicato ai punti precedenti, comporta un gap di competitività notevole nei confronti delle altre aziende concorrenti operanti nello stesso settore, per cui si ritiene necessario procedere alle seguenti azioni:

- I. Azione 1: Acquisto di attrezzature hardware e di impianti efficienti ed al passo con i nuovi standard del protocollo informatico

- II. Azione 2: Implementazione di un sistema integrato Hw e Sw che permetta all'azienda di offrire al meglio i propri prodotti e servizi tramite una rete Intra/Extranet
- III. Azione 3: Estensione dell'interoperabilità dei sistemi informativi mediante l'integrazione con il portafoglio applicativo istituzionale. In tal modo, tutte le fasi del ciclo produttivo vengono digitalizzate e le relative informazioni (dati legati all'approvvigionamento, al magazzino, alla commercializzazione e vendita, alla fornitura del servizio al cliente) potranno essere gestite in modo integrato e potranno essere utilizzate più agevolmente dalle persone e dai processi, aumentandone quindi efficacia ed efficienza in modo sensibile.
- IV. Azione 4: Implementazione di un portale web con moduli e soluzioni software per l'e-commerce pensati e strutturati per rappresentare un punto di contatto tra l'azienda e diversi tipi di soggetti.

IL PROGETTO DI INVESTIMENTO

L'introduzione dell'IT in EDIL VETRO S.R.L. avviene già nel 2005, quando viene informatizzata l'area amministrativa e contabile con sistemi proprietari basati su tecnologie PC Windows e attrezzature (stampanti), software di Office Automation (Open Office) e connessioni ad internet dedicate che hanno finora consentito una corretta gestione delle attività amministrative e contabili. Tuttavia, l'evoluzione del mercato ed il continuo aumento della pressione competitiva hanno reso l'attuale strumentazione a disposizione dell'azienda inefficiente ed obsoleta e non più idonea al corretto funzionamento della macchina organizzativa e gestionale per cui l'azienda non riesce ad espletare al meglio i propri servizi ed essere competitiva rispetto alle altre aziende concorrenti che operano nello stesso settore.

Il sistema da implementare rappresenta, pertanto, un completamento dell'attuale strumentazione ICT presente in azienda e consente di ottimizzare l'esecuzione dei processi organizzativi e gestionali interni e, dunque, di migliorare dell'efficienza della macchina gestionale.

In particolare, il progetto consta investimenti di implementazione, supporto e gestione dei sistemi informativi computerizzati con particolare attenzione alle applicazioni software e ai componenti hardware che le ospitano e all'infrastruttura (impiantistica) che permette l'intercomunicabilità tra gli stessi sistemi informativi.

a) Sistema sicurezza e backup dei dati

A tal proposito, come primo step del presente progetto, si è pensato di dotare l'azienda di nuove e più sicure attrezzature, come ad esempio personal computer ed un server. Quest'ultimo installato e configurato in modo da poter ottemperare all'esigenza di dover gestire in modo centralizzato tutto il flusso documentale dell'azienda e che possa, inoltre, assolvere a tutti quei criteri di sicurezza e di backup dei dati. Il server, infatti, sarà dotato di un sistema di backup istantaneo (RAID) che permetterà la copia speculare dei dati su di un altro supporto ottico, nonché di un disco esterno su porta USB dove verrà effettuato un backup a fine giornata. Quest'ultima soluzione è stata progettata per ovviare la perdita di dati in caso di furto dello stesso server dato che il disco esterno potrà essere facilmente scollegato e trasportato.

Inoltre, un'attenzione particolare è stata riservata all'attuale infrastruttura della rete elettrica e Lan presente in azienda, e a tal proposito si è pensato ad un rifacimento dei due impianti.

Questa scelta è stata intrapresa per l'obsolescenza in cui vertono attualmente gli impianti che né condizionano le prestazioni e l'affidabilità nonché della sicurezza della rete e quella della sua struttura e tecnologia.

