

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 **SOLUZIONI SISTEMI SRL**

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

A3) - Codice Fiscale **07400240631** Partita IVA **07400240631**

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

CENTRO DIREZIONALE ISOLA F/10

Via e n. civico

A5) - Telefono **081/7345656** Fax **081/7345656** E-mail **nigro@soluzionisistemi.it**

A6) - Legale Rappresentante **FERRAGAMO** **ARCANGELO** **AMMINISTRATORE UNICO**
Cognome Nome Qualifica

A7) - Atto costitutivo ⁽¹⁾ **ATTO DEL 14/01/1999 Rep. 91447** **31/12/2020**
Estremi Scadenza

A8) - Capitale sociale ⁽¹⁾ **12.480,00** di cui versato **12.480,00**

A9) - Iscrizione al Registro delle Imprese **NAPOLI** **614045** **08/03/1999**
Di Ai n° Dal

A10) - Iscrizione all'INPS **NAPOLI** **01/2000** **METALMECCANICI**
Ufficio di Dal Settore

A11) - Categoria di impresa ⁽²⁾
2008 **677** **852.716,00** **740.247,00**
Periodo di riferimento Effettivi ULA Fatturato Totale di bilancio

A12) - Incaricato dell'impresa per la pratica **Aldo Campopiano** **3356889331** **089/487921**
Sig. Tel. Fax

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

CENTRO DIREZIONALE ISOLA F/10

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 **CENTRO DIREZIONALE ISOLA F/10** Telef **081/7345656** Fax **081/7345656**

B2) – Tipologia del programma di investimenti **Ampliamento e ammodernamento attrezzature**

B3) – Date effettive o previste relative al programma:

B3.1) – Data (gg/mm/aaaa) di avvio a realizzazione del programma **15/10/2009**

B3.2) – Data (gg/mm/aaaa) di ultimazione del programma **15/09/2010**

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	15,000
B	Impianti	4,000
C	Macchinari, attrezzature e strumenti	36,050
D	Immobilizzazioni immateriali	50,000
TOTALE		105,050

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, attraverso l'acquisizione di applicazioni e programmi informatici avanzati, mira ad ampliare la capacità di vendita dei prodotti e dei servizi aziendali, per mezzo di un **avanzato sistema CRM** di gestione clienti (**e-CRM di Sistemi S.p.A.**), sia business che consumer; dal punto di vista del miglioramento della macchina gestionale, va evidenziata l'adozione di un **sistema di gestione amministrativa dell'azienda, E-Solver di Sistemi S.p.A.**, che è la soluzione integrata e integrabile per dare risposta alle esigenze delle Aziende strutturate che necessitano di un approfondito sistema di gestione dei processi aziendali; la soluzione è caratterizzata da un insieme di funzionalità di base che comprendono gli archivi di base del prodotto e le gestioni di processo, denominato Gestione del Sistema. Sulla base della Gestione del Sistema, si innestano le singole gestioni specifiche, riportate di seguito: Gestione Amministrativa, Gestione Ciclo Attivo, Gestione Ciclo Passivo, Gestione Logistica, Gestione Tesoreria, Gestione Risorse Produttive, Gestione Produzione Manifatturiera, Gestione Produzione Servizi, Controllo di Gestione, Gestione Documentale, Integrazione GESCOM.

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.

La **soluzione E-Business di Sistemi S.p.A.**, che consente all'azienda di presentare la propria offerta ai clienti, che possono reperire autonomamente le informazioni sia tecniche che commerciali sui prodotti e servizi. La possibilità di fornire informazioni aggiornate in tempo reale sulla disponibilità a magazzino degli articoli è fondamentale per le imprese commerciali quanto quelle relative alle promozioni e ai prezzi e condizioni riservate a ciascun cliente.

Infine si vuole ampliare il mercato di riferimento, facendo ampio uso della comunicazione e di una strategia di marketing che usi le più avanzate metodologie basate sulla rete internet, per la promozione attraverso i servizi di Google (ad esempio Ad-Word), per mezzo di pubblicità su facebook e mediante la promozione nei siti di settore.

Tali obiettivi verranno perseguiti, attraverso un adeguamento dell'infrastruttura informatica aziendale, e con una rete ethernet rimodulata; inoltre, attraverso la creazione di un CED aziendale, dotato di server che cortengano le applicazioni gestionali menzionate, firewall, e di tutti i sistemi di sicurezza e allarme per assicurare la riservatezza dei dati, oltre a sistemi di alimentazione che assicurino la continuità nella fornitura del servizio all'esterno e rispetto alla rete aziendale.

Le maggiori innovazioni si possono così riassumere:

- **Il miglioramento dell'efficienza della macchina gestionale** sarà ottenuto attraverso l'introduzione di **applicazioni per la gestione amministrativa , E-Solver di Sistemi S.p.A., e D.M.S. per la gestione documentale; per la gestione dei clienti , dei prodotti e delle offerte – come E-Business di Sistemi S.p.A.;**
- **Il miglioramento ed il potenziamento dell'infrastruttura ICT** sarà ottenuto mediante l'adozione di un sistema di **CRM, e-CRM di Sistemi S.p.A.** - integrato con i sistemi gestionali precedentemente menzionati;
- **Il miglioramento ed il potenziamento dell'infrastruttura ICT** sarà ottenuto mediante l'adozione di **sistemi di sicurezza Software**, come il software **Antivirus/Antispam TrendiMicro**; inoltre mediante **l'adeguamento del CED con l'aggiunta di server, e delle postazioni di ufficio**, con la modernizzazione dei PC e dei software a bordo. Infine con **l'adozione di un sistema software di videosorveglianza**, controllato via software.

Sarà effettuato quindi un **potenziamento delle applicazioni ICT** che riguardano la promozione, il marketing, e la gestione dei clienti, la vendita su internet e la gestione dei cataloghi.

Tali applicativi saranno **interoperabili** con i gestionali precedentemente citati. Infine, la campagna di marketing sarà improntata sull'uso della **promozione sui social network**, e sulla creazione di campagne mirate a gruppi di interesse tematici, su Google e su portali tematici.

In particolare, saranno utilizzati per la promozione social network molto diffusi quali facebook e twitter, per avviare oltre ad una commercializzazione B2B, prevalente oggi nell'azienda, anche una B2C.

