



# Protocollo di Check Up ICT - UMIQ



*A cura di*

Stefano Frascari

Versione 1.01

(31 ottobre 2012)



UNINDUSTRIA BOLOGNA

*Il presente documento è scaricabile in formato PDF  
dal sito web [www.checkupimpresa.it](http://www.checkupimpresa.it)  
all'interno del quale è anche possibile compilare  
il check up relativo al "protocollo ICT-UMIQ"  
ottenendo un grafico immediato  
del livello di efficienza dell'impresa*

Tutti i diritti sono riservati



Associazione di imprese dell'Information & Communication Technology

[www.reteict.it](http://www.reteict.it)



aggregazione promossa da  
**UNINDUSTRIA BOLOGNA**

## *Ringraziamento*

*Desidero esprimere, anche a nome di tutte  
le imprese associate a ReteICT, un sentito ringraziamento  
all' Ing. Stefano Frascari di Centro Software per aver ideato, progettato  
e redatto il presente documento, coniugando le migliori espressioni  
di quanto le competenze e le potenzialità  
delle imprese ICT italiane sono oggi in grado di offrire.*

*Dr. Paolo Angelini  
(Presidente di ReteICT)*

## Sommario

<b>Introduzione</b> .....	<b>9</b>
Il metodo ( <i>semplicità e concretezza</i> ).....	9
Gli obiettivi ( <i>efficienza e competitività</i> ).....	10
Il contributo operativo di ReteICT.....	10
 <b>Punti di VERIFICA per la “Gestione dell’Informazione e Dotazione ICT”</b> .....	 <b>12</b>
 <b>B) 1 – TIPOLOGIA e FLUSSI INFORMATIVI</b> .....	 <b>13</b>
<b>B) 1.1 POSIZIONAMENTO e TIPO IMPRESA</b> .....	<b>13</b>
<b>B) 1.2 ANALISI FUNZIONI e ATTIVITA’ AZIENDALI</b> .....	<b>15</b>
 <b>B) 2 – SOFTWARE di GESTIONE</b> .....	 <b>16</b>
<b>AREE di VERIFICA del SOFTWARE</b> .....	<b>19</b>
<b>B) 2.1 Area CRM (MARKETING e SERVIZI)</b> .....	<b>19</b>
B) 2.1.a MARKETING (pre-vendita e post-vendita) – CRM 1.....	19
B) 2.1.b SERVIZI e Assistenza (post-vendita) – CRM 2 .....	19
B) 2.1.c Integrazione CRM1 e CRM2 con Geo-Marketing.....	19
B) 2.1.d Statistiche Marketing .....	20
B) 2.1.e <i>Portale Web per il MARKETING - CRM1</i> .....	20
B) 2.1.f <i>Portale Web per i SERVIZI - CRM2 (Tecnici)</i> .....	20
<b>B) 2.2 Area COMMERCIALE</b> .....	<b>21</b>
B) 2.2.a CONFIGURATORI commerciali.....	21
B) 2.2.b VENDITE (Listini, Offerte, Ordini Clienti) .....	21
B) 2.2.c TRASPORTI e PARCO AUTOMEZZI.....	21
B) 2.2.d PIANIFICAZIONE VENDITE M.P.S. (Master Production Schedule).....	21
B) 2.2.e AGENTI e PROVVIGIONI.....	22
B) 2.2.f STATISTICHE di vendita e BUDGET commerciali.....	22
B) 2.2.g <i>Portale Web per gli AGENTI – Sales Force Automation (SFA)</i> .....	22
B) 2.2.h <i>Portali WEB per i CLIENTI (E-Commerce, BtB e BtC)</i> .....	22
<b>B) 2.3 Area ACQUISTI, SCORTE, LOGISTICA</b> .....	<b>23</b>
B) 2.3.a ACQUISTI .....	23
B) 2.3.b MAGAZZINI e SCORTE .....	23
B) 2.3.c TRACCIABILITA’ (e Supply Chain) .....	24
B) 2.3.d LOGISTICA (con BAR-CODE).....	24
B) 2.3.e STATISTICHE acquisti e Valutazione Fornitori.....	24
B) 2.3.f <i>Portale WEB FORNITORI</i> .....	24
<b>B) 2.4 Area PRODUZIONE</b> .....	<b>24</b>
B) 2.4.a PROGETTAZIONE, PDM e PLM.....	25
B) 2.4.b PROGETTAZIONE TECNICO-GRAFICA (CAD / CAM).....	25
B) 2.4.c CODIFICATORE Automatico Articoli .....	25
B) 2.4.d PIANIFICAZIONE MRP I (Fabbisogni).....	25

B) 2.4.e	SCHEDULAZIONE MRP II a capacità INFINITA (CRP).....	26
B) 2.4.f	SCHEDULAZIONE MRP II a capacità FINITA (FCS) .....	26
B) 2.4.g	PRODUZIONE OPERATIVA (Ordini di Produzione e C/Lavoro) .....	26
B) 2.4.h	Controllo AVANZAMENTO di Produzione (MES) .....	26
B) 2.4.i	CANTIERI di produzione.....	26
<b>B) 2.5</b>	<b>Area QUALITA'</b> .....	<b>27</b>
B) 2.5.a	CONTROLLI QUALITÀ PRODOTTI.....	27
B) 2.5.b	CICLI di COLLAUDO .....	27
B) 2.5.c	ATTREZZATURE e STRUMENTI di MISURA .....	27
B) 2.5.d	MANUTENZIONI di Macchine e Impianti.....	27
B) 2.5.e	RECLAMI e "NON CONFORMITÀ" .....	27
B) 2.5.f	AUDIT (Verifiche Ispettive).....	28
B) 2.5.g	QUALITA' RISORSE e MIGLIORAMENTO CONTINUO .....	28
B) 2.5.h	Documentazione QUALITÀ SERVIZI e PROCESSI .....	28
B) 2.5.i	RISK MANAGEMENT .....	29
B) 2.5.l	RAMS Engineering .....	29
<b>B) 2.6</b>	<b>Area AMMINISTRATIVA e FINANZIARIA</b> .....	<b>29</b>
B) 2.6.a	SPEDIZIONI .....	29
B) 2.6.b	FATTURAZIONE.....	29
B) 2.6.c	CONTABILITÀ GENERALE .....	30
B) 2.6.d	TESORERIA.....	30
B) 2.6.e	Gestione FINANZIARIA .....	30
B) 2.6.f	CESPITI e ASSETS .....	30
B) 2.6.g	Altri Adempimenti Fiscali.....	30
<b>B) 2.7</b>	<b>Area RISORSE UMANE</b> .....	<b>31</b>
B) 2.7.a	ORGANIGRAMMI.....	31
B) 2.7.b	MANSIONARI.....	31
B) 2.7.c	CURRICULA, COMPETENZE E CARRIERE .....	31
B) 2.7.d	FORMAZIONE e ADDESTRAMENTO .....	32
B) 2.7.e	AMMINISTRAZIONE del PERSONALE .....	32
B) 2.7.f	CONTRATTUALISTICA .....	32
B) 2.7.g	EMPLOYEE SATISFACTION .....	32
B) 2.7.h	SICUREZZA sul LAVORO, CARTELLE SANITARIE e di RISCHIO .....	32
B) 2.7.i	RILEVAMENTO PRESENZE, MENSE e TURNI.....	33
B) 2.7.l	ELABORAZIONE PAGHE .....	33
<b>B) 2.8</b>	<b>Area CONTAB. ANALITICA e CONTROLLO di GESTIONE</b> .....	<b>33</b>
B) 2.8.a	BUDGET e ANALISI di BILANCIO.....	34
B) 2.8.b	CONTABILITÀ ANALITICA e INDUSTRIALE .....	34
B) 2.8.c	Contabilità Multi-DIVISIONALE .....	34
B) 2.8.d	BUSINESS INTELLIGENCE (e Statistiche Avanzate).....	34
B) 2.8.e	DATA MINING.....	35
<b>B) 2.9</b>	<b>Area COMUNICAZIONI</b> .....	<b>35</b>
B) 2.9.a	TELEFONIA IP, CENTRALINI SOFTWARE, Wi-Fi Communication .....	35
B) 2.9.b	VOIP DESK (Integrazione con TELEFONIA IP).....	35
B) 2.9.c	SITO WEB AZIENDALE .....	36
B) 2.9.f	POSTA ELETTRONICA.....	36
B) 2.9.g	MAIL COLLECTOR.....	36
B) 2.9.h	INTRANET AZIENDALE (& Corporate Portal).....	37
B) 2.9.i	MULTI-LINGUA .....	37