Solo dopo aver dotato l'azienda di una infrastruttura hardware e di impianti efficienti ed al passo con i nuovi standard del protocollo informatico si è passato alla progettazione dei software

necessari per rendere più competitiva l'azienda puntando all'innovazione sia di processo che di prodotti/servizi offerti.

b) *Gestione del flusso della documentazione*

L'acquisizione automatica dei dati riduce il lavoro manuale relativo al data entry, consentendo la riallocazione delle risorse aziendali su attività a maggior valore aggiunto, e permette un accesso immediato alle informazioni.

Il software consentirà di:

- acquisire in formato elettronico i dati;
- automatizzare i processi di approvazione delle commesse;
- instradare al settore di competenza la modulistica acquisita;
- tracciare l'interscambio della documentazione tra i vari soggetti.

c) *Gestione clienti e commesse (ERP)*

Il sistema informativo (ERP) permetterà la gestione contabile e la pianificazione dei materiali. Il sistema verrà realizzato a moduli integrabili tra di loro e con l'intero progetto, in special modo con il software di CRM, il software di e-commerce ed l'area riservata per gli amministratori del sistema del sito WEB.

Il software gestirà le seguenti operazioni ed interazioni:

- a. Amministrazione
 - i. Contabilità
 - ii. Scadenzario
 - iii. Gestione flussi di cassa
 - iv. Gestione titoli
 - v. Gestione cespiti
- b. Finanza
 - i. Report finanziari
 - ii. Movimenti finanziari
 - iii. Gestione banche
- c. Produzione
 - i. Gestione commesse
 - ii. Gestione del personale
 - iii. Reportistica cicli di produzione
- d. Logistica
 - i. Magazzino
 - ii. Consegne
 - iii. Evasione ordini

d) *Sito internet e commercio elettronico*

Il sito web è stato pensato e strutturato per rappresentare un punto di contatto tra l'azienda e diversi tipi di soggetti.

In considerazione di una differente categorizzazione di utenza che usufruirà dei servizi resi disponibili attraverso le pagine del sito, il sito stesso è stato articolato nelle seguenti aree pubbliche e riservate:

- Area pubblica di consultazione delle informazioni.
- Aree riservate multiple per la visualizzazione di informazioni particolari.
- Area di backoffice riservata ad amministratori di sistema.

L'**area pubblica di consultazione delle informazioni** del sito rappresenta l'area più esterna e universalmente accessibile con cui qualsiasi utente/navigatore, occasionale o fidelizzato, entra in contatto.

Tale area è organizzata e strutturata su varie sezioni/sottosezioni informative generali:

- a) Sezioni (Azienda, Dove Siamo, Contatti, Mappa del sito, etc.)
- b) Articoli
- c) News
- d) Link utili
- e) Newsletter
- f) Photo/Videogallery
- g) Area Eventi
- h) FAQ (Frequently Asked Question)
- i) Area Banner
- j) Sezione Introduttiva
- k) Area riservata per utenti registrati.

Aree riservate multiple per la visualizzazione di informazioni particolari: rappresentano le aree attraverso cui l'utente fidelizzato può accedere ad una serie di informazioni, come ad esempio l'area dell'esperto risponde, la sezione dedicata alle richieste, l'area di comunicazioni/download, informazioni, gestione dati personali/invio curriculum.

In particolare tali aree contengono le seguenti informazioni:

- l) Area Esperto Risponde
- m) Area Richieste
- n) Area comunicazioni/download
- o) Area di gestione dati personali/invio del curriculum.

L'Area di backoffice riservata ad amministratori di sistema rappresenta l'area di gestione dei contenuti del sito WEB (CMS) ed è la naturale e complementare area di gestione del sito stesso. Tale area, infatti, permette la gestione (inserimento, visualizzazione, modifica, eliminazione) di tutte le informazioni archiviate nel database e visualizzabili attraverso le pagine del sito. Attraverso l'area di backoffice è inoltre possibile gestire gli ordini effettuati dai clienti tramite il carrello elettronico.

L'accesso all'area di backoffice è protetto tramite un nome utente ed una password. Tale scelta è stata adottata per motivi di sicurezza; infatti, solo gli operatori autorizzati dai vertici dell'azienda a prendersi cura dei contenuti del sito e della gestione degli ordini effettuati on line potranno disporre di un nome utente ed una password validi per l'accesso alle interfacce.