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

Dal punto di vista delle modalità organizzative e gestionali, le azioni previste sono le seguenti:

1. **Acquisizione di un sistema di Gestione Amministrativa, E-Solver di Sistemi S.p.A.**
E-Solver è la soluzione integrata e integrabile per dare risposta alle esigenze delle Aziende strutturate che necessitano di un approfondito sistema di gestione dei processi aziendali. La soluzione eSolver è caratterizzata da un insieme di funzionalità di base che

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

comprendono gli archivi di base del prodotto e le gestioni di processo, denominato Gestione del Sistema. Sulla base della Gestione del Sistema, si innestano le singole gestioni specifiche, riportate di seguito: Gestione Amministrativa, Gestione Ciclo Attivo, Gestione Ciclo Passivo, Gestione Logistica, Gestione Tesoreria, Gestione Risorse Produttive, Gestione Produzione Manifatturiera, Gestione Produzione Servizi, Controllo di Gestione, Gestione Documentale, Integrazione GESCOM. L'architettura del prodotto consente di offrire applicazioni perfettamente integrate e contemporaneamente integrabili con altri prodotti esistenti in Azienda, con le applicazioni a monte e a valle della catena fornitore-azienda-cliente e con le applicazioni dipartimentali per gli adempimenti fiscali e contributivi. Il prodotto è modulare: l'azienda può attivare solo le funzioni necessarie, avendo sempre la possibilità di attivare in seguito nuovi 'moduli', che si integrano in modo naturale nelle procedure già operative. L'offerta commerciale rispecchia questa impostazione; infatti per sfruttare al massimo le potenzialità di integrazione tra moduli, sono state definite configurazioni differenziate a seconda del mercato di appartenenza. **eSolver** è corredato da un'ampia documentazione che supporta l'Utente in tutte le fasi di utilizzo del prodotto; la documentazione è fruibile all'interno delle applicazioni, dal menù del prodotto o su internet. È associato a info eSolver, il servizio informativo on line contenente novità normative, risposte a specifiche esigenze poste dagli Utenti al proprio Servizio Assistenza e pubblicati perché ritenuti di interesse generale, novità di sviluppo, disponibilità in linea di aggiornamenti dei programmi, video presentazioni multimediali degli aggiornamenti.

2. **Acquisizione di un sistema Antivirus e Antispam, TrendMicro Worry-Free™ Business Security:** queste soluzioni antivirus e anti-spam forniscono un metodo più sicuro, razionale e semplice per proteggere il capitale aziendale da virus, minacce informatiche, spyware e minacce Web, grazie a Trend Micro™ Smart Protection Network. Worry-Free Business Security è più sicuro perché blocca virus, spyware, spam e altre minacce e-mail, file e Web prima che raggiungano la vostra azienda. È più razionale perché rileva le minacce più rapidamente e perché aggiorna costantemente la protezione senza rallentare le prestazioni del PC. Ed è più semplice perché è facile da installare e da mantenere.
3. **Acquisizione di un applicativo Software di Videosorveglianza,** per Uffici, Edifici e Esercizi commerciali. Il numero di sorgenti video che l'applicazione può registrare contemporaneamente è limitato solo dalla capacità del PC che esegue l'applicazione. Le immagini possono essere in streaming a un computer centrale, caricate su Internet tramite FTP, o memorizzate in un PC locale. Le registrazioni possono essere automaticamente compresse per l'archiviazione e per le successive ricerche per data, ora, specifica telecamera / webcam, o altri criteri utilizzando la funzione di ricerca presente nel programma. Il sistema ha anche funzioni automatiche di rilevamento del movimento che può essere applicato alle singole telecamere / webcam e attivato / disattivato a piacere. Questa funzionalità ti consente di risparmiare spazio di registrazione, attivando la memorizzazione video solo quando qualcosa si sta muovendo nel campo visivo programmato. Si installa e funziona in pochi minuti.
4. **Acquisizione di un applicativo di Document Management, DMS di Sistemi S.p.A.:** Un sistema di Document Management è in grado di automatizzare tutti i processi di archiviazione, scambio, notifica e condivisione delle informazioni seguendo un workflow che rispetti le necessità dell'organizzazione aziendale e che consenta una vera e propria diffusione della "conoscenza" tra gli attori principali della vita aziendale. La possibilità di trasformazione digitale dei documenti e il processo per la "Conservazione sostitutiva" nel

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

rispetto della normativa vigente evitano l'obbligo dell'archiviazione fisica dei documenti cartacei e consentono una drastica riduzione dei costi, degli spazi di archivio, dei tempi di ricerca, oltre a maggior efficienza.

Per mezzo dell'acquisizione delle applicazioni informatiche citate, installate nel CED aziendale avvalendosi degli strumenti hardware (server, notebook, router, rete dati) previsti dal programma, l'azienda potrà avere una gestione più moderna, efficiente, eco-compatibile; si punta infatti a dematerializzare il cartaceo, anche attraverso la scansione dei documenti, e la conservazione in appositi file server.

Si noti che **un server** sarà dedicato alle applicazioni aziendali.

Un altro server, collocato in zona DMZ della rete, si occuperà di garantire i servizi visibili dall'esterno, e quindi ospiterà le applicazioni CRM e quelle connesse, raggiungibili dagli utenti esterni all'azienda.

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

Dal punto di vista della disponibilità di servizi all'utenza, il programma prevede una radicale innovazione delle applicazioni per la fornitura dei servizi, attraverso l'acquisizione delle seguenti applicazioni informatiche:

1. **Acquisizione di un sistema di vendita e gestione clienti, E-Business di Sistemi S.p.A.:** e-business significa soprattutto miglioramento del servizio verso il cliente e riduzione di costi interni. Una soluzione di e-business consente all'azienda di presentare la propria offerta ai clienti, che possono reperire autonomamente le informazioni sia tecniche che commerciali sui prodotti e servizi. La possibilità di fornire informazioni aggiornate in tempo reale sulla disponibilità a magazzino degli articoli è fondamentale per le imprese commerciali quanto quelle relative alle promozioni e ai prezzi e condizioni riservate a ciascun cliente. La possibilità di riconoscere il cliente che accede al portale permette di fornire informazioni personalizzate e specifiche sui prezzi, sconti e pagamenti a lui riservati. Offrire informazioni precise, istantaneamente 7 giorni su 7 per 24 ore sono un evidente miglioramento del servizio proposto al cliente, che tramite il portale può ovviamente ordinare merce e successivamente controllarne il processo di evasione in piena autonomia. La totale integrazione fra il modulo e-commerce con i flussi del ciclo attivo permette all'azienda di processare automaticamente e senza errori gli ordini: dalla verifica di congruenza in termini di rischio/fido cliente, condizioni commerciali applicate, fino alla sua evasione. Si ottiene in questo modo una forte riduzione dei tempi e degli intermediari con un forte abbattimento dei costi.
2. **Acquisizione di sistema di gestione clienti, E-CRM di Sistemi S.p.A.:** Il Customer Relationship Management (CRM) è una strategia di business per selezionare e controllare i rapporti dei clienti più importanti. Il CRM richiede una filosofia di business e una cultura centrata sul cliente volta a sostenere le attività di marketing, le vendite ed i servizi. ESA in virtù della propria esperienza sviluppa strategie di CRM con ROI (Return of Investment) misurabile in tempi brevi considerando il CRM come un'estensione delle soluzioni gestionali già fornite. Per ESA il CRM è l'insieme di quelle funzioni che completano il gestionale sfruttando tutte le informazioni esistenti già nell'ERP in ottica "non amministrativa", per essere sfruttate proficuamente dagli utenti interni ed esterni all'azienda stessa. Estendendo

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

l'ERP anche alle attività di Marketing, di Sales Force Automation e di Supporto/Assistenza si evitano duplicazioni, ritardi, errori. È questa integrazione tra CRM ed ERP che secondo ESA garantisce il successo di una strategia di CRM. Contestualmente all'ERP, l'azienda richiede, come naturale completamento, una proposta per la gestione allargata dei rapporti col Cliente (CRM) e coi fornitori (SCM).