<b>B) 2.10 Area FUNZIONI GENERALI .....</b>	<b>37</b>
B) 2.10.a OFFICE AUTOMATION (software di produttività personale) .....	38
B) 2.10.b ARCHIVIAZIONE DOCUMENTALE .....	38
B) 2.10.c Integrazione con DOCUMENTALE .....	38
B) 2.10.d WORK-FLOW Design & Control .....	38
B) 2.10.e AUDIT TRAIL (Info-Tracking) .....	38
B) 2.10.f ANAGRAFICHE Articoli, Controparti, Tabelle .....	39
B) 2.10.g VARIANTI di PRODOTTO (Taglie e Colori) .....	39
<b>B) 2.11 Area SICUREZZA Gestionale.....</b>	<b>39</b>
B) 2.11.a Controllo ABILITAZIONI e PRIVACY .....	40
B) 2.11.b SECURITY System.....	40
B) 2.11.c SICUREZZA Dispositivi “Mobili” .....	40
<b>B) 2.A1 SOFTWARE applicativi “AD HOC” .....</b>	<b>40</b>
<b>B) 2.A2 INTEGRAZIONE dei MODULI GESTIONALI.....</b>	<b>41</b>
CHECK UP INTEGRAZIONE MODULI .....	42
<b>B) 3 – HARDWARE e TECNOLOGIE .....</b>	<b>45</b>
<b>B) 3.1 CED e Postazioni di Lavoro .....</b>	<b>45</b>
B) 3.1.a Caratteristiche del sistema informatico e del CED .....	45
B) 3.1.b Server Farm (Web Farm) .....	45
B) 3.1.c Cloud Computing .....	46
B) 3.1.d Dispositivi mobili (Tablet, Smartphones, ...) .....	46
<b>B) 3.2 RETI e SERVER .....</b>	<b>47</b>
<b>B) 3.3 INTERNET e TELECOMUNICAZIONI.....</b>	<b>47</b>
B) 3.3.a INFRASTRUTTURA IP per TRASMISSIONE DATI-VOCE.....	47
<b>B) 3.4 SICUREZZA del sistema.....</b>	<b>48</b>
B) 3.4.a CONTINUITÀ e SALVATAGGI .....	48
B) 3.4.b ACCESSI e PRIVACY .....	48
B) 3.4.c MANUTENZIONI e ASSISTENZE .....	48
<b>Indicatori finali.....</b>	<b>49</b>
<b>B) 4.1 Risultati Check Up Impresa.....</b>	<b>49</b>
<b>B) 4.2 Misura % incremento Efficienza .....</b>	<b>50</b>

## Introduzione

Questo documento contiene la prima versione di un “**protocollo di verifica del livello di efficienza ICT di un’impresa**” che può essere applicato nell’ambito del progetto UMIQ di Unindustria Bologna ([www.unindustria.bo.it](http://www.unindustria.bo.it)) o in qualsiasi altro caso in cui un’azienda desidera valutare se il proprio sistema informatico è adeguato alle esigenze di competitività richieste dal mercato o comunque coerente con gli obiettivi che l’azienda stessa si pone.

La ricerca della massima **efficienza e competitività** è uno dei principali obiettivi che la maggior parte del mondo ICT (*Information & Communication Technology*) si pone nel momento in cui offre i propri prodotti e servizi al mondo delle imprese. Il contributo di innovazione tecnologica e organizzativa promosso dal mondo ICT si affianca pertanto al lavoro di rinnovamento culturale e strategico in genere portato avanti dal mondo consulenziale e formativo.

Il **progetto UMIQ**, oltre a fungere da stimolo per una rapida presa di coscienza delle necessità di rinnovamento, ha infatti anche il merito di essere un efficace punto di incontro fra le competenze espresse da settori complementari, *informatica, tecnologie, servizi e consulenza aziendale*, con l’obiettivo comune di affiancare l’impresa all’interno di un indispensabile percorso di aggiornamento e **innovazione**. Inutile aggiungere che per il migliore risultato finale è auspicabile la massima collaborazione e un continuo coordinamento tra tutte le risorse competenti.

L’eventuale **certificazione finale** UMIQ, rilasciata da apposito ente autorizzato da Unindustria Bologna, diventa il riconoscimento finale di un lavoro di aggiornamento e miglioramento dei cui vantaggi le aziende godono in ogni caso, a prescindere; oggi più che mai per continuare ad avere successo nei mercati le imprese hanno infatti un estremo e urgente bisogno di innovarsi per essere competitive.

### Il metodo (*semplicità e concretezza*)

L’approccio seguito per realizzare il presente documento si ispira alla **filosofia LEAN** e ha quindi l’obiettivo di redigere, nel modo più **semplice e concreto** possibile, un protocollo **snello** e di facile utilizzo in cui siano direttamente evidenziati tutti i punti che devono essere verificati nella fase di “**Check Up**” dell’**efficienza ICT**.

Questa fase, se da un lato aiuta l’azienda a capire di quali **interventi ha** eventualmente **bisogno**, consentendole di predisporre un piano di lavoro per l’innovazione ICT, nello stesso tempo aiuta le imprese del mondo ICT a capire quali sono gli strumenti, le tecnologie o i servizi più adeguati che possono essere offerti per aiutare l’impresa.

Il documento non fa ovviamente riferimento ai prodotti disponibili sul mercato, ma propone un **protocollo** in cui sono definiti, catalogati e descritti gli **obiettivi** e le **tipologie di strumenti** di cui si ritiene necessario verificare l’utilità o la necessità per l’azienda.

La compilazione del protocollo, che può essere fatta **on-line** sul sito [www.checkupimpresa.it](http://www.checkupimpresa.it), diventa così uno **strumento “neutro”** per **autovalutare** quali devono essere i percorsi immediati per incrementare efficienza e competitività, con la certezza però che a fronte di ogni “punto di verifica” esistono soluzioni già pronte offerte da imprese del settore ICT.

## Gli obiettivi (efficienza e competitività)

L'informatica e le tecnologie (ICT) rappresentano oggi uno strumento fondamentale anche per introdurre nuova cultura industriale nelle imprese; è cioè difficile intraprendere un percorso formativo/riorganizzativo prescindendo dagli strumenti tecnologici che si hanno a disposizione.

In molte realtà aziendali, soprattutto in quelle di dimensioni medio piccole, dove è più diffusa una mancanza di consapevolezza dei propri limiti "strutturali", è a volte proprio il fascino delle nuove tecnologie, e il conseguente desiderio di introdurle nella propria realtà, che può trascinare l'esigenza di cultura e formazione, e non viceversa.

Per questo motivo l'**approccio** all'innovazione, in particolare al progetto UMIQ, deve poter avere **2 porte di accesso**:

1. una metodologia che predilige un **approccio "top down"**, così come evidenziato nel "Libro azzurro UMIQ" (si parte dai concetti di "**mission**", "**vision**", ecc. per poter poi arrivare anche a un obiettivo di certificazione complessiva dell'impresa);
2. una metodologia che parte da **esigenze** di profilo più **immediato e concreto** (come ad es. la necessità di migliorare l'organizzazione in un settore aziendale, o l'esigenza di abbattimento dei costi e di recupero generale di competitività), e che cerca di mettere in relazione le singole necessità con i relativi strumenti, pur nell'ambito di un disegno unico e coerente.

Per molte realtà imprenditoriali uno degli obiettivi primari in questo momento di crisi è infatti un miglioramento immediato dei processi aziendali, teso soprattutto alla ricerca della massima competitività; sappiamo che l'incremento di competitività può passare attraverso più fasi di innovazione parallele: *prodotti, processi, organizzazione e tecnologia*. Sappiamo anche che un primo indicatore del maggior livello di competitività aziendale è l'incremento dell'efficienza, ed è proprio in questi ambiti che in genere operano le imprese del settore ICT.

## Il contributo operativo di ReteICT

Il contributo di ReteICT al progetto UMIQ è la naturale evoluzione di un progetto denominato "Check Up sull'efficienza delle imprese", ideato da ReteICT nel 2011, che prevedeva 2 fasi:

1. una griglia di valutazione per analizzare le strutture informatiche e tecnologiche delle imprese con l'obiettivo di fare emergere le criticità e capire come poter automatizzare e velocizzare tutti i processi e dialogare in modo interattivo con la filiera e il mercato
2. uno spazio di incontro tra le esigenze delle imprese, emerse con il check-up, e le tante potenzialità, molto spesso non conosciute, delle imprese associate a ReteICT ([www.reteict.it](http://www.reteict.it)) e più in generale a Unindustria Bologna.

Verso la fine del 2011, su proposta del direttore di Unindustria, si è pensato di far confluire tale progetto all'interno del progetto UMIQ (<http://www.unindustria.bo.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/68232>).

Il progetto UMIQ, che aveva il vantaggio di coinvolgere direttamente anche gli altri importanti attori che contribuiscono all'innovazione delle imprese (consulenti, enti di formazione, certificatori), era già stato descritto in un apposito documento ( "libro azzurro UMIQ").

A questo ottimo lavoro poteva quindi essere affiancata un'ulteriore sezione integrativa che, raccogliendo le specifiche competenze delle imprese ICT, e attraverso la forma di un semplice "Protocollo di Check Up", potesse aiutare imprese e consulenti a misurare il "livello di adeguamento tecnologico e organizzativo dell'impresa".



ReteICT ha pertanto realizzato il presente documento e ha offerto anche la propria disponibilità ad affiancare gratuitamente le imprese nella prima fase di “assessment” che prevede la compilazione della scheda di Check Up.



N.B.