La sezione per l'E-commerce è stata progettata in modo da permettere la promozione e la commercializzazione dei prodotti dell'azienda, nonché la gestione di tutte le attività annesse, attraverso una puntuale e precisa tracciabilità dei prodotti, dall'acquisto delle materie prime presso i fornitori, (con la conseguente gestione degli stessi fornitori e delle fatture d'acquisto), per terminare con la vendita dei prodotti/servizi ai clienti con conseguente sistema di gestione del customer care e di tutti i servizi al prodotto/servizio di post-vendita.

Il software permetterà di gestire (inserimento, visualizzazione, modifica ed eliminazione):

- a. anagrafica completa prodotti/servizi
- b. anagrafica completa fornitori
- c. anagrafica completa clienti (incl. reportistica di contatti e appuntamenti)
- d. catalogo/listino prodotti/servizi
- e. ordini clienti
- f. ordini fornitori
- g. carrello elettronico (comprensivo di transazione on-line e supporto multivaluta).
- h. gestione magazzino.
- i. gestione di spedizione prodotti/servizi.
- j. anagrafica completa prodotti.
- k. gestione scontistica.

Inoltre, nelle pagine del portale sarà presente una sezione che permetterà ai navigatori di visualizzare, sotto forma di gallerie fotografiche, le immagini dei prodotti in modo da poterne apprezzare tutte le peculiarità tecniche e la qualità realizzative.

Tutte le aree presenti sul sito WEB e, quindi, nelle differenti aree (Area pubblica di consultazione delle informazioni, Aree riservate multiple per la visualizzazione di informazioni particolari, Area di backoffice riservata ad amministratori di sistema) sono state progettate per essere gestite nella loro interezza con il sistema di CMS (Content Management System).

L'INNOVAZIONE ORGANIZZATIVA INTRODotta

L'implementazione di un sistema integrato Hardware/Software non si risolve nella semplice introduzione di nuove attrezzature informatiche e moduli software, ma interessa il lato strategico del business.

Se l'implementazione delle tradizionali tecnologie IT (quali ad es. sistemi di office automation) ha lo scopo principale di ridurre i costi operativi dei processi, un sistema come quello progettato consente di migliorare l'organizzazione della produzione e, dunque, di accrescerne la produttività. Le attrezzature Hardware e le soluzioni Software integrate sopra descritte puntano principalmente all'innovazione dei processi di lavoro e di rapporto con il mercato, con gli utenti e con i clienti.

L'innovazione di processo studiata per l'azienda proponente richiede cambiamenti strutturali ed organizzativi volti al miglioramento dell'efficienza della macchina gestionale.

E', infatti, previsto che la gestione dell'impresa avvenga attraverso un approccio sistemico di processi interrelati tra loro volti al perseguimento di una maggiore efficienza nella produzione di particolari servizi e quindi al raggiungimento di una maggiore competitività dell'azienda sul mercato.

Più specificatamente, l'implementazione del sistema proposto consente di creare un ambiente gestionale produttivo e moderno attraverso l'introduzione delle seguenti innovazioni di processo e di servizio:

- **Sistema informativo integrato (Enterprise Resource Planning - ERP)**
che ha l'obiettivo di gestire e integrare a livello informativo tutti i processi aziendali.
- **Software gestione clienti e commesse** ha l'obiettivo di gestire al meglio e più celermente i contatti con i clienti/fornitori in modo da poter espletare al meglio tutte le richieste ed avere uno strumento che centralizzi tutti i flussi passivi ed attivi dell'azienda.
- **Software gestione contabilità** ha l'obiettivo di gestire tutti i flussi contabili ed amministrativi dell'azienda. Il software, oltre a permettere l'ordinaria gestione contabile della società, può gestire anche diverse banche e differenti conti correnti, nonché realizzare dei report economico finanziari. (prima nota, bilanci, estratti conto etc.)
- **Gestione elettronica del flusso documentale**
Il sistema di gestione elettronica documentale è finalizzato all'ottimizzazione del flusso lavorativo nel pieno rispetto delle caratteristiche peculiari del documento e dei criteri di economicità, garantendo la totale integrazione tra la gestione elettronica dei documenti e la gestione cartacea dell'archivio.
- **Fatturazione elettronica**
Il software di fatturazione elettronica va ad integrare e completare il sistema per la gestione, conservazione e valorizzazione del patrimonio documentale

- **sistema di commercio elettronico (sito web+CMS+e-commerce)**

Il software di E-Commerce va ad integrare ed innovare l'attuale modello di business adottato dall'azienda permettendo a tutti gli utenti/navigatori che lo desiderano di effettuare ordini di prenotazione sui prodotti/servizi offerti dall'azienda.

