

		
UNIONE EUROPEA	REGIONE CALABRIA	REPUBBLICA ITALIANA

POR CALABRIA FESR-FSE 2014-2020

ASSE III – COMPETITIVITÀ DEI SISTEMI PRODUTTIVI

Obiettivo specifico 3.3 - Consolidamento, modernizzazione e diversificazione dei sistemi produttivi territoriali

Azione 3.3.4 "Sostegno alla competitività delle imprese nelle destinazioni turistiche attraverso interventi di qualificazione dell'offerta e innovazione di prodotto/servizio, strategica ed organizzativa"

AVVISO PUBBLICO

Allegato A 2 – Catalogo dei Servizi Reali

Indice

PREMESSA	2
1. MARKETING E VENDITE	3
<i>MARKETING STRATEGICO, OPERATIVO E VENDITE</i>	<i>3</i>
Piano strategico di marketing	3
Organizzazione della funzione commerciale	4
Definizione e implementazione del sistema di Customer Relationship Management.....	5
<i>PIANO DI COMUNICAZIONE.....</i>	<i>6</i>
Progettazione e realizzazione di azioni promozionali e pubblicitarie	6
2. ORGANIZZAZIONE.....	7
<i>SISTEMI PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ E DELL'AMBIENTE.....</i>	<i>7</i>
Progettazione, implementazione e certificazione del sistema di qualità aziendale secondo le norme UNI EN ISO 9001:2000	7
Progettazione, implementazione e certificazione del sistema di gestione ambientale secondo le norme UNI EN ISO 14000, regolamento EMAS o Ecolabel	8
<i>GESTIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI.....</i>	<i>9</i>
Progettazione, dimensionamento e organizzazione di sistemi informativi aziendali	9
3. INNOVAZIONE	10
Progettazione.....	10

Premessa

Il presente Catalogo, allegato all'Avviso Pubblico relativo all'Azione 3.3.4 "Sostegno alla competitività delle imprese nelle destinazioni turistiche attraverso interventi di qualificazione dell'offerta e innovazione di prodotto/servizio, strategica ed organizzativa" del POR Calabria FESR FSE 2014 2020, contiene una elencazione delle tipologie di servizi reali che potranno essere utilizzati per la realizzazione dei progetti di investimento.

Per ciascun servizio vengono descritti gli obiettivi, i contenuti, i massimali di costo ammissibile (eventuali spese superiori saranno a carico dell'impresa) e gli output previsti.

Si rimanda all'Avviso pubblico per quanto riguarda le ulteriori condizioni di ammissibilità dei servizi, nonché i requisiti dei Fornitori e le modalità di selezione, realizzazione e finanziamento delle proposte progettuali.

1. MARKETING E VENDITE

MARKETING STRATEGICO, OPERATIVO E VENDITE

Piano strategico di marketing

Obiettivi

Definizione del posizionamento di mercato ricercato, degli obiettivi di vendita e delle strategie di prodotto, prezzo, comunicazione e distribuzione.

Descrizione

- Analisi del posizionamento di mercato dell'azienda.
- Analisi quantitativa del mercato potenziale: dimensioni offerta e domanda potenziale in quantità e valore, quote di mercato, livello dei prezzi locali al consumo nei vari canali commerciali, margini di intermediazione per i vari canali commerciali, costi di distribuzione locali.
- Analisi qualitativa: processi di acquisto, canali di distribuzione usati per la commercializzazione del prodotto; sistemi di assistenza tecnica postvendita al prodotto se necessari; regolamentazioni relative al prodotto (eventuali limitazioni alle importazioni, permessi o autorizzazioni da ottenere, norme riguardanti il prodotto per esempio su etichettatura, confezione, ecc.); importatori locali o ditte da contattare per una collaborazione nell'importazione.
- Scelta del target e del canale distributivo e definizione degli obiettivi commerciali.
- Progettazione e formulazione delle strategie di posizionamento e di marketing sulla base degli obiettivi prefissati (strategia di prodotto, marketing mix, listini, ecc.).
- Indicazione di suggerimenti per l'impostazione e realizzazione delle strategie di marketing.
- Analisi di fattibilità economica e finanziaria; indicazione dei fabbisogni finanziari e relativa copertura.

Massimale di costo

SERVIZIO/ FATTURATO	FINO A 0,5 MLN €	DA 0,5 MLN € A 1,5 MLN €	DA 1,5 MLN € A 2,5 MLN €	OLTRE 2,5 MLN €
PIANO STRATEGICO DI MARKETING	€ 12.000	€ 15.000	€ 18.000	€ 20.000

Il massimale di costo verrà ridefinito se il servizio viene richiesto congiuntamente ad un piano di sviluppo

Output previsti

Copia del piano di marketing strategico.