Inoltre, sarà possibile un aumento dell'efficienza nella raccolta ordini e nell'ampliamento del mercato raggiungibile, attraverso il ricorso alla promozione attraverso siti di social network e l'iscrizione a gruppi di interesse nel settore didattico, che dovrebbero fornire un significativo impulso all'incremento del fatturato, dato che tali servizi sono fruibili senza vincoli di orario e di luogo.

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

Il progetto mira a migliorare sensibilmente l'infrastruttura ICT attualmente presente in azienda che, come molte realtà analoghe del settore, presenta un'informatizzazione di base costituita da tutte le postazioni informatizzate, con applicativi di Office Automation standard, un collegamento ad internet ADSL ordinario, e gestione amministrativa parzialmente informatizzata, con procedure e modelli in parte gestiti da gestionali di vecchia generazione, non aperti, in parte con gestione mediante moduli cartacei. La parte di adeguamento infrastrutturale mira a migliorare il layout delle postazioni informatizzate di ufficio, e ad aggiornare gli applicativi presenti sulle postazioni stesse. Inoltre, si mira ad ampliare i servizi informativi e dispositivi offerti, lato server, mediante l'acquisto di una macchina server che ospiti gli applicativi CRM e di Portale CMS integrato con il modulo di commercio elettronico, utile all'acquisto dei prodotti online.

Il progetto mira ad integrare le informazioni amministrative e di vendita all'interno di un flusso informatizzato gestito dagli applicativi E-Business ed E-Solver, a **dematerializzare le informazioni ed i moduli cartacei nel rispetto della privacy, a gestire le transazioni online per l'acquisto dei prodotti del catalogo aziendale, a tenere aggiornati i cataloghi, ed ad ottenere in tempo reale le informazioni di vendita dei prodotti, di scorte, ed altre di carattere finanziario**, ed infine a gestire i fornitori mediante la piattaforma di e-CRM, che consente di ottenere dati statistici approfonditi sulle performance di essi.

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 :

Gli obiettivi di riconversione e riqualificazione occupazionale saranno ottenuti mediante l'adozione degli applicativi gestionali, che permetteranno al personale amministrativo di gestire i documenti ed i dati sensibili in ottemperanza con le leggi per la privacy, e conformemente alle norme ISO 9001:2000; ciò faciliterà la conservazione, il reperimento, l'acquisizione, l'ordinamento, la spedizione e l'eventuale copia cartacea dei documenti e dei dati stessi. **Il personale sarà riqualificato** attraverso corsi di aggiornamento per l'uso corretto ed evoluto di tali applicativi gestionali. Sarà evitata la ridondanza dei dati amministrativi e sarà tracciato l'accesso alle informazioni, che sarà inoltre regolamentato dall'implementazione delle regole di accesso e visualizzazione, per ruolo e per utente, nell'applicazione di gestione amministrativa.

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

Dal punto di vista del miglioramento organizzativo è evidente il vantaggio di avere una piattaforma informatica che consenta di visualizzare e modificare i dati sia amministrativi interni che relativi a clienti e fornitori, oltre che alle giacenze di magazzino; Sarà possibile dedicare del personale alla gestione delle piattaforme di e-CRM, per una maggiore personalizzazione delle offerte e delle condizioni per gli utenti business, e per un aggiornamento dei listini più continuo, e maggiormente aderente alle richieste della clientela, richieste raccolte attraverso la piattaforma di e-business. Sarà possibile per il personale avere più tempo per la configurazione e l'aggiornamento dei dati, e per la continuità del servizio; inoltre sarà possibile seguire i clienti con maggiore assiduità; tali attività di fatto saranno effettuate riconvertendone le mansioni ed adeguandole alle reali capacità. Di rimando, sarà possibile effettuare aggiornamenti delle informazioni aziendali all'interno del portale senza l'ausilio di personale specializzato esterno.

Gli aspetti relativi alla sicurezza riguarderanno la conservazione dei dati e l'accesso controllato ad essi, con meccanismi anti intrusione informatica (tra cui l'antivirus oggetto della fornitura) e fisica; inoltre, sarà più semplice rispettare le normative sulla privacy attraverso la completa informatizzazione dei dati stessi, sia aziendali che dei clienti (anagrafici e relativi alla commercializzazione).

(ampliare lo spazio quanto necessario)

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

A seguito dell'acquisizione dei prodotti informatici previsti dal programma, sarà possibile ampliare l'offerta e personalizzare l'offerta di prodotti; la disponibilità della piattaforma di e-CRM, infatti, permetterà la gestione del servizio di vendita sia consumer che business, ed il sistema di e-business permetterà di creare vari profili di clientela, con un prezzario e delle condizioni personalizzate; inoltre, la disponibilità in real time delle informazioni di vendita e di fatturato per area, prodotto, agente, e cliente, permetterà di avere un portafoglio prodotto sempre allineato alle esigenze di mercato. La disponibilità online del servizio di vendita renderà semplice raggiungere un ampio numero di utenti, su tutto il territorio nazionale, la limitazione della vendita in prossimità; inoltre, faciliterà la concorrenza tra fornitori, migliorando la capacità di chiedere e scegliere il miglior rapporto qualità prezzo nelle forniture.

Lo stesso piano di promozione dell'azienda potrà essere attuato nella sua quasi totalità attraverso le tecnologie internet, a livello nazionale, inserendosi nei motori di ricerca; inoltre, la competitività sarà garantita anche dalla maggior efficienza nell'aggiornamento dei prodotti commercializzati e nell'imputazione delle relative caratteristiche. L'integrazione delle piattaforme aziendali acquisite, e la loro interoperabilità con sistemi esterni, permetterà di avere un caricamento automatizzato dei dati ed una visibilità di essi nei vari reparti, con viste specializzate secondo le funzioni del dipendente; inoltre per mezzo dell'interoperabilità delle applicazioni, anche il caricamento dei dati dai DB dei fornitori sarà facilitata. Ciò ridurrà sensibilmente il time-to-market, in quanto l'aggiornamento della base dati sarà continua ed in qualsiasi momento sarà accessibile l'ultima revisione pubblicata delle specifiche dei prodotti. Inoltre, a seguito dell'adozione della piattaforma di E-business ed alla piattaforma E-Solver, si avrà maggior efficienza amministrativa nella corretta gestione dei dati in conformità con le leggi sulla privacy, consentendo una migliore utilizzazione del personale amministrativo e quindi una maggiore produttività di esso.