I principali vantaggi derivanti dall'introduzione del Sistema Qualità saranno:

- riduzione dei costi connessi con la non-qualità
- miglioramento nel tempo del livello di qualità;
- possesso di un elemento distintivo che migliora sia l'immagine aziendale che la capacità di porsi su nuovi mercati, anche stranieri.

L'investimento prevede l'adesione al sistema di certificazione ISO 9001 che consentirà una gestione armonica e razionale dei processi aziendali, garantendo al cliente la massima attenzione nella gestione delle problematiche relative al servizio offerto.

L'introduzione in Edil Vetro s.r.l. di un Sistema Qualità ha come scopo l'organizzazione e il controllo delle attività aziendali con un duplice obiettivo:

- assicurare nel tempo la corretta gestione del sistema per l'esecuzione dei prodotti/servizi in modo da soddisfare le attese dei Clienti
- individuare e ridurre le inefficienze aziendali ed eliminarne i costi.

La certificazione è pertanto una garanzia del costante impegno profuso dall'azienda per il raggiungimento degli obiettivi di qualità e la ricerca della reciproca soddisfazione nei rapporti con clienti e fornitori

I principali vantaggi derivanti dall'introduzione del Sistema Qualità saranno:

- riduzione dei costi connessi con la non-qualità
- miglioramento nel tempo del livello di qualità;
- possesso di un elemento distintivo che migliora sia l'immagine aziendale che la capacità di porsi su nuovi mercati, anche stranieri.

PROGRAMMA DI SPESA PER IMPIANTI HARDWARE E SOFTWARE

Di seguito vengono riportati i costi relativi alle componenti impiantistiche hardware e software previsti per la realizzazione del progetto:

1. Impianti;

N° Progr.	Prodotto	Q.tà	Pr.Unitario	Pr.Totale
1	Switch 10/100/1000 Web-Managed	1	€ 840,00	€ 840,00
2	Router (BRI/ISDN/Ethernet) ADSL	1	€ 850,00	€ 850,00
3	Configurazione e cablaggio rete LAN	1	€ 2.500,00	€ 2.500,00
4	Configurazione e cablaggio rete elettr.	1	€ 2.500,00	€ 2.500,00
5	Sistema UPS	1	€ 3.500,00	€ 3.500,00
Totale Impiantistica				€ 10.190,00

2. Macchinari-Attrezzature-Strumenti;

N° Progr.	Prodotto	Q.tà	Pr.Unitario	Pr.Totale
6	Monitor LCD 22"	3	€ 550,00	€ 1.650,00
7	Personal Computer (Postazione Lavoro)	2	€ 1.500,00	€ 3.000,00
8	Multifunzione Digitale (Scanner+Fotocopiatrice+Fax+Stampante) A3/A4	1	€ 7.850,00	€ 7.850,00
9	Web/Data Base Server	1	€ 5.550,00	€ 5.550,00
Totale Hardware				€ 18.050,00

3. Programmi Informatici-Acquisizione tecnologica.

N° Progr.	Prodotto	Q.tà	Pr.Unitario	Pr.Totale
10	<p>SISTEMA CMS (Integrato in un SITO WEB)</p> <p>Il sito WEB, studiato in base alle specifiche esigenze dell'azienda, sarà strutturato in modo da rappresentare una vetrina della società e da permettere la promozione delle attività dell'azienda stessa. Il portale si basa su un sistema di CMS che gestirà dinamicamente le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sezioni e sottosezioni. - Articoli e News. - Backoffice con profilazione utenti. - Supporto Multilingua. - Grafica personalizzabile. <p>Il CMS, inoltre, permetterà la gestione dei seguenti dati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Testi - Immagini (Video-Fotogallery,) - Tabelle - Collegamenti interni ed esterni (incl. DBRMS) - Profilazione Utenti - Gestione Utenti - Area Download 	1	€ 5.000,00	€ 5.000,00