Organizzazione della funzione commerciale

Obiettivi

Fornire strumenti e metodologie per una migliore gestione delle attività e dei dati di vendita.

Descrizione

- Analisi e definizione della struttura, dimensione e organizzazione della struttura commerciale.
- L'analisi della clientela e indicazioni per la gestione del portafoglio di clienti.
- Definizione di strumenti per la gestione dei dati di vendita (individuazione informazioni critiche ed elaborazione dei dati a supporto dei processi di vendita; analisi e scomposizione della quota di mercato; il conto economico di prodotto/cliente).
- Definizione delle procedure e della modulistica per le attività gestione delle prenotazioni (flusso attività, fatturazione, strumenti incasso e pagamento, listini, ecc.).

Massimale di costo

SERVIZIO/ FATTURATO	FINO A 0,5 MLN €	DA 0,5 MLN € A 1,5 MLN €	DA 1,5 MLN € A 2,5 MLN €	OLTRE 2,5 MLN €
ORGANIZZAZIONE DELLA FUNZIONE COMMERCIALE	€ 8.000	€ 10.000	€ 12.000	€ 14.000

Output previsti

Report dettagliato delle attività completate; copia manuale organizzativo area commerciale.

Definizione e implementazione del sistema di Customer Relationship Management

Obiettivi

Sviluppare strumenti avanzati di ottimizzazione nella gestione dei clienti attuali e potenziali

Descrizione

- Definizione degli obiettivi dell'attività e dei risultati attesi dalle azioni
- Definizione della struttura dei data base relazionali e loro integrazione
- Progettazione della gestione integrata delle attività di data entry, front office e di back office
- Coordinamento della diffusione e gestione delle informazioni e dei servizi attraverso il web
- Studio e realizzazione delle procedure da implementare sul sito Web
- Definizione e implementazione di strategie e strumenti di promozione

Massimale di costo

SERVIZIO/ FATTURATO	FINO A 0,5 MLN €	DA 0,5 MLN € A 1,5 MLN €	DA 1,5 MLN € A 2,5 MLN €	OLTRE 2,5 MLN €
DEFINIZIONE E IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT	€ 12.500	€ 16.000	€ 20.000	€ 24.000

Output previsti

Report dettagliato delle attività completate.

PIANO DI COMUNICAZIONE

Progettazione e realizzazione di azioni promozionali e pubblicitarie

Obiettivi

Pianificare lo svolgimento di attività promozionali e pubblicitarie.

Descrizione

- Analisi della situazione e definizione degli obiettivi generali della campagna.
- Selezione e l'analisi del pubblico di riferimento (target campagna).
- Definizione della strategia creativa: advertising e copy strategy.
- Scelta, pianificazione e acquisto degli spazi pubblicitari (media planning)
- Valutazione dei risultati della campagna.

Massimale di costo

Il massimale di costo verrà definito in base alle caratteristiche aziendali, al budget degli investimenti in strumenti o mezzi e al progetto presentato.

Output previsti

Relazione conclusiva e copia del piano media attuato

2. ORGANIZZAZIONE

SISTEMI PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ E DELL'AMBIENTE

Progettazione, implementazione e certificazione del sistema di qualità aziendale secondo le norme UNI EN ISO 9001:2000

Obiettivi

Conseguire la certificazione del sistema di qualità aziendale secondo le norme UNI EN ISO 9001: 2000.

Descrizione

- Esame della situazione tecnico organizzativa dell'azienda
- Analisi qualitativa delle prassi operative aziendali in atto riconducibili ai requisiti della norma ISO 9001:2000 al fine di mettere in luce gli scostamenti.
- Preparazione del manuale per la qualità.
- Preparazione delle procedure gestionali.
- Preparazione istruzioni operative.
- Assistenza all'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità.
- Verifica dell'attuazione del Sistema di Gestione per la qualità.
- Assistenza durante l'iter di richiesta della certificazione e le relative visite ispettive.
- Progettazione, implementazione e certificazione del sistema di qualità aziendale secondo le norme Uni En Iso 9001:2000

Massimale di costo

SERVIZIO/ FATTURATO	FINO A 0,5 MLN €	DA 0,5 MLN € A 1,5 MLN €	DA 1,5 MLN € A 2,5 MLN €	OLTRE 2,5 MLN €
PROGETTAZIONE, IMPLEMENTAZIONE E CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITÀ AZIENDALE SECONDO LE NORME UNI EN ISO 9001:2000	€ 12.000	€ 16.000	€ 22.000	€ 26.000

Output previsti

Manuale qualità, manuale procedure e copia del certificato o verbale verifica ispettiva positiva.