*Questo schema indica il percorso completo del processo innovativo.*

*Il settore ICT si occupa in genere principalmente degli obiettivi evidenziati in arancio e non entra nel merito delle strategie aziendali, compito invece caratteristico degli operatori in consulenza aziendale e formazione.*

*Il raggiungimento finale di obiettivi come pianificazione strategica, efficienza e competitività possono portare anche al riconoscimento della certificazione UMIQ.*

## Punti di VERIFICA per la “Gestione dell'Informazione e Dotazione ICT”

Con riferimento a quanto indicato nel libro azzurro del progetto UMIQ, che ha individuato le seguenti 7 aree di intervento per la valutazione dell'impresa,

A) GOVERNANCE, STRATEGIA E CAMBIAMENTO ORGANIZZATIVO,

**B) GESTIONE DELL'INFORMAZIONE E DOTAZIONE ICT**



C) GESTIONE ECONOMICO-FINANZIARIA,

D) GESTIONE RISORSE UMANE,

E) GESTIONE MERCATO E VENDITE,

F) GESTIONE PORTAFOGLIO PRODOTTI,

G) GESTIONE DELLE OPERATIONS

... e con riferimento a quanto indicato nei paragrafi precedenti, si precisa che in ognuna di queste aree di intervento si può agire secondo 2 approcci, anche paralleli:

1. un approccio che concerne “**STRATEGIE e METODOLOGIE**”, più propriamente **consulenziale** e “teorico”, relativo cioè alla struttura stessa dell'impresa, alle sue risorse, ai suoi modelli organizzativi, alle relazioni e in generale alla cosiddetta “cultura d'impresa”;
2. un approccio che analizza “**MODELLI, STRUMENTI e TECNOLOGIE**”, quindi più tecnico e più “pratico”, che si occupa di come e con quali mezzi vengano controllati e gestiti i processi dell'impresa, le informazioni e l'operatività.

Il presente documento si inserisce in questo secondo ambito, consapevole però del fatto che l'approfondimento dei temi legati al punto B), e cioè la “GESTIONE DELL'INFORMAZIONE E DOTAZIONE ICT”, tocca in ogni caso **in modo trasversale** anche tutte le altre aree di intervento indicate, e che la scelta degli strumenti ICT e dei modelli organizzativi più appropriati si deve in ogni caso interfacciare con le analisi e le valutazioni di tipo “strategico” effettuate su tutte le aree.

Con riferimento al punto B) indichiamo quindi tutti gli elementi che possono essere verificati per poter valutare il livello di informatizzazione dell'impresa, aggregandoli per macro-aree. Le **macro aree** su cui è impostata la **VERIFICA AZIENDALE** sono tre:

**B 1. TIPOLOGIA e FLUSSI INFORMATIVI**

**B 2. SOFTWARE di GESTIONE**

**B 3. HARDWARE e TECNOLOGIE**

## B) 1 – TIPOLOGIA e FLUSSI INFORMATIVI

La fase di analisi dei flussi informativi di un'azienda prevede un primo passo (B.1.1) di semplice **inquadramento della realtà aziendale** e un secondo passo (B.1.2) di **approfondimento dei flussi** informativi e delle attività caratteristiche dell'impresa.

*L'azienda può ad es. essere manifatturiera, e quindi gestire processi produttivi, oppure erogare solo servizi, essere commerciale, ecc.; può avere più stabilimenti, in più paesi, con distributori e filiali estere, ecc.; il rilevamento di ognuna di queste caratteristiche è importante perché implica la necessità di adeguati strumenti di gestione.*

### B) 1.1 POSIZIONAMENTO e TIPO IMPRESA

Prima di ogni fase di analisi è necessario rilevare alcuni dati che consentono di inquadrare meglio l'impresa: le sue dimensioni, il settore, la tipologia di produzione o servizi, la fascia di mercato in cui si colloca, ecc. Per questo primo rilevamento possono essere utili le seguenti semplici griglie di rilevazione.

Dati Anagrafici	
Ragione Sociale	<input type="text"/>
Indirizzo	<input type="text"/>
Località	<input type="text"/> Prov. <input type="text"/> CAP <input type="text"/>
Tel.	<input type="text"/> Fax. <input type="text"/>
Indirizzo e-mail	<input type="text"/>
Sito Web	<input type="text"/>

Rif. Aziendali	
1° refer. nome:	<input type="text"/>
mansione / incarico	<input type="text"/>
e-mail:	<input type="text"/>
Resp Sistemi Informativi (*) nome:	<input type="text"/>
e-mail:	<input type="text"/>
Resp Acquisti nome:	<input type="text"/>
e-mail:	<input type="text"/>
Resp Vendite nome:	<input type="text"/>
e-mail:	<input type="text"/>
Resp Produzione nome:	<input type="text"/>
e-mail:	<input type="text"/>
Resp Amministrativa nome:	<input type="text"/>
e-mail:	<input type="text"/>

(\*) *La presenza di un **responsabile dedicato ai sistemi informativi**, o quantomeno l'individuazione di un **referente unico** competente e di alto livello con cui interfacciarsi, è elemento indispensabile per poter interagire in modo efficace con l'impresa e costituisce quindi anche un primo elemento di valutazione della presente verifica.*

**Struttura e Dimensioni Aziendali**

Tipologia Società     SpA     SRL     SNC     S Coop   

Numero Sedi / Stabilimenti   

N° dipendenti     N°

Fatturato     Euro

Mercato    Italia  %    Estero  %

Azienda certificata     SI     NO     in fase di certificazione

certificazione

**Classificazione Aziendale**
**Tipologia Azienda**

(contrassegnare anche più caselle, ad es. se impresa di produzione e commerciale)

**Produzione**    →     C/Terzi     C/Proprio

**Commercio**    →     Agenti     Rivenditori     Vendita Banco     Internet     Franchising

**Servizi**    →   

**Settore di Appartenenza**

Agricolo    ▼

Alimentare    ▼

Arredamento    ▼

Automaz., Macch.Autom.,Impianti, Robotica

Automotive

Chimico / Cosmetico / Farmaceutico

Commercio / Servizi

Edile    ▼

Elettrico / Elettronico    ▼

Enti pubblici / Associazioni

Impianti

Meccanico / Metallurgico    ▼

Medical Device

Moda / Abbigliamento    ▼

Turismo / Alberghi / Ristorazione

altro ....   

**Principale Prodotto trattato / Attività Principale**

**Tipologia Produttiva, Commerciale e Logistica**

Tipo di Vendita / Produzione     a Commessa     Magazzino     c / Terzi

Gestione tracciabilità (lotti / matricole / num serie)     NO     SI

Controlli Qualità     NO     SI

Pianificazione / Schedulazione della Produzione     NO     SI

Controllo Tempi e Monitoraggio Impianti     NO     SI    →     Manuale     Automatico

Gestione magazzini non aziendali (clienti/fornitori)     c/Lavoro     c/Deposito     c/Terzi

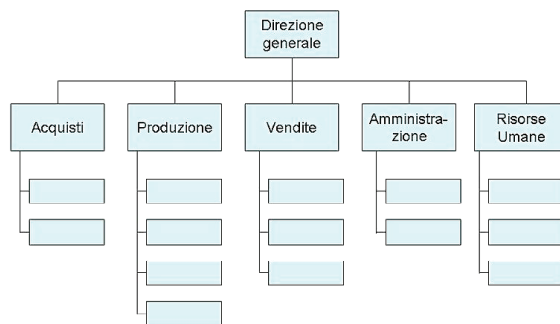
A seguito di questo primo inquadramento può iniziare una mappatura più dettagliata dei processi informativi aziendali, rilevando tutto quanto può essere ulteriormente utile per tracciare i flussi principali e secondari delle informazioni aziendali e delle relative leve di gestione e controllo.

Il livello di approfondimento della successiva fase di analisi è strettamente correlato alle dimensioni e alla complessità di ogni azienda.

### B) 1.2 ANALISI FUNZIONI e ATTIVITA' AZIENDALI

Questa attività può essere eseguita in 2 fasi, anche in base al livello di approfondimento che si ritiene idoneo per la specifica complessità aziendale.

Una prima fase, da eseguire immediatamente dopo la fase di inquadramento aziendale (B 1.1), è sempre utile per **identificare le macro attività** nonché le **risorse aziendali** che se ne occupano e completare così un primo quadro di identificazione di ciò che è e ciò che fa l'azienda.



È in genere composta da un semplice **organigramma** funzionale e da una **griglia** di rilevamento, più o meno dettagliata a seconda di quanto richieda la complessità dei flussi informativi aziendali:

Analisi Funzioni - macro-attività e risorse aziendali				
macro-attività	funzione	responsabile	...	...

Una seconda fase, non sempre opportuna, rileva nel dettaglio “come” e “quanto tempo” viene impiegato per ogni **singola attività**, con l’obiettivo quindi di **prevedere** (se fatta in anticipo) o **misurare** (se fatta successivamente al processo innovativo), la % di riduzione dei costi e/o l’incremento di efficienza che si può raggiungere (o che si è ottenuto).

Questa analisi dettagliata viene eseguita per **attività** e per **funzione**, verificando tutte le operazioni che vengono eseguite da ogni **operatore** aziendale e rilevando, per ognuno, **cosa fa ...** (funzione), **come lo fa** (con quale strumento, in quanto tempo, ogni quanto tempo).

Tale analisi può quindi essere eseguita sia prima di passare alle fasi di “selection”, per valutare la dimensione dell’eventuale impatto positivo dei nuovi prodotti, sia come una sorta di “misurazione” finale per certificare i risultati ottenuti dal processo innovativo (*vedi prg. B.4.2*).