11	<p>E-Commerce</p> <p>Il software di E-Commerce permetterà a tutti gli utenti/navigatori che lo desiderano di effettuare ordini di prenotazione sui prodotti/servizi offerti dall'azienda e permette di realizzare un completo sistema di commercio elettronico.</p> <p>Il carrello permetterà, inoltre, le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eliminazione parziale o totale dei prodotti/servizi inseritivi • Variazione delle quantità che si decide di ordinare per il singolo prodotto/servizio • Scelta delle modalità di spedizione o consegna delle ricevute dei prodotti/servizi prenotati 	1	€ 6.500,00	€ 6.500,00
12	<p>GESTIONE MODULISTICA</p> <p>L'acquisizione automatica dei dati riduce il lavoro manuale relativo al data entry, consentendo la riallocazione delle risorse aziendali su attività a maggior valore aggiunto, e permette un accesso immediato alle informazioni.</p> <p>Il software consentirà:</p> <ul style="list-style-type: none"> - acquisire informato elettronico i dati - automatizzare i processi di approvazione. - instradare al settore di competenza i la modulistica acquisita. 	1	€ 10.500,00	€ 10.500,00
13	<p>GESTIONE CLIENTI/COMMESSE (ERP)</p> <p>Il sistema informativo (ERP) permetterà la gestione contabile e la pianificazione dei materiali. Il sistema verrà realizzato a moduli integrabili tra di loro e con l'intero progetto, in special modo con il software di CRM, il software di e-commerce ed l'area riservata per gli amministratori del sistema del sito WEB.</p> <p>Il software gestirà le seguenti operazioni ed interazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Amministrazione <ul style="list-style-type: none"> i. Contabilità ii. Scadenario iii. Gestione flussi di cassa iv. Gestione titoli v. Gestione cespiti b. Finanza <ul style="list-style-type: none"> i. Report finanziari ii. Movimenti finanziari iii. Gestione banche c. Produzione <ul style="list-style-type: none"> i. Gestione commesse ii. Gestione del personale iii. Reportistica cicli di produzione d. Logistica <ul style="list-style-type: none"> i. Magazzino ii. Consegne 	1	€ 11.500,00	€ 11.500,00

	iii. Evasione ordini			
14	<p>CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)</p> <p>Il software di CRM è stato progettato tenendo presente che imparare a conoscere i clienti permette di mantenere le relazioni commerciali stabilendo come <i>core</i> del proprio business il cliente e non il prodotto. Le funzionalità previste, per ogni utente, sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • agenda appuntamenti personale • rubrica contatti • programmazione e gestione dei contatti con i clienti a mezzo fax, telefono, mail, ecc. • gestione automatica dei cicli di contatto che conducono ad un appuntamento • gestione ticket di richiesta inviati dai clienti • rintracciabilità della richiesta e di tutti i passaggi che ha effettuato e possibilità di renderla disponibile direttamente per la visualizzazione da parte del cliente • verifica dello stato del singolo ticket • invio comunicazione a mezzo e-mail • sezione sondaggi • sezione statistiche. <p>La soluzione è sviluppata per una gestione in multi-utenza, per cui ogni utente autorizzato sarà in grado di accedere e gestire la propria area indipendentemente dagli altri. Ad esempio, la segretaria può fissare gli appuntamenti al dirigente, e il dirigente può visualizzare l'agenda dei suoi collaboratori.</p>	1	€ 9.500,00	€ 9.500,00
			Totale Software	€ 43.000,00

Riepilogo dei costi previsti

- | | |
|--|-------------|
| • Impianti | € 10.190,00 |
| • Macchinari-Attrezzature-Strumenti* | € 18.050,00 |
| • Programmi Informatici-Acquisizione tecnologica | € 43.000,00 |

TOTALE PROGETTO (IVA ESCLUSA) € 71.240,00

*Nel totale hardware, impianti e software sono inclusi tutti gli oneri per la perfetta messa in opera dell'intero sistema.