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 piano prevede l'ottenimento della certificazione UNI EN ISO 9001:2008.

A seguito dell'acquisizione delle attrezzature previste, sarà possibile realizzare un servizio di vendita dei prodotti mediante e-commerce; in particolare sarà possibile offrire sia un servizio di acquisto indirizzato al cliente consumer, che al cliente business, mediante listini personalizzati, ed offerte sempre aggiornate. Inoltre, per i fornitori, sarà possibile interagire più efficacemente con un aggiornamento costante dei listini e con l'immissione delle proposte promozionali, ed a volume. Sarà possibile gestire delle funzionalità online di assistenza e di help desk, per rispondere a reclami, o a richieste tecniche sui prodotti, o commerciali quali garanzie.

Dal punto di vista del miglioramento di gestione, osserviamo che l'integrazione dell'applicazione di gestione amministrativa E-Solver con l'E-CRM e l'E-Business, **e con la soluzione di document management DMS**, migliorerà la qualità nella gestione e controllo dei processi amministrativi interni, consentendo una maggior efficacia nel reperimento e nella produzione documentale, oltre che nel tracciamento delle informazioni, finanziarie e non solo, dovute alla dematerializzazione che sarà resa operativa.

Inoltre, i documenti amministrativi nasceranno e continueranno ad essere sempre in formato elettronico, facilitandone così le revisioni.

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

Attualmente la produzione dell'azienda si focalizza su due aree principali: la vendita di prodotti, e la consulenza per la personalizzazione e realizzazione di applicativi complessi.

In termini di fatturato, relativamente all'ultimo bilancio, l'azienda ha ricavi per 864.333 € ; i costi sono pari a 805.518 €, e sono costituiti per 131.110 € per materie prime, 252.850 € per servizi, 171.651 € per godimento di beni di terzi, 189.312 € per il personale, 25.898 € per ammortamenti, 32.626 € gli oneri diversi di gestione, e 2.071 € per variazione delle rimanenze di materie prime. La differenza tra valore e costi della produzione è pari a 58.815 €; gli oneri finanziari e quelli straordinari sono pari a in totale a -68 €.

Per capire l'incremento di **valore aggiunto aziendale** atteso, si consideri che esso è dato dai ricavi a cui vanno sottratti i costi di materie prime, servizi ed ammortamenti. Pertanto esso è pari a **864.333 € - 583.580 €** (la somma dei costi di materie prime, servizi, godimento di beni di terzi e ammortamenti); esso è quindi pari a **280.753 € (32,48%)**..

Considerando la situazione a regime dopo l'introduzione delle applicazioni, si può considerare che l'adozione di tali piattaforme, oltre ad incidere per un incremento di fatturato, per circa il 5%, dovuto all'uso del sistema di e-commerce, il maggior impatto lo abbiano nella riduzione dei costi per servizi per le ottimizzazioni di gestione. In queste ipotesi, possiamo valutare che al primo anno a regime a fronte di un fatturato incrementato del 5% (907.550 €) avremo costi per materie prime costanti, così come i costi per le variazioni delle rimanenze; invariati i costi del personale e per servizi; i costi di ammortamento pari a 46.300 € il primo anno (26.000 € pregressi

e 20.300 € per l'investimento). In definitiva il primo anno a regime avremo il valore aggiunto aziendale che è pari a **307.256 € (33,86%)**. **L'incremento di valore aggiunto aziendale è pari a circa 1,37%, con una stima prudenziale.**

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

Il rapporto tra fatturato aziendale nell'ultimo anno e costo del progetto è pari a **8,23** (dato da € 864.333/ € 105.050).

La sostenibilità economica dell'investimento si può spiegare con le seguenti considerazioni: nelle ipotesi di aumento di fatturato atteso (43.000 € circa), e invarianza dei costi, eccetto per l'ammortamento, si ha che **l'ammortamento del progetto**, essendo i beni richiesti ammortizzabili prevalentemente in 5 anni, **è pari a circa 20.300 € annui.**

Dato l'importo limitato dell'investimento, non si ritiene di attivare un mutuo, ma si coprirà con risorse proprie gli importi non finanziati.

Pertanto, l'aumento dei ricavi copre l'aumento dei costi di ammortamento, rendendo l'investimento sostenibile.

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:

Le attrezzature previste non hanno significative emissioni in atmosfera; essendo di ultima generazione, sono progettate per un consumo ottimizzato di energia elettrica, incidendo indirettamente in maniera positiva nella contribuzione alla riduzione del consumo di energia derivata da combustibile fossile.

L'introduzione delle applicazioni gestionali, e dei listini elettronici, contribuirà a produrre meno CDROM ed a ottimizzare l'invio di materiale cartaceo, cataloghi, etc.; inoltre, inciderà anche sulla riduzione delle pubblicazioni cartacee, e della necessità di stampa di copie e fotocopie del materiale informativo sui prodotti.

Riguardo gli aspetti di organizzazione interna, la dematerializzazione dei documenti amministrativi attraverso l'adozione dell'applicazione di gestione amministrativa, **e di quella di document management**, conforme ISO 9001:2000, permetterà una significativa riduzione dell'uso di carta e toner; quest'ultimo, come si sa, presenta notevoli problemi di smaltimento, ed inoltre contribuirà in modo significativo alla riduzione d'utilizzo di carta.

(ampliare lo spazio quanto necessario)

C3) - Rilevanza della componente giovanile e femminile

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

Soluzioni Sistemi s.r.l. è una società di capitali. L'amministratore ha 52 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)

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.

L'amministratore è di sesso maschile.