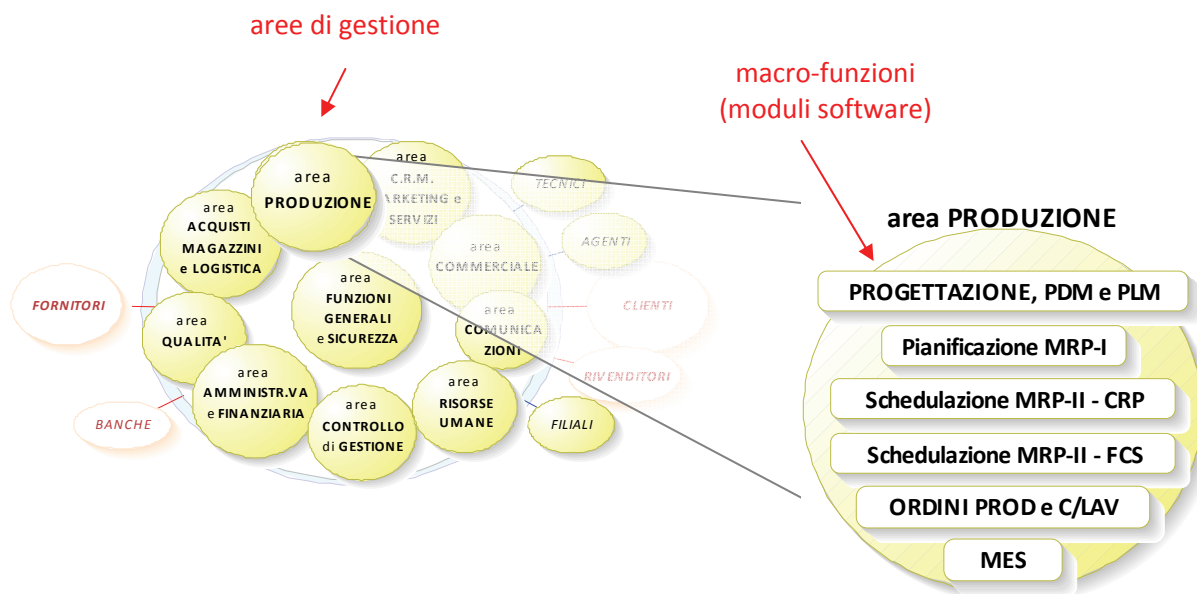
## B) 2 – SOFTWARE di GESTIONE

Per effettuare un'analisi dei processi da un punto di vista informatico il sistema azienda può essere suddiviso in **aree di gestione**. Una possibile struttura delle aree di gestione, su cui si basa il contenuto del presente protocollo di Check Up ICT, è la seguente:

1. Area C.R.M. (Marketing e Servizi)
2. Area COMMERCIALE
3. Area ACQUISTI, MAGAZZINI e LOGISTICA
4. Area PRODUZIONE
5. Area QUALITA'
6. Area AMMINISTRATIVA e FINANZIARIA
7. Area RISORSE UMANE
8. Area CONTROLLO di GESTIONE
9. Area COMUNICAZIONI
10. Area FUNZIONI GENERALI
11. Area SICUREZZA Gestionale



Ogni “area di gestione” può essere composta da più moduli software, o moduli funzionali, spesso coincidenti con le **macro-funzioni aziendali** (per l’Area Produzione ad es. i moduli possono essere la “Progettazione”, la “Pianificazione dei Fabbisogni MRP-I”, la “Schedulazione dei lavori MRP-II”, ecc.).



La verifica B.2 viene fatta proprio sui moduli software (macro-funzioni); di ogni modulo funzionale si descrivono infatti gli **obiettivi** e i **risultati** che con gli strumenti e i prodotti a disposizione possono oggi essere raggiunti; per ogni azienda si valuta se il raggiungimento di questi obiettivi, e quindi l’utilizzo di questi strumenti, è importante per incrementare la propria efficienza e competitività; in caso di risposta positiva si verifica se l’azienda possiede già strumenti adeguati e aggiornati.

Ogni modulo può a sua volta essere composto da una o più specifiche **funzioni** (singoli programmi), l’analisi delle quali rientra però in genere in una successiva fase di verifica e selezione dei prodotti. Il presente protocollo posiziona quindi i punti di verifica (e cioè le domande del “check-up”) a livello di modulo (macro-funzioni informatiche aziendali).

Il modulo coincide spesso anche con la disponibilità di una specifica sezione di ERP (*Enterprise Requirement Planning*) o di un prodotto informatico, integrato o non integrato nell’ERP. Dei vari prodotti presenti sul mercato che possono offrire soluzioni di gestione non si fa ovviamente citazione in questo documento; l’analisi delle caratteristiche di ogni prodotto, le differenze tecniche e funzionali tra un prodotto e l’altro, così come il miglior adattamento di un prodotto ad ogni specifica realtà e strategia aziendale, fanno parte di un processo di “selection” che esula dagli obiettivi del presente documento.

Per ogni singolo modulo in fase di check devono essere rilevati:

- l'eventuale **utilità** (*dipende in parte anche dalla tipologia dell'azienda*),
- l'eventuale **presenza** di uno strumento informatico o tecnologico,
- l'eventuale **adeguatezza** o meno dello strumento presente
- i **motivi** per i quali può non essere eventualmente adeguato: *obsolescenza tecnologica, insufficienza funzionale, non integrazione con gli altri SW, non fruibile in multicanalità, ecc..*

In sintesi, per ogni modulo, è necessario compilare la seguente riga di rilevazione:

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO →	

Con riferimento a quanto riportato sul "libro azzurro UMIQ" ("*... è altamente auspicabile che il processo di aggregazione descritto nei sistemi informativi avvenga tramite ERP - Enterprise Resource Planning - che integra tutti i processi di business rilevanti in un'azienda, tra cui: vendite, acquisti, magazzino, contabilità, ecc.*") si precisa che la gestione di molte delle funzionalità indicate nelle aree seguenti può oggi essere fatta in modo integrato mediante l'utilizzo di **ERP** di 2<sup>a</sup> generazione (ERP2), in cui alcune funzioni possono essere fruibili attraverso appositi "Portali WEB" integrati con lo stesso ERP.

Quando si indicano le caratteristiche di portali WEB integrati con il sistema centrale si intende in ogni caso descrivere anche l'esigenza di poter fruire di molte funzioni, in primis delle aree commerciale, marketing, servizi, ecc. su piattaforme web e "mobile".

In base alle caratteristiche del sistema informativo aziendale a fianco dell'ERP possono infatti essere utilizzati con successo anche sistemi **CRM** (Customer Relationship Management), **CMS** (Content Management System), **SFA** (Sales Force Automation), **BI** (Business Intelligence).

In particolare, tramite appositi strumenti (**CMS**, ecc.), esiste oggi la possibilità di coordinare e rendere accessibili in **multicanalità** via web o attraverso sistemi "mobile" (tablet, smartphone, ecc.) molte delle funzioni indicate (*come ad es. configuratori, controllo e monitoraggio delle linee di produzione, diagrammi di business intelligence, cruscotti aziendali, dati contabili, ecc ....*).



## AREE di VERIFICA del SOFTWARE

### B) 2.1 Area CRM (MARKETING e SERVIZI)

L'area C.R.M. (Customer Relationship Management) comprende la gestione di tutte le informazioni anagrafiche, tecniche e commerciali relative ai clienti acquisiti o ai potenziali clienti, nonché tutte le attività eseguite dagli operatori marketing nei confronti del mercato e dei clienti, sia in fase di pre-vendita (marketing) che di post-vendita (up-selling e servizi).

Di seguito i principali moduli software di cui si ritiene necessario verificare utilità e presenza:

#### B) 2.1.a MARKETING (pre-vendita e post-vendita) – CRM 1

All'interno di questo modulo sono gestiti tutti i dati anagrafici relativi ai clienti, tutti i contatti e le relazioni, la raccolta e catalogazione delle informazioni marketing di pre-vendita e di post-vendita: recall dei clienti, livelli di soddisfazione (customer satisfaction), proposte di ulteriori prodotti, eventuali aspettative e bisogni, ecc...

È inoltre gestita la programmazione delle azioni commerciali, con i calendari delle attività effettuate o da effettuarsi su ogni cliente, le informazioni sulle strategie e decisioni commerciali, nonché, di conseguenza, la gestione e la programmazione dei calendari per ogni operatore commerciale.

utile	già presente	adeguato (ok)	motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO →	

#### B) 2.1.b SERVIZI e Assistenza (post-vendita) – CRM 2

Consente la pianificazione, con gestione grafica dei calendari, di tutte le attività tecniche, sia quelle a supporto delle fasi di prevendita (dimostrazioni) sia per quelle di assistenza post-vendita: installazioni, manutenzioni, assistenza tecnica (in garanzia, a contratto o a consuntivo). Permette inoltre il controllo del "parco installato" dei prodotti, con le relative versioni utilizzate, la gestione dei "rapportini di intervento", la rilevazione dei tempi di assistenza e delle parti di ricambio eventualmente utilizzate, con relativo scarico da magazzino, la registrazione dei costi di trasferta, dei rimborsi km, nonché la gestione dei dati per la fatturazione automatica di ricambi, servizi o contratti.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO →	

#### B) 2.1.c Integrazione CRM1 e CRM2 con Geo-Marketing

Questo modulo consente di integrare le funzioni dei CRM con la cartografia digitale per visualizzare la posizione geografica di molte informazioni aziendali e le relazioni tra i dati e il territorio. È oggi uno strumento utile per la localizzazione dei Target al fine di pianificare e ottimizzare le attività di marketing sul territorio, oppure dei Clienti, per verificare, sia in base alla fascia di fatturato che alle distanze, il livello di copertura territoriale e pianificare al meglio le reti degli agenti, dei punti vendita, dell'assistenza tecnica o di piattaforme logistiche.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.1.d Statistiche Marketing