Progettazione, implementazione e certificazione del sistema di gestione ambientale secondo le norme UNI EN ISO 14000, regolamento EMAS o Ecolabel

Obiettivi

Conseguire la certificazione del sistema di gestione ambientale secondo le norme UNI EN ISO 14000, regolamento EMAS o Ecolabel.

Descrizione

- Esame della situazione organizzativa e gestionale, con particolare riferimento all'attuale condizione d'impatto ambientale sull'area in cui l'impresa è insediata.
- Studio e valutazione delle possibili soluzioni relativamente alle problematiche ambientali emerse.
- Valutazione del livello di conoscenza in materia ambientale da parte dell'organico aziendale, con l'obiettivo di predisporre un adeguato piano formativo.
- Progettazione del sistema di gestione ambientale in armonia con le esigenze produttive aziendali ed in conformità alla norma UNI EN ISO 14000, regolamento EMAS o Ecolabel.
- Redazione del manuale per la qualità ambientale.
- Implementazione del sistema di gestione ambientale attraverso un'attenta politica rispettosa delle norme vigenti in merito.
- Valutazione della conformità del sistema di gestione ambientale implementato, alla norma UNI UN ISO 14000, regolamento EMAS o Ecolabel e rispetto agli obiettivi che la direzione si era proposta di raggiungere.
- Risoluzione di eventuali non conformità emerse sulla base della valutazione di cui sopra.
- Assistenza per la scelta dell'ente di certificazione e gestione della visita ispettiva.

Massimale di costo

SERVIZIO/ FATTURATO	FINO A 0,5 MLN €	DA 0,5 MLN € A 1,5 MLN €	DA 1,5 MLN € A 2,5 MLN €	OLTRE 2,5 MLN €
PROGETTAZIONE, IMPLEMENTAZIONE E CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE SECONDO LE NORME UNI EN ISO 14000 SERVIZIO	€ 15.000	€ 18.000	€ 22.000	€ 26.000

Nel caso di sistema ambientale realizzato secondo gli standard del regolamento EMAS o Ecolabel, i massimali sopra indicati sono incrementati del 20%.

Output previsti

Manuale gestione ambientale o Ecolabel e copia del certificato o verbale verifica ispettiva positiva.

GESTIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI

Progettazione, dimensionamento e organizzazione di sistemi informativi aziendali

Obiettivi

Definizione dei fabbisogni informativi e dei relativi flussi e degli strumenti alla loro gestione.

Descrizione

Il servizio prevede la realizzazione di sistemi informativi aziendali, che trovano soluzione in software che supportino la funzione manageriale nella gestione di flussi informativi.

- Analisi preliminare delle attività e dei processi aziendali interni o rivolti al cliente, evidenziando i momenti di criticità.
- Definizione di un sistema informativo aziendale utile alla soluzione dei problemi emersi.
- Definizione ed individuazione del software idoneo e dei supporti hardware di appoggio.
- Progettazione ed implementazione dell'architettura hardware e software necessaria alla struttura aziendale.
- Presentazione del nuovo sistema informativo aziendale e definizione dei momenti formativi.
- Verifica dell'efficacia e della funzionalità del nuovo sistema.

Massimale di costo

SERVIZIO/ FATTURATO	FINO A 0,5 MLN €	DA 0,5 MLN € A 1,5 MLN €	DA 1,5 MLN € A 2,5 MLN €	OLTRE 2,5 MLN €
PROGETTAZIONE, DIMENSIONAMENTO E ORGANIZZAZIONE DI SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI	€ 12.000	€ 16.000	€ 20.000	€ 24.000

Output previsti

Report dettagliato delle attività completate.

3. INNOVAZIONE

Progettazione

Obiettivi

Realizzare l'applicazione di innovazioni, ritrovati, miglioramenti tecnici e tecnologici nell'ambito del processo produttivo/erogativo.

Descrizione

Tali servizi riguardano la formulazione teorica e la progettazione di altri prodotti, processi o servizi nonché progetti di dimostrazione iniziale o progetti pilota.

Massimale di costo

Da definire in base alla proposta progettuale presentata

Output previsti

Copia degli elaborati progettuali. Verifica tecnica delle innovazioni introdotte in azienda