D) - Allegato Tecnico		
Spese agevolabili	Descrizione	(In k/euro)
A) PROGETTAZIONE		
Progettazione		12,00
Direzione dei lavori		0,00
Piano di marketing e accessorie	Piano UNI ISO 9000	3,00
TOTALE A) PROGETTAZIONE		15,00
TOTALE SPESE DI PROGETTAZIONE AMMISSIBILI		15,00
B) IMPIANTI		
Elettrico		0,00
Telematico	Adeguamento impianto	4,00
TOTALE B) IMPIANTI		4,00
C) MACCHINARI, ATTREZZATURE E STRUMENTI		
C.1) Macchinari		
Macchinario 1		
TOTALE MACCHINARI		0,00
C.2) Attrezzature		
Attrezzatura 1	N. 2 Server in rack	9,00
Attrezzatura 2	n. 2 hub router	1,80
Attrezzatura 3	N. 7 Desktop PC	5,20
Attrezzatura 4	n.1 stampante laser a4 col.	2,60
Attrezzatura 5	n.1 stampante multifunzione	1,05
Attrezzatura 6	n.1 video 32" LCD HD ready	0,90
Attrezzatura 7	n. 2 gruppi continuità 1500 VA	1,50
Attrezzatura 8	n. 2 monitor LCD 22"	0,60
Attrezzatura 9	n.2 notebook con dock station	3,20
Attrezzatura 10	n. 2 telecamere	2,20
Attrezzatura 11	n. 1 sist. Siemens HiPath 3350	3,60
Attrezzatura 12	n. 1 univ. Rack g2 pallet	1,40
Attrezzatura 13	n.1 proiettore T360 XGA e schermo motorizzato	2,20
Attrezzatura 14	n. 1 sistema Soundstation 2	0,80
TOTALE ATTREZZATURE		36,05
C.3) Strumenti		

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 1		0,00
TOTALE STRUMENTI		0,00
TOTALE C) MACCHINARI, ATTREZZATURE E STRUMENTI		36,05
D) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI		
Programmi informatici	n. 2 lic. Win 2008 server 10 ut.	3,80
Programmi informatici	n. 1 lic. Sql 10 pdl	2,40
Programmi informatici	n.1 lic. Cristal Report	1,80
Programmi informatici	n. 1 lic. E-Solver 10 ut.	11,20
	n. 1 lic. D.M.S. 3 ut.	6,50
Programmi informatici	n. 1 Lic. E-Business	15,80
Programmi informatici	n.1 lic. E-CRM 3 ut.	5,00
Programmi informatici	n.1 Lic SW Videosorveglianza	1,50
	n. 1 lic. Trend Micro 10 ut.	2,00
Acquisizione tecnologia		0,00
TOTALE D) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI		50,00
TOTALE INVESTIMENTO		105,050

Il sottoscritto Arcangelo Ferragamo nato a Bonito (AV) il 01/11/1956
residente in via Martiri d'Africa n. 73 Comune Torre del Greco CAP 80059 Provincia NA in qualità di
legale rappresentante dell'impresa denominata:
Soluzioni Sistemi srl forma giuridica società a responsabilità limitata con sede legale in via Centro
Direzionale isola F/10 Comune Napoli CAP 80143 Provincia NA
Iscritta al registro delle imprese di Napoli con il n. 074002406631 C.F. 074002406631 P.IVA
074002406631

DICHIARA

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

che tutte le notizie fornite nella presente Scheda tecnica, composta di n. 11 fogli, e nell'altra
documentazione a corredo del modulo di domanda corrispondono a verità.

Luogo e data Napoli 30/09/2009

IL LEGALE RAPPRESENTANTE⁽³⁾

Arcangelo Ferragamo
SOLUZIONI SISTEMI S.r.l.
Amministratore Unico

(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

1. Finalità perseguite e i risultati attesi

Il progetto, attraverso l'acquisizione di applicazioni e programmi informatici avanzati, mira ad ampliare la capacità di vendita dei prodotti, per mezzo di un **avanzato sistema CRM** di gestione clienti (**e-CRM di Sistemi S.p.A.**), sia business che consumer; dal punto di vista del miglioramento della macchina gestionale, va evidenziata l'adozione di un **sistema di gestione amministrativa dell'azienda, E-Solver di Sistemi S.p.A.**, che è la soluzione integrata e integrabile per dare risposta alle esigenze delle Aziende strutturate che necessitano di un approfondito sistema di gestione dei processi aziendali; la soluzione è caratterizzata da un insieme di funzionalità di base che comprendono gli archivi di base del prodotto e le gestioni di processo, denominato Gestione del Sistema. Sulla base della Gestione del Sistema, si innestano le singole gestioni specifiche, riportate di seguito: Gestione Amministrativa, Gestione Ciclo Attivo, Gestione Ciclo Passivo, Gestione Logistica, Gestione Tesoreria, Gestione Risorse Produttive, Gestione Produzione Manifatturiera, Gestione Produzione Servizi, Controllo di Gestione, Gestione Documentale, Integrazione GESCOM.

La **soluzione E-Business di Sistemi S.p.A.**, che consente all'azienda di presentare la propria offerta ai clienti, che possono reperire autonomamente le informazioni sia tecniche che commerciali sui prodotti e servizi. La possibilità di fornire informazioni aggiornate in tempo reale sulla disponibilità a magazzino degli articoli è fondamentale per le imprese commerciali quanto quelle relative alle promozioni e ai prezzi e condizioni riservate a ciascun cliente.

Infine si vuole ampliare il mercato di riferimento, facendo ampio uso della comunicazione e di una strategia di marketing che usi le più avanzate metodologie basate sulla rete internet, per la promozione attraverso i servizi di Google (ad esempio Ad-Word), per mezzo di pubblicità su facebook e mediante la promozione nei siti di settore.

Tali obiettivi verranno perseguiti, attraverso un adeguamento dell'infrastruttura informatica aziendale, e con una rete ethernet rimodulata; inoltre, attraverso la creazione di un CED aziendale, dotato di server che contengano le applicazioni gestionali menzionate, firewall, e di tutti i sistemi di sicurezza e allarme per assicurare la riservatezza dei dati, oltre a sistemi di alimentazione che assicurino la continuità nella fornitura del servizio all'esterno e rispetto alla rete aziendale.

I principali obiettivi del progetto, come già specificato, si possono così riassumere:

- **Ottenere il miglioramento dell'efficienza della macchina gestionale** attraverso l'introduzione di **applicazioni per la gestione amministrativa E-solver di Sistemi S.p.A., e D.M.S. per la gestione documentale; e per la gestione dei clienti, dei prodotti e delle offerte - come E-Business di Sistemi S.p.A.;**
- **Ottenere il miglioramento ed il potenziamento dell'infrastruttura ICT** mediante l'adozione di un sistema di **CRM, e-CRM di Sistemi S.p.A.** - integrato con i sistemi gestionali precedentemente menzionati;
- **Ottenere il miglioramento ed il potenziamento dell'infrastruttura ICT** mediante l'adozione di **sistemi di sicurezza Software**, come il software **Antivirus/Antispam TrendiMicro;** inoltre mediante **l'adeguamento del CED con l'aggiunta di server, e delle postazioni di ufficio,**

con la modernizzazione dei PC e dei software a bordo. Infine con **l'adozione di un sistema software di videosorveglianza**, controllato via software

- **Ottenere la certificazione UNI ISO 9001:2008**

Sarà effettuato quindi un **potenziamento delle applicazioni ICT** che riguardano la promozione, il marketing, e la gestione dei clienti, la vendita su internet e la gestione dei cataloghi.