Questo modulo abbraccia un ventaglio di funzioni che può essere estremamente esteso e variabile in base alle caratteristiche e alle strategie dell'impresa nonché al tipo di approccio al mercato che necessitano i suoi prodotti o servizi. La raccolta di dati statistici spazia dal semplice rilevamento dei dati di mercato (interviste, studi, ecc.) fino alle attività operative eseguite dall'impresa sul mercato stesso (mail, assistenza, ecc.). La maggior parte di questi dati dovrebbe essere gestita e memorizzata all'interno del modulo CRM-1.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.1.e Portale Web per il MARKETING - CRM1

Questo portale, configurabile in funzione delle responsabilità e del ruolo aziendale, è la fonte da cui tutti gli operatori marketing e commerciali (tutta la forza vendita, comprese ovviamente filiali e distributori, ma anche clienti finali) possono inserire o ottenere le informazioni relative a clienti o prospect: opportunità, offerte, tracking, schede clienti (strutturate e destrutturate), storico delle telefonate e delle e-mail intercorse, interviste, giri visita.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.1.f Portale Web per i SERVIZI - CRM2 (Tecnici)

Questo portale deve consentire a tutto il personale che opera fuori dell'azienda (*tecnici dell'assistenza, consulenti, uffici di progettazione, personale in missione temporanea per progetti o attività di avan-progetto, attività di cantiere ecc.*) di verificare quotidianamente il proprio workflow, le attività assegnate o gli interventi richiesti.

Dal portale è possibile controllare direttamente la situazione "contabile" del cliente che richiede un intervento, confermare gli impegni su un calendario condiviso, inserire le attività consuntive a fronte di commessa, contratto, garanzia (o fuori garanzia), e permettere di stampare in tempo reale l'opportuna modulistica.

E' facoltà inoltre dell'azienda raccogliere via portale il riepilogo delle spese accessorie sostenute (alberghi, aerei, treni, km, autostrada, ristorante ecc.) annullando in tal modo i costi amministrativi connessi e riducendo tempo ed errori di fatturazione e/o consuntivazione.

Per le aziende che forniscono servizi di Help Desk risulta inoltre notevolmente utile la gestione del "Ticket", attivabile dalla clientela telefonicamente o direttamente via web, con possibilità di verificare in completa autonomia lo stato d'avanzamento dell'assistenza richiesta.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

## B) 2.2 Area COMMERCIALE

Quest'area contiene tutti gli strumenti che devono essere a disposizione delle forze commerciali: gestione di listini, configuratori, offerte, ordini, portali web, pianificazione delle vendite (MPS), statistiche di vendita.

### B) 2.2.a CONFIGURATORI commerciali

I configuratori sono strumenti che, attraverso domande guidate e controllate da regole tecnico-commerciali, consentono anche agli operatori inesperti di compilare automaticamente un'offerta o un ordine configurando il prodotto. Il sistema, in funzione delle preferenze del Cliente, può così predisporre la variante "commerciale" della distinta base e sottoporla immediatamente all'MRP per la pianificazione dei fabbisogni di acquisto o produzione.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.2.b VENDITE (Listini, Offerte, Ordini Clienti)

Questo modulo consente di gestire gli ordini di vendita e quindi, preventivamente, le offerte, i prezzi, le condizioni di vendita di ogni articolo e per ogni cliente. In fase di compilazione di un ordine è utile che siano sempre visualizzabili la giacenza e disponibilità in magazzino, la possibilità di scegliere i prodotti anche in base ai numeri di serie o alla data scadenza, nonché le condizioni di acquisto dei vari fornitori. Utile anche un controllo immediato del fido residuo del cliente. La conferma d'ordine deve provocare l'impegno delle merci e consentire l'invio della conferma d'ordine via fax, xml, mail o stampa. Gli eventuali ordini per l'estero devono proporre in automatico descrizioni in lingua, importi in valuta, emissione di "fatture pro-forma" e packing list.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.3.c TRASPORTI e PARCO AUTOMEZZI

Pur senza gestire in modo completo tutte le problematiche dei trasporti si ritiene utile verificare l'opportunità di un modulo che, integrato con la "GEO-Localizzazione", organizzi la consegna delle merci tramite la gestione delle eventuali flotte aziendali e il controllo delle caratteristiche dei mezzi di trasporto per prodotto e cliente (portata, tipo sponda, refrigerazione...) nonché i prezziari costi (per trasportatore, pallet, chilo, volume ecc.); a questo si può aggiungere un controllo delle fatture di trasporto, con eventuale passaggio diretto in contabilità e l'imputazione dei relativi costi sui prodotti per un completo controllo di gestione. Con lo stesso sistema è possibile gestire anche l'eventuale parco auto destinato al personale tecnico o commerciale.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.2.d PIANIFICAZIONE VENDITE M.P.S. (Master Production Schedule)

Una gestione del "piano previsioni vendite" consente di programmare gli approvvigionamenti (acquisti o produzione di finiti o semilavorati) in modo disgiunto o

congiunto con il reale portafoglio ordini, anche in assenza di ordini effettivi, ed eventualmente anche in base a programmi di consegna e ordini aperti.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.2.e AGENTI e PROVVISORIE

Questo modulo deve effettuare il calcolo, la maturazione e la liquidazione delle provvisorie in base ai diversi tipi di struttura gerarchica e organizzazione degli agenti, adattandosi alle tipologie di relazioni tra clienti, articoli e agenti, alle coperture delle zone geografiche, e ai diversi metodi di calcolo (sui margini, sull'imponibile, con scale quantità, ecc.). Può inoltre essere utile che la procedura consenta l'invio periodico in automatico ad ogni agente, di norma tramite e-mail, anche dei dati relativi alla situazione del credito dei propri clienti (scadenario).

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.2.f STATISTICHE di vendita e BUDGET commerciali

Estrazione dei dati dai vari archivi del sistema in file storici già predisposti per le statistiche sul venduto o sul fatturato; i dati possono quindi essere confrontati anche con i dati previsionali precedentemente inseriti a fronte di ogni articolo, linea di prodotto, cliente, zona, ecc., o disposti per la gestione dei "rolling forecast". *Ricordiamo che per statistiche avanzate e cruscotti aziendali si ricorre spesso anche a strumenti di Business Intelligence (BI).*

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.2.g Portale Web per gli AGENTI – Sales Force Automation (SFA)

In molti casi è oggi utile dotare i propri venditori di dispositivi mobili (smartphone, tablet, netbook, ecc.) con cui poter inserire nuovi ordini, controllarne spedizioni e fatturazione (tracking), gestire i giri-visita a calendario, consultare tutto ciò che riguarda i prodotti (catalogo, listini prezzi, giacenze di magazzino, schede tecniche con foto e immagini, ecc.), consultare ed eventualmente aggiornare in tempo reale tutto ciò che riguarda i propri clienti (dati anagrafici, condizioni applicate, servizi già eseguiti o pianificati, ordini evasi o confermati, statistiche di vendita, spedizioni, fatture, posizione contabile (partite aperte, incassi, totale credito, fido residuo, livello di rischio)).

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.2.h Portali WEB per i CLIENTI (E-Commerce, BtB e BtC)

I portali WEB destinati ai clienti possono gestire il BtC (Business to Consumer, e cioè dall'azienda verso il mercato retail) e il BtB (Business to Business, e cioè da azienda ad azienda). Tra le funzioni più comuni:

- CATALOGHI: visualizzazione di brochure, cataloghi, documentazione commerciale, e di tutti gli articoli presenti sul gestionale, con indicazione di disponibilità, prezzi, sconti, campagne promo, schede tecniche, manuali, foto e immagini.

- ORDINI ON-LINE: gestione del carrello elettronico per l’inserimento di ordini e il conseguente inserimento automatico nel gestionale come “ordine web”, e il cliente può visualizzarne in tempo reale lo stato di avanzamento (tracking), compresi fatturazioni e pagamenti.
- Gestione RECLAMI

L’integrazione con il sistema ERP centrale può anche consentire di gestire i portali, sia per le informazioni da visualizzare sia per alcuni aspetti dell’interfaccia grafica, direttamente dall’interno del gestionale, senza necessità di alcuna conoscenza tecnica specifica relativa al WEB.

*L’eventuale presenza di sistemi e algoritmi per la continua verifica e ricerca delle keywords più opportune o di un CMS, possono aiutare il posizionamento sul web o la gestione e lo sviluppo di contenuti massivi.*

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

## B) 2.3 Area ACQUISTI, SCORTE, LOGISTICA

Quest’area raccoglie gli strumenti per automatizzare i rapporti con i fornitori, la movimentazione delle merci, la tracciabilità, nonché la gestione dei magazzini e l’ottimizzazione delle scorte.

### B) 2.3.a ACQUISTI

Gestione delle condizioni di tutti i fornitori (principali, secondari o occasionali), dei loro listini prezzi (con sconti, tempi di consegna e unità di misura multiple), degli ordini di acquisto (anche in valuta estera e con scaglionamento consegne), degli eventuali solleciti, del ricevimento e accettazione di merci e fatture.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.3.b MAGAZZINI e SCORTE

Gestione di tutte le ubicazioni in cui si trovano le merci (magazzini, reparti di produzione, depositi presso clienti e fornitori, ...); movimentazione automatica delle merci; elaborazione di quantità impegnata, in ordine o disponibile; calcolo di scorta minima, indice di rotazione e tempo di copertura per ogni articolo; liste degli articoli sottoscorta o sovra-scorta; valorizzazione delle giacenze anche presso le ubicazioni esterne (depositi, c/visione, c/lavoro, ...); inventari a rotazione; scritture ausiliarie per la contabilità di magazzino con relativi registri fiscali.