Tali applicativi saranno **interoperabili** con i gestionali precedentemente citati. Infine, la campagna di marketing sarà improntata sull'uso della **promozione sui social network**, e sulla creazione di campagne mirate a gruppi di interesse tematici, su Google e su portali tematici.

In particolare, saranno utilizzati per la promozione social network molto diffusi quali facebook e twitter, per avviare oltre ad una commercializzazione B2B, prevalente oggi nell'azienda, anche una B2C.

L'introduzione delle applicazioni gestionali, e dei listini elettronici, contribuirà a produrre meno CDROM ed a ottimizzare l'invio di materiale cartaceo, cataloghi, etc.; inoltre, inciderà anche sulla riduzione delle pubblicazioni cartacee, e della necessità di stampa di copie e fotocopie del materiale informativo sui prodotti.

Riguardo gli aspetti di organizzazione interna, la dematerializzazione dei documenti amministrativi attraverso l'adozione dell'applicazione di gestione amministrativa, conforme ISO 9001:2000, permetterà una significativa riduzione dell'uso di carta e toner; quest'ultimo, come si sa, presenta notevoli problemi di smaltimento, ed inoltre contribuirà in modo significativo alla riduzione d'utilizzo di carta.

Il progetto mira a migliorare sensibilmente l'infrastruttura ICT attualmente presente in azienda che, come molte realtà analoghe del settore, presenta un'informatizzazione di base costituita da tutte le postazioni informatizzate, con applicativi di Office Automation standard, un collegamento ad internet ADSL ordinario, e gestione amministrativa parzialmente informatizzata, con procedure e modelli in parte gestiti da gestionali di vecchia generazione, non aperti, in parte con gestione mediante moduli cartacei. La parte di adeguamento infrastrutturale mira a migliorare il layout delle postazioni informatizzate di ufficio, e ad aggiornare gli applicativi presenti sulle postazioni stesse. Inoltre, si mira ad ampliare i servizi informativi e dispositivi offerti, lato server, mediante l'acquisto di una macchina server che ospiti gli applicativi CRM e di Portale CMS integrato con il modulo di commercio elettronico, utile all'acquisto dei prodotti online.

Il progetto mira ad integrare le informazioni amministrative e di vendita all'interno di un flusso informatizzato gestito dagli applicativi E-Business ed E-Solver, a **dematerializzare le informazioni ed i moduli cartacei nel rispetto della privacy**, a **gestire le transazioni online per l'acquisto dei prodotti del catalogo aziendale**, a **tenere aggiornati i cataloghi**, ed ad **ottenere in tempo reale le informazioni di vendita dei prodotti, di scorte, ed altre di carattere finanziario**, ed infine a gestire i fornitori mediante la piattaforma di e-CRM, che consente di ottenere dati statistici approfonditi sulle performance di essi.

Gli obiettivi di riconversione e riqualificazione occupazionale saranno ottenuti mediante l'adozione degli applicativi gestionali, che permetteranno al personale amministrativo di gestire i documenti ed i dati sensibili in ottemperanza con le leggi per la privacy, e conformemente alle norme ISO 9001:2000; ciò faciliterà la conservazione, il reperimento, l'acquisizione, l'ordinamento, la spedizione e l'eventuale copia cartacea dei documenti e dei dati stessi. **Il personale sarà riqualificato** attraverso corsi di aggiornamento per l'uso corretto ed evoluto di tali applicativi gestionali. Sarà evitata la ridondanza dei dati amministrativi e sarà tracciato l'accesso alle informazioni, che sarà inoltre regolamentato dall'implementazione delle regole di accesso e visualizzazione, per ruolo e per utente, nell'applicazione di gestione amministrativa.

Dal punto di vista del miglioramento organizzativo è evidente il vantaggio di avere una piattaforma informatica che consenta di visualizzare e modificare i dati sia amministrativi interni che relativi a clienti e fornitori, oltre che alle giacenze di magazzino; Sarà possibile dedicare del personale alla gestione delle piattaforme di e-CRM, per una maggiore personalizzazione delle offerte e delle condizioni per gli utenti business, e per un aggiornamento dei listini più continuo, e maggiormente aderente alle richieste della clientela, richieste raccolte attraverso la piattaforma di e-business.

Sarà possibile per il personale avere più tempo per la configurazione e l'aggiornamento dei dati, e per la continuità del servizio; inoltre sarà possibile seguire i clienti con maggiore assiduità; tali attività di fatto saranno effettuate riconvertendone le mansioni ed adeguandole alle reali capacità. Di rimando, sarà possibile effettuare aggiornamenti delle informazioni aziendali all'interno del portale senza l'ausilio di personale specializzato esterno.

2. Utilizzazione degli investimenti ai fini dell'innovazione amministrativa, di processo e di prodotto

Il programma, svolgendosi su tre linee principali di azione, avrà gli investimenti raggruppati per linea di azione, pur essendo il programma nel suo insieme, organico e funzionale agli obiettivi principali dell'azienda, che sono di un **aumento del fatturato attraverso l'ampliamento del mercato di riferimento, delle modalità di vendita e per mezzo dell'ampliamento dell'offerta**; ed un **aumento del margine operativo, attraverso una razionalizzazione degli approvvigionamenti e di gestione delle scorte, e di gestione**, mediante principalmente l'adozione degli strumenti di gestione informatizzata di dati e documenti amministrativi.

Vediamo più in dettaglio gli investimenti previsti. Dal punto di vista delle modalità organizzative e gestionali, le azioni previste sono le seguenti:

1. **Acquisizione di un sistema di Gestione Amministrativa, E-Solver di Sistemi S.p.A.** E-Solver è la soluzione integrata e integrabile per dare risposta alle esigenze delle Aziende strutturate che necessitano di un approfondito sistema di gestione dei processi aziendali. La soluzione eSolver è caratterizzata da un insieme di funzionalità di base che comprendono gli archivi di base del prodotto e le gestioni di processo, denominato Gestione del Sistema. Sulla base della Gestione del Sistema, si innestano le singole gestioni specifiche, riportate di seguito: Gestione Amministrativa, Gestione Ciclo Attivo, Gestione Ciclo Passivo, Gestione Logistica, Gestione Tesoreria, Gestione Risorse Produttive, Gestione Produzione Manifatturiera, Gestione Produzione Servizi, Controllo di Gestione, Gestione Documentale, Integrazione GESCOM.

L'architettura del prodotto consente di offrire applicazioni perfettamente integrate e contemporaneamente integrabili con altri prodotti esistenti in Azienda, con le applicazioni a monte e a valle della catena fornitore-azienda-cliente e con le applicazioni dipartimentali per gli adempimenti fiscali e contributivi. Il prodotto è modulare: l'azienda può attivare solo le funzioni necessarie, avendo sempre la possibilità di attivare in seguito nuovi 'moduli', che si integrano in modo naturale nelle procedure già operative. L'offerta commerciale rispecchia questa impostazione; infatti per sfruttare al massimo le potenzialità di integrazione tra moduli, sono state definite configurazioni differenziate a seconda del mercato di appartenenza. **eSolver** è corredato da un'ampia documentazione che supporta l'Utente in tutte le fasi di utilizzo del prodotto; la documentazione è fruibile all'interno delle applicazioni, dal menù del prodotto o su internet. È associato a info eSolver, il servizio informativo on line contenente novità normative, risposte a specifiche esigenze poste dagli Utenti al proprio Servizio Assistenza e pubblicati perché ritenuti di interesse generale, novità di sviluppo, disponibilità in linea di aggiornamenti dei programmi, video presentazioni multimediali degli aggiornamenti.

2. **Acquisizione di un sistema Antivirus e Antispam, TrendMicro Worry-Free™ Business Security:** queste soluzioni antivirus e anti-spam forniscono un metodo più sicuro, razionale e semplice per proteggere il capitale aziendale da virus, minacce informatiche, spyware e minacce Web, grazie a Trend Micro™ Smart Protection Network. Worry-Free Business Security è più sicuro perché blocca virus, spyware, spam e altre minacce e-mail, file e Web prima che raggiungano la vostra azienda. È più razionale perché rileva le minacce più rapidamente e perché aggiorna costantemente la protezione senza rallentare le prestazioni del PC. Ed è più semplice perché è facile da installare e da mantenere.
3. **Acquisizione di un applicativo Software di Videosorveglianza,** per Uffici, Edifici e Esercizi commerciali. Il numero di sorgenti video che l'applicazione può registrare contemporaneamente è limitato solo dalla capacità del PC che esegue l'applicazione. Le immagini possono essere in streaming a un computer centrale, caricate su Internet tramite FTP, o memorizzate in un PC locale. Le registrazioni possono essere automaticamente compresse per l'archiviazione e per le successive ricerche per data, ora, specifica telecamera / webcam, o altri criteri utilizzando la funzione di ricerca presente nel programma. Il sistema ha anche funzioni automatiche di rilevamento del movimento che può essere applicato alle singole telecamere / webcam e attivato / disattivato a piacere. Questa funzionalità ti consente di risparmiare spazio di registrazione, attivando la memorizzazione video solo quando qualcosa si sta muovendo nel campo visivo programmato. Si installa e funziona in pochi minuti.

Per mezzo dell'acquisizione delle applicazioni informatiche citate, installate nel CED aziendale avvalendosi degli strumenti hardware (server, notebook, router, rete dati) previsti dal programma, l'azienda potrà avere una gestione più moderna, efficiente, eco-compatibile; si punta infatti a dematerializzare il cartaceo, anche attraverso la scansione dei documenti, e la conservazione in appositi file server.

Si noti che **un server** sarà dedicato alle applicazioni aziendali.

Un altro server, collocato in zona DMZ della rete, si occuperà di garantire i servizi visibili dall'esterno, e quindi ospiterà le applicazioni CRM e quelle connesse, raggiungibili dagli utenti esterni all'azienda.

Dal punto di vista della disponibilità di servizi all'utenza, il programma prevede una radicale innovazione delle applicazioni per la fornitura dei servizi, attraverso l'acquisizione delle seguenti applicazioni informatiche:

1. **Acquisizione di un sistema di vendita e gestione clienti, E-Business di Sistemi S.p.A.:** e-business significa soprattutto miglioramento del servizio verso il cliente e riduzione di costi interni. Una soluzione di e-business consente all'azienda di presentare la propria offerta ai clienti, che possono reperire autonomamente le informazioni sia tecniche che commerciali sui prodotti e servizi. La possibilità di fornire informazioni aggiornate in tempo reale sulla disponibilità a magazzino degli articoli è fondamentale per le imprese commerciali quanto quelle relative alle promozioni e ai prezzi e condizioni riservate a ciascun cliente. La possibilità di riconoscere il cliente che accede al portale permette di fornire informazioni personalizzate e specifiche sui prezzi, sconti e pagamenti a lui riservati. Offrire informazioni precise, istantaneamente 7 giorni su 7 per 24 ore sono un evidente miglioramento del servizio proposto al cliente, che tramite il portale può ovviamente ordinare merce e successivamente controllarne il processo di evasione in piena autonomia. La totale integrazione fra il modulo e-commerce con i flussi del ciclo attivo permette all'azienda di processare automaticamente e senza errori gli ordini: dalla verifica di congruenza in termini di rischio/fido cliente, condizioni commerciali applicate, fino alla sua evasione. Si ottiene in questo modo una forte riduzione dei tempi e degli intermediari con un forte abbattimento dei costi.
2. **Acquisizione di sistema di gestione clienti, E-CRM di Sistemi S.p.A.:** Il Customer Relationship Management (CRM) è una strategia di business per selezionare e controllare i rapporti dei clienti più importanti. Il CRM richiede una filosofia di business e una cultura centrata sul cliente volta a sostenere le attività di marketing, le vendite ed i servizi. ESA in virtù della propria esperienza sviluppa strategie di CRM con ROI (Return of Investment) misurabile in tempi brevi considerando il CRM come un'estensione delle soluzioni gestionali già fornite. Per ESA il CRM è l'insieme di quelle funzioni che completano il gestionale sfruttando tutte le informazioni esistenti già nell'ERP in ottica "non amministrativa", per essere sfruttate proficuamente dagli utenti interni ed esterni all'azienda stessa. Estendendo l'ERP anche alle attività di Marketing, di Sales Force Automation e di Supporto/Assistenza si evitano duplicazioni, ritardi, errori. È questa integrazione tra CRM ed ERP che secondo ESA garantisce il successo di una strategia di CRM. Contestualmente all'ERP, l'azienda richiede, come naturale completamento, una proposta per la gestione allargata dei rapporti col Cliente (CRM) e coi fornitori (SCM).

Inoltre, sarà possibile un aumento dell'efficienza nella raccolta ordini e nell'ampliamento del mercato raggiungibile, attraverso il ricorso alla promozione attraverso siti di social network e l'iscrizione a gruppi di interesse nel settore didattico, che dovrebbero fornire un significativo impulso all'incremento del fatturato, dato che tali servizi sono fruibili senza vincoli di orario e di luogo.

3. Accrescimento delle capacità del richiedente nell'uso delle tecnologie dell'informazione per migliorare l'efficienza della macchina gestionale

A seguito dell'acquisizione dei prodotti informatici previsti dal programma, sarà possibile ampliare l'offerta e personalizzare l'offerta di prodotti; la disponibilità della piattaforma di e-CRM, infatti, permetterà la gestione del servizio di vendita sia consumer che business, ed il sistema di e-business permetterà di creare vari profili di clientela, con un prezzo e delle condizioni personalizzate; inoltre, la disponibilità in real time delle informazioni di vendita e di fatturato per area, prodotto, agente, e cliente,

permetterà di avere un portafoglio prodotto sempre allineato alle esigenze di mercato. La disponibilità online del servizio di vendita renderà semplice raggiungere un ampio numero di utenti, su tutto il territorio nazionale, la limitazione della vendita in prossimità; inoltre, faciliterà la concorrenza tra fornitori, migliorando la capacità di chiedere e scegliere il miglior rapporto qualità prezzo nelle forniture.