L’eventuale “cross-analysis” di Magazzino e relative classificazioni ABC possono inoltre aiutare a identificare quali sono gli articoli che hanno rischi di obsolescenza o di esaurimento/stock-out.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.3.c TRACCIABILITA' (e Supply Chain)

Monitoraggio dei movimenti dei materiali mediante numeri di serie e/o lotto; possibilità di conoscere in quali prodotti è stato utilizzato un componente o quali provenienze hanno i componenti di un prodotto (Supply Chain Management); collegamenti tra i DDT di entrata e uscita (registri di carico e scarico) nelle aziende che effettuano c/Lavoro (“contoterzisti”); gestione dei magazzini F.I.F.O., con data ingresso e data scadenza.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.3.d LOGISTICA (con BAR-CODE)

Riconoscimento e movimentazione delle merci mediante lettura dei bar-code attraverso terminalini wireless collegati in tempo reale con il sistema centrale: ingressi, spedizioni, prelievi, trasferimenti, inventari, controlli, ottimizzazione degli spazi, mappatura dinamica dei magazzini, ecc.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.3.e STATISTICHE acquisti e Valutazione Fornitori

Indicazioni numeriche e grafiche sull’economicità e convenienza dei diversi articoli acquistati e valutazione globale dei fornitori secondo i requisiti necessari per la certificazione aziendale.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.3.f Portale WEB FORNITORI

Questo modulo consente una comunicazione immediata con i propri fornitori per condividere dati (disegni, progetti, capitolati, flussi dei materiali, fatture) nonché per inviare richieste di quotazioni, conferme d’ordine, aggiornamenti, ricevere prezzi, date di consegna, ecc.; ai lotti o ai singoli articoli ordinati possono essere allegate le etichette con bar-code in modo che il fornitore possa stampare in autonomia le etichette da applicare agli articoli e velocizzare in questo modo le operazioni di identificazione (con conseguente riduzione di tempi ed errori al ricevimento e nello spostamento delle merci all’interno della filiera produttiva, soprattutto se si usa anche il modulo per la “Logistica con codici a barre”).

Altre importanti funzioni a corredo possono essere la gestione dei livelli di servizio (SLA Management), l’utilizzo di “market place”, l’attivazione di aste elettroniche.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

## B) 2.4 Area PRODUZIONE

Per le aziende manifatturiere è importante pianificare, controllare e gestire il più possibile in automatico tutte le fasi dei processi produttivi, interni o esterni all’azienda; i principali obiettivi sono diminuire i tempi di risposta ai clienti e ridurre i costi finanziari e logistici.

### B) 2.4.a PROGETTAZIONE, PDM e PLM

Questo modulo consente di gestire le fasi progettuali, nonché il PDM (Product Data Management) e il PLM (Product Lifecycle Management), e quindi definire lavorazioni, cicli di lavoro e distinte basi (con disegni tecnici, immagini, documenti, ecc.); le distinte devono poter essere generate da CAD e importate nel sistema gestionale. È inoltre importante il calcolo dei preventivi industriali e di costo per ogni prodotto o semilavorato, la gestione delle edizioni delle distinte basi (con date di inizio e fine validità), la possibilità di importare automaticamente i cataloghi tecnico commerciali dai fornitori di componentistica per velocizzare le fasi di progettazione.

utile		già presente		adeguato (ok)		Motivo
<input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.4.b PROGETTAZIONE TECNICO-GRAFICA (CAD / CAM)

Questa sezione raccoglie una serie di funzioni utilizzate dagli uffici tecnici che si integrano in ogni caso con le funzioni gestionali: sistemi CAD (Computer Aided Design), progettazione con modellazione solida, simulazione progettuale e funzionale, configurazione di prodotto e rendering, sistemi per la gestione e protezione delle proprietà intellettuali, automazione della documentazione tecnica di progetto e produzione, integrazione con sistemi CAM (Computer Aided Manufacturing) per la fabbricazione assistita da computer (analisi di un modello grafico bidimensionale o tridimensionale e generazione delle istruzioni che consentono a macchine a controllo numerico (CNC) di produrre i relativi oggetti).

utile		già presente		adeguato (ok)		Motivo
<input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.4.c CODIFICATORE Automatico Articoli

Questo modulo definisce le regole di codifica degli articoli aziendali, controlla in automatico la creazione dei codici, consente la ricerca degli articoli mediante “codice parlante”.

utile		già presente		adeguato (ok)		Motivo
<input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.4.d PIANIFICAZIONE MRP I (Fabbisogni)

Obiettivi principali di questo modulo sono l’ottimizzazione delle scorte e la riduzione dei costi di stoccaggio; a tal fine, tenendo conto delle giacenze di magazzino e della reale “disponibilità” dei materiali (quantità impegnata o mancante, fabbisogni relativi a ordini di vendita e produzione, ordini di acquisto e produzione già emessi, ecc...) elabora e propone quali sono le merci da acquistare o da produrre, nonché per quali scadenze; in base ai tempi di consegna richiesti può generare automaticamente ordini di acquisto, produzione o c/lavoro ai fornitori più idonei.

utile		già presente		adeguato (ok)		motivo
<input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO →	

#### B) 2.4.e SCHEDULAZIONE MRP II a capacità INFINITA (CRP)

Il modulo si occupa di assegnare i lavori alle risorse e agli impianti aziendali (centri di lavoro) in base alla pianificazione degli ordini (MRP-I) e di individuare, attraverso l'analisi dei carichi, dove sono i colli di bottiglia e dove sono quindi necessarie maggiori risorse per soddisfare le richieste del mercato. Il carico giornaliero di ogni reparto, con commesse e clienti, può essere visualizzato come diagramma di Gantt.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

#### B) 2.4.f SCHEDULAZIONE MRP II a capacità FINITA (FCS)

Il modulo si occupa di assegnare i lavori alle risorse aziendali e di prevedere le date di consegna dei prodotti non solo in base alla pianificazione degli ordini (MRP-I) ma anche delle reali capacità produttive dell'azienda (macchine, impianti, calendari, priorità ecc.); l'analisi grafica delle sequenze di lavoro su ogni risorsa produttiva, delle "code" e i diagrammi di Gantt completano il quadro e consentono di intervenire modificando i piani di schedulazione.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

#### B) 2.4.g PRODUZIONE OPERATIVA (Ordini di Produzione e C/Lavoro)

Questo modulo gestisce le fasi della produzione operativa, sia in azienda, sia presso fornitori esterni: ordini di produzione, distinte di prelievo e schede di lavorazione, verifica preventiva di prelevabilità (per lotti di O.P. o commesse), avanzamento fasi di lavoro, rilevamento tempi, lavorazioni esterne, con possibilità di immediata valorizzazione del lavoro effettuato o delle lavorazioni in corso (Work In Progress).

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

#### B) 2.4.h Controllo AVANZAMENTO di Produzione (MES)

Il modulo MES (Manufacturing Execution System) controlla in tempo reale lo stato e l'utilizzo delle risorse (macchine, impianti, personale), ove possibile tramite pannello sinottico, e consente il rilevamento dei tempi di produzione tramite bar-codes, l'autoapprendimento dei cicli di lavoro, il controllo delle performance di ogni risorsa.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

#### B) 2.4.i CANTIERI di produzione

Modulo che gestisce cantieri civili e industriali: elaborazione di preventivi e prezzi per opere e lavori da eseguire, gestione e ubicazione dei mezzi, movimentazione dei materiali, rapportini giornalieri, controllo dei costi (manodopera, materiali, mezzi, spese generali, ammortamenti), misure delle opere eseguite (ricavi), S.A.L. (stati avanzamento lavori), consuntivi cantiere (bilanci costi-ricavi), statistiche.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	



## B) 2.5 Area QUALITA'

Una completa gestione dei controlli di qualità sui prodotti e sui materiali passa attraverso rigide procedure di accettazione delle merci, cicli di collaudo ben definiti, una precisa e ricorrente valutazione dei fornitori, una puntuale catalogazione delle risorse e delle competenze aziendali.

### B) 2.5.a CONTROLLI QUALITÀ PRODOTTI

Questo modulo definisce gli articoli che devono essere sottoposti a controlli di accettazione in fase di ricevimento merci e ne assegna i relativi cicli di collaudo in base ai criteri stabiliti dall'azienda; anche l'avanzamento delle fasi di produzione è sottoposto a "monitoraggi" di qualità con operazioni di misura e controllo statistico di processo associati ai cicli di lavorazione.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.5.b CICLI di COLLAUDO

Il modulo consente la gestione delle sequenze di operazioni necessarie per verificare che il prodotto o la lavorazione rientrino nei parametri di qualità richiesti; i cicli possono essere eseguiti sui singoli pezzi oppure a campione sulle partite di articoli (attraverso l'uso dei dati storici sulle difettosità si possono infatti ridurre al minimo le quantità controllate con la gestione dei campionamenti e delle politiche di "freepass" statici e dinamici, limitandosi quindi a verificare le reali criticità).

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.5.c ATTREZZATURE e STRUMENTI di MISURA

Gestione di tutte le attrezzature che vengono utilizzate nei processi di controllo della qualità, con definizione delle caratteristiche, dei piani di taratura e dello scadenziario automatico per le procedure di manutenzione (sia interne che affidate a fornitori esterni, registrando tempi e costi e allegando i documenti relativi).

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.5.d MANUTENZIONI di Macchine e Impianti

Procedure e norme di manutenzione per tutti gli impianti aziendali, con liste di distribuzione dei documenti e delle procedure operative (manuale della qualità) e con relativo scadenziario automatico (similare alla gestione delle attrezzature).

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.5.e RECLAMI e "NON CONFORMITÀ"

Il modulo consente, a partire dall'eventuale ricezione di un Reclamo da un cliente, di gestire informazioni, mail, fax, foto per la condivisione e analisi di un problema. Questo permette il rilevamento e la formalizzazione delle eventuali "Non Conformità" interne ed

esterne (imputabili a fornitori) per il non soddisfacimento dei requisiti relativi a prodotti o a servizi, con relativi suggerimenti per le eventuali azioni correttive (e le eventuali contestazioni ai fornitori). Il modulo controlla in maniera automatica le fasi di gestione di una Non Conformità fino alla risoluzione.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

#### B) 2.5.f AUDIT (Verifiche Ispettive)

Il modulo permette la gestione e pianificazione degli Audit, importante strumento di controllo aziendale previsto sia dalle normative ISO 9001 (in ambito Qualità), sia da altre normative e leggi, come ad es. quelle sulla Sicurezza dei Lavoratori o sull'Ambiente. Gli Audit, sia interni che esterni (presso i fornitori), vengono documentati da appositi verbali e liste di riscontro, a cui è possibile associare eventuali Non Conformità riscontrate nonché le relative Azioni Correttive, come richiesto dagli enti di certificazione.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

#### B) 2.5.g QUALITA' RISORSE e MIGLIORAMENTO CONTINUO

Questo modulo consente di gestire alcuni aspetti relativi al "valore intangibile" delle risorse e al miglioramento continuo della qualità aziendale: proposte relative a procedure organizzative, processi, linee di prodotto o singoli prodotti, strutture e infrastrutture, ecc. Nello stesso tempo, in collegamento con le funzioni presenti nell'area risorse umane (*mansionari, competenze, percorsi formativi, esperienze e aspirazioni*), può gestire incentivi e riconoscimenti utili per coinvolgere, motivare e stimolare l'atteggiamento propositivo e la creatività, oltre che verificare l'efficacia dell'addestramento impartito e la consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo ai fini del raggiungimento degli obiettivi qualitativi.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

#### B) 2.5.h Documentazione QUALITÀ SERVIZI e PROCESSI

Questo modulo consente di gestire tutti documenti inerenti alla Qualità (Manuale della Qualità, Procedure, Istruzioni Operative, Piani della Qualità) come richiesto dalle normative ISO 9001 o da altri sistemi che possono essere ad esse integrati, come quello per l'Ambiente secondo la ISO 14001 o quello per la Sicurezza sui Luoghi di Lavoro. Il modulo consente inoltre di gestire la modulistica di raccolta dati richiesto da dette normative, secondo il flusso di lavoro adeguato per ciascun tipo di modulo, evitando quindi la gestione di dati su strumenti impropri (quali Word, Excel e Access) nonché di gestire gli importantissimi Indicatori di processo, sfruttando l'accesso ai database aziendali.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.5.i RISK MANAGEMENT

Con questo modulo si possono analizzare, valutare (anche attraverso indicatori numerici) e gestire i diversi rischi per l'impresa, generalmente derivanti da cause fisiche o legali (disastri naturali, incendi, incidenti al personale, cause civili e processi penali, ecc.); si possono classificare per priorità e predisporre le strategie necessarie per poterli affrontare. Recentemente il concetto di rischio, anche in conseguenza del significato del termine inglese (risk), si è ampliato in "rischio/opportunità", comprendendo non solo eventuali impatti negativi (minacce) ma anche potenziali impatti positivi (opportunità).

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.5.I RAMS Engineering

Questo modulo consente di gestire la RAMS, sigla che deriva dalla composizione di quattro parole inglesi: Reliability, Availability, Maintainability, Safety (affidabilità, manutenibilità, disponibilità e sicurezza), e che comprende tutto ciò che riguarda la cosiddetta "sicurezza di funzionamento" (Dependability), un insieme di strumenti e di metodi che permettono di assicurarsi che, lungo tutto il ciclo di vita del prodotto, questo compia la missione per la quale è stato concepito (*un argomento di attualità ad es. è la sicurezza bancaria e informatica in relazione ai problemi di frodi informatiche*). Di questo modulo fanno ovviamente parte anche le procedure di "Verification and Validation" (V&V), test di buon funzionamento di un sistema con successiva validazione formale.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

## B) 2.6 Area AMMINISTRATIVA e FINANZIARIA

La gestione dei processi contabili, l'espletamento degli adempimenti fiscali, il controllo della tesoreria e dei flussi finanziari con previsione dei saldi futuri per ogni C/C bancario e l'esposizione di rischio di ogni cliente, sono la base su cui deve fondarsi una moderna gestione amministrativa.

### B) 2.6.a SPEDIZIONI

Emissione di documenti di trasporto, fatture immediate, packing list, generazione automatica dei movimenti di magazzino, ripartizione delle spese accessorie, invio dei documenti in automatico (via e-Mail, XML o via FAX), elaborazione automatica dei dati per i modelli Intrastat, con aggancio di tutte le condizioni predefinite negli ordini di vendita.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.6.b FATTURAZIONE

Ricevute fiscali, fatture differite, note di credito, generazione automatica dei movimenti di prima nota, invio automatico dei documenti (via e-Mail, XML o FAX), fatturazione singola,

globale o periodica, con aggancio degli ordini e di tutte le condizioni predefinite per ogni articolo e cliente.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.6.c CONTABILITÀ GENERALE

Registrazione delle scritture contabili per la completa ottemperanza di tutti gli adempimenti “civili” e “fiscali”, con funzioni di prima nota automatizzate, a norme IVA, gestione automatica di contropartite, protocolli, registri diversi, “multi-valuta”, movimenti “provvisori” o “extra-contabili”, saldaconto sulle partite aperte, bilanci di verifica e a norme UE, estratti conto, solleciti, ratei e risconti, ritenute d'acconto e previdenziali, enasarco, plafond esportatori, esportazione dati per elenchi clienti-fornitori, ecc.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input checked="" type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.6.d TESORERIA

Controllo scadenziari e operazioni legate alla movimentazione di valuta: mandati di pagamento a fornitori, avvisi di scadenza, credit management, lettere di sollecito a clienti, ricevute bancarie, gestione insoluti, interessi di mora, cambiali, riconciliazione automatica movimentazione bancaria (tracciati CBI), ecc.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input checked="" type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.6.e Gestione FINANZIARIA

Controllo e previsione dei flussi finanziari; utilizzando i dati presenti negli ordini di acquisto e di vendita, nei DDT, nei movimenti provvisori di prima nota (stipendi, tasse, mutui, leasing, assicurazioni,...), si possono simulare i saldi futuri per la cassa e la disponibilità (fido - saldo) per ogni C/C bancario, oltre che controllare l'esposizione di rischio di ogni cliente.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input checked="" type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.6.f CESPITI e ASSETS

Gestione della vita amministrativa di tutti i beni aziendali ammortizzabili (materiali o immateriali): categoria, allocazione, storia (acquisti, incrementi, rivalutazioni, alienazioni totali o parziali); si possono effettuare simulazioni ed elaborazioni per ammortamenti civili e fiscali, costi di manutenzione, libro cespiti.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input checked="" type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.6.g Altri Adempimenti Fiscali

Pur essendo molti moduli fiscali gestiti dagli studi commercialisti che assistono l'impresa, per una più completa mappatura dei software gestionali si ritiene in ogni caso utile ricordare le funzioni ad oggi più diffuse o necessarie per poter verificare l'eventuale

presenza in azienda o la possibilità di scaricare i dati dall'ERP verso tali procedure: Ritenute d'Acconto, Dichiarazioni IVA (Dichiarazione Iva Annuale, Comunicazione Iva, Dichiarazioni di intento ricevute), Modelli 770, Deleghe (Modello F24), Certificazioni Compensi (utilizzato per Mod.770), Bilancio Europeo, Gestione RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche), Gestione CONAI (consorzio nazionale imballaggi), Black List (elenco clienti / fornitori), ecc.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

## B) 2.7 Area RISORSE UMANE

Quest'area si occupa dell'amministrazione, dei contratti, delle mansioni, delle carriere, della sicurezza, della formazione, delle presenze, dello sviluppo e tutto ciò che è relativo alla gestione delle risorse umane che costituiscono il patrimonio operativo o culturale dell'impresa.

### B) 2.7.a ORGANIGRAMMI

Questo modulo consente di gestire la struttura organizzativa aziendale attraverso una rappresentazione grafica dell'organigramma dell'impresa, con definizione dei ruoli, delle loro relazioni gerarchiche e funzionali, delle mansioni di ogni ruolo, e delle caratteristiche e competenze che le risorse devono avere per ricoprire una funzione; è inoltre possibile associare un ruolo a una posizione e per ogni posizione stabilire quante risorse sono previste e quali sono abbinate ad un ruolo. La possibilità di gestire informazioni di tipo logistico consente inoltre alle aziende che lavorano con più stabilimenti o filiali di ottenere rappresentazioni distinte per area geografica di pertinenza.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.7.b MANSIONARI

La gestione dei mansionari è un sottomodulo della gestione dell'organigramma che ha lo specifico obiettivo di evidenziare le funzioni e i compiti a cui le singole unità operative aziendali, tramite le risorse umane incaricate, sono preposte.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.7.c CURRICULA, COMPETENZE E CARRIERE

Questo modulo consente di gestire la "scheda storica del dipendente" che riporta le sue caratteristiche e competenze, le varie valutazioni, la sua storia completa comprese le precedenti esperienze di lavoro, i passati corsi di formazione, ecc. alla scheda fanno ovviamente riferimento i dati presenti in altri moduli (formazione, contrattualistica, schede sanitarie, formazione, ecc.)

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.7.d FORMAZIONE e ADDESTRAMENTO

Il modulo, in sinergia con gli altri moduli di gestione del personale, permette di pianificare e verbalizzare la formazione svolta in azienda (come richiesto fra l'altro dalle normative ISO 9001 e da D.lgs 81 sulla Sicurezza dei Lavoratori), nonché di verbalizzare la verifica di efficacia dei corsi. In questo modo l'azienda dispone di uno strumento integrato per attestare il conseguimento di qualifiche, crediti e competenze.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.7.e AMMINISTRAZIONE del PERSONALE

Questo modulo, integrato anche con la gestione delle presenze, consente di rilevare tutti gli eventi amministrativi che avvengono sia a seguito di specifiche richieste o esigenze del personale sia da operazioni eseguite dall'ufficio preposto alla sua gestione: richieste di assenza (ferie, permessi, malattie, ...), chiusure dell'azienda, presenza minima di servizio richiesta dall'azienda per specifiche figure o reparti da periodo a periodo, ecc. Ogni richiesta può seguire un iter predeterminato, monitorato in tempo reale da uno o più responsabili, che sono così in grado di conoscere l'esatta disponibilità passata, presente e futura della risorsa stessa. Le assenze autorizzate con questo modulo vanno automaticamente a giustificare i relativi eventi di assenza rilevati dalla Gestione Presenze.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.7.f CONTRATTUALISTICA

Questo modulo riporta le informazioni più utili relative agli eventuali diversi rapporti di lavoro applicabili in azienda, con il repertorio di tutti i contratti di lavoro del personale dipendente, di dirigenti, collaboratori, personale assunto a tempo determinato, nonché informazioni specifiche e direttive interne sulla gestione di part-time, trasferimenti, procedure di reclutamento, ecc.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.7.g EMPLOYEE SATISFACTION

Il modulo consente di organizzare e gestire le indagini che sono necessarie per valutare la Soddisfazione del Personale, attraverso questionari che possono essere somministrati sia in forma cartacea che via web tramite l'intranet, nonché la gestione dei dati di ritorno per la realizzazione delle necessarie statistiche.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.7.h SICUREZZA sul LAVORO, CARTELLE SANITARIE e di RISCHIO

Il modulo consente di gestire le informazioni richieste dalle disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro (D.lgs 81/08, Linee Guida INAIL e OHSAS 18001), come ad esempio:

- Sistemi di gestione della sicurezza

- Manutenzione di attrezzature e dispositivi di sicurezza (es. Antincendio)
- Sopralluoghi posti di lavoro
- DVR (documento valutazione rischi)
- Formazione e Informazione sulla sicurezza
- Dispositivi di Protezione Individuale (DPI)
- Infortuni
- Sorveglianza sanitaria dei lavoratori
- Analisi e valutazione dei rischi

In merito agli ultimi punti il D. Lgs. 81/08 ha riconosciuto ruolo e obbligo di medici competenti nell'ambito della valutazione del rischio negli ambienti di lavoro. Per coordinare e ottimizzare queste attività di controllo è importante gestire i dati relativi alla sorveglianza sanitaria dei singoli lavoratori: calendario visite mediche, elenco dei dipendenti da visitare, eventuali mansioni a rischio che svolgono, eventuali patologie personali, protocollo sanitario loro assegnato con elenco degli esami clinici da effettuare, archivio storico con le date delle precedenti visite e il suo esito.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.7.i RILEVAMENTO PRESENZE, MENSE e TURNI

Questo modulo raccoglie in tempo reale i dati di presenza dei dipendenti tramite badge magnetici, RFID, ecc. Il sistema può essere utilizzato per esportare i dati ai sistemi di elaborazione paghe oppure per la schedulazione di produzione (MRP II) e l'avanzamento delle fasi di lavoro (MES). Una serie di funzioni facilita quindi il lavoro di verifica dell'ufficio personale, la gestione delle fasi di produzione, le elaborazioni di contabilità analitica, la gestione dei menù e il controllo delle prenotazioni della mensa, il pilotaggio di sirene per segnalare fine turni, allarmi o comandare l'apertura/chiusura delle porte di accesso, ecc.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.7.l ELABORAZIONE PAGHE

L'elaborazione delle buste paghe (o cedolini), in genere demandata ai Consulenti del Lavoro, fornisce i prospetti che l'impresa rilascia ai dipendenti dove vengono indicati gli importi lordi e netti che essi percepiscono per un determinato periodo di lavoro, oltre ai dati relativi alle trattenute fiscali e previdenziali. *N.B. La presenza di questo software in azienda non interferisce in genere con i processi gestionali dell'impresa ed è giustificata solo per aziende di dimensioni rilevanti in quanto richiede know how professionali e continui riallineamenti alle normative civili e fiscali.*

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO →	

## B) 2.8 Area CONTAB. ANALITICA e CONTROLLO di GESTIONE

Per affrontare mercati e scenari che cambiano rapidamente è necessario disporre di strumenti di controllo che consentano alle imprese di prendere in tempi rapidi le migliori decisioni operative

e strategiche: gestione dei budget, contabilità analitica (in grado di elaborare in tempo reale i margini e la redditività per prodotti, commesse, divisioni), Business Intelligence, Data Mining.

### B) 2.8.a BUDGET e ANALISI di BILANCIO

Il modulo consente di confrontare i dati previsionali di bilancio (budget) con i dati consuntivi di contabilità generale e di elaborare riclassificazioni in cascata, nonché di gestire budget per commesse, centri di costo, o aree di business, per un successivo confronto con i dati consuntivi ricavati dai bilanci analitici.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.8.b CONTABILITÀ ANALITICA e INDUSTRIALE

Il modulo consente la ripartizione dei singoli costi e ricavi per destinazione; gli obiettivi principali in genere sono 2: contabilità per commesse (che produce bilanci per zone, agenti, articoli, ecc., calcolando i margini di redditività per ogni singola commessa, fattura o cliente), e contabilità per centri di costo, che raccoglie i costi imputati a ogni reparto e permette di calcolare i costi di unità d'opera (costo orario lordo del personale o degli impianti); la contabilità per aree di business (o divisioni) permette inoltre di ottenere bilanci settoriali per filiali, linee di produzione, divisioni aziendali, ecc., mentre l'analisi dei costi a "full-cost" si può ottenere in automatico con ripartizione di costi diretti ed indiretti tramite "drivers analitici". Utili anche le funzioni per l'Activity Based Costing (ABC), metodo di analisi dei costi che fornisce dati sull'effettiva incidenza dei costi associati a ciascun prodotto e servizio a prescindere dalla struttura organizzativa.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.8.c Contabilità Multi-DIVISIONALE

Ripartizione automatica di costi e ricavi sulle diverse divisioni o "linee di business"; ad ognuna di esse (definita anche come "centro di bilancio") possono inoltre essere associati uno o più "centri di costo" e uno o più "centri di ricavo": filiali, linee di prodotto, zone del mercato, aree geografiche, ecc.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.8.d BUSINESS INTELLIGENCE (e Statistiche Avanzate)

Questo modulo gestisce l'estrazione delle informazioni di sintesi necessarie per monitorare e guidare tutta l'impresa, con immediata generazione di break-even-point, diagrammi e grafici per facilitarne l'analisi ed interpretazione, nonché di KPI (Key Performance Indicators) periodici, per monitorare ad es. il volume generale del lavoro, i tempi di risposta, la qualità, i costi. I risultati di queste elaborazioni, che possono essere sintetizzati in appositi "Cruscotti" o "Dashboard aziendali", sono elementi indispensabili affinché la direzione aziendale possa poter prendere le migliori decisioni operative e strategiche nelle diverse aree, tra cui:

- Finance (credito, pagamenti, cash-Flow)



- Controllo Gestione (economica e finanziaria, budget)
- Commerciale (offerte, vendite)
- Logistica (acquisti, magazzini)
- Produzione (avanzamento produzione, commesse, contabilità industriale)

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.8.e DATA MINING

Consente di utilizzare strumenti e algoritmi matematici per analizzare grandi quantità di dati e ottenere, a partire da informazione implicite e nascoste, schemi significativi e dati utilizzabili. Può inoltre consentire la “schedulazione” e l’invio automatico di queste analisi sia agli operatori interni all’azienda che agli operatori esterni (agenti, tecnici, filiali).

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

## B) 2.9 Area COMUNICAZIONI

Le imprese devono oggi dialogare in modo sempre più automatico con la propria filiera produttiva e commerciale: filiali, distributori, venditori, tecnici, consulenti, clienti e fornitori; il sistema informatico dell’azienda deve inoltre essere utilizzabile anche da chi opera in paesi diversi e con lingue diverse.