Lo stesso piano di promozione dell'azienda potrà essere attuato nella sua quasi totalità attraverso le tecnologie internet, a livello nazionale, inserendosi nei motori di ricerca; inoltre, la competitività sarà garantita anche dalla maggior efficienza nell'aggiornamento dei prodotti commercializzati e nell'imputazione delle relative caratteristiche. L'integrazione delle piattaforme aziendali acquisite, e la loro interoperabilità con sistemi esterni, permetterà di avere un caricamento automatizzato dei dati ed una visibilità di essi nei vari reparti, con viste specializzate secondo le funzioni del dipendente; inoltre per mezzo dell'interoperabilità delle applicazioni, anche il caricamento dei dati dai DB dei fornitori sarà facilitata. Ciò ridurrà sensibilmente il time-to-market, in quanto l'aggiornamento della base dati sarà continua ed in qualsiasi momento sarà accessibile l'ultima revisione pubblicata delle specifiche dei prodotti.

Inoltre, a seguito dell'adozione della piattaforma di E-business ed alla piattaforma E-Solver, si avrà maggior efficienza amministrativa nella corretta gestione dei dati in conformità con le leggi sulla privacy, consentendo una migliore utilizzazione del personale amministrativo e quindi una maggiore produttività di esso.

A seguito dell'acquisizione delle attrezzature previste, sarà possibile realizzare un servizio di vendita dei prodotti mediante e-commerce; in particolare sarà possibile offrire sia un servizio di acquisto indirizzato al cliente consumer, che al cliente business, mediante listini personalizzati, ed offerte sempre aggiornate. Inoltre, per i fornitori, sarà possibile interagire più efficacemente con un aggiornamento costante dei listini e con l'immissione delle proposte promozionali, ed a volume.

Sarà possibile gestire delle funzionalità online di assistenza e di help desk, per rispondere a reclami, o a richieste tecniche sui prodotti, o commerciali quali garanzie.

Dal punto di vista del miglioramento di gestione, osserviamo che l'integrazione dell'applicazione di gestione amministrativa E-Solver con l'E-CRM e l'E-Business, migliorerà la qualità nella gestione e controllo dei processi amministrativi interni, consentendo una maggior efficacia nel reperimento e nella produzione documentale, oltre che nel tracciamento delle informazioni, finanziarie e non solo, dovute alla dematerializzazione che sarà resa operativa.

Inoltre, i documenti amministrativi nasceranno e continueranno ad essere sempre in formato elettronico, facilitandone così le revisioni.

4. Quadro economico dell'investimento e sostenibilità

Il programma prevede le seguenti spese:

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	15,000
B	Impianti	4,000
C	Macchinari, attrezzature e strumenti	36,050
D	Immobilizzazioni immateriali	50,000
TOTALE		105,050



Di seguito, specifichiamo per il programma di investimento, nell'anno di avvio dell'iniziativa, le voci relative al fabbisogno ed alle fonti di copertura previste: come si vede, a fronte dei costi relativi agli investimenti ed all'iva connessa, non si prevede di attivare un mutuo bancario, e di ricorrere a parte del capitale proprio disponibile (come capitale sociale o come cassa), oltre al finanziamento a fondo perduto previsto, come fonti di copertura.

FABBISOGNO (IMPIEGHI)		FONTI DI COPERTURA	
Beni di investimento da acquistare	105.050	Contributo a fondo perduto	52.525
IVA sugli investimenti	21.010	Mutuo agevolato	
Capitale di esercizio (anno avvio attività)		Finanziamenti da terzi	
Altre spese da sostenere		Capitale proprio /altre disponibilità	73.535
Totale fabbisogni	126.060	Totale fonti	126.060

Si considera la seguente previsione di fatturato, a partire dall'anno successivo alla messa in esercizio delle applicazioni previste dal programma.

prodotti/servizi	anno 1	anno 2	anno 3
	fatturato previsto		
1 Vendite prodotti e servizi	907.550	998.305	1.098.135

	TOTALE PER ANNO	907.550	998.305	1.098.135



Per quanto premesso, si considera che non verrà richiesto mutuo.

Inoltre, si consideri che l'ammortamento dell'investimento, data la sua natura, sarà del 20% annuo, pari a circa 20.400 € annui.

Conto economico previsionale		Anno 1	Anno 2	Anno 3
A1)	Ricavi di vendita	907.550	998.305	1.098.135
A2)	Variazione rimanenze semilavorati e prodotti finiti			
A3)	Altri ricavi e proventi			
	A) VALORE DELLA PRODUZIONE	907.550	998.305	1.098.135
B1)	Acquisti di materie prime sussidiarie, di consumo e merci	131.110	144.221	158.643
B2)	Variazione rimanenze materie prime sussidiarie, di consumo e merci		0	0
B3)	Servizi	252.850	278.135	305.949
B4)	Godimento di beni di terzi	170.000	170.000	170.000
B5)	Personale	189.312	208.243	229.068
B6)	Ammortamenti e svalutazioni	46.334	20.400	20.400
B7)	Accantonamenti per rischi ed oneri			
B8)	Oneri diversi di gestione	30.000	30.000	30.000
	B) COSTI DELLA PRODUZIONE	819.606	850.999	914.059
	(A-B) RISULTATO DELLA GESTIONE CARATTERISTICA	87.944	147.305	184.076

C1)	+Proventi finanziari	0		
C2)	-Interessi e altri oneri finanziari	0	0	0
	C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI	0	0	0
D)	+/- D) PROVENTI E ONERI STRAORDINARI, RIVALUTAZIONI/SVALUTAZIONI			
C- D	E) RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	87.944	147.305	184.076
F)	-F) Imposte sul reddito	48.369	81.018	101.242
E-F	G) UTILE/PERDITA D'ESERCIZIO	39.575	66.287	82.834

Come si può agevolmente rilevare, l'aumento di fatturato e l'ottimizzazione della produzione consente di equilibrare l'investimento, che viene ammortizzato nei tempi di ammortamento previsti, e gli oneri compensati dal valore aggiunto generato; **si ritiene pertanto congruo e coerente l'investimento da un punto di vista tecnico, e sostenibile da un punto di vista economico**

Handwritten signature and official stamp of the Arbitration Board. The stamp is circular and contains the text: "ARBITRO", "ARBITRU", "D.", "12.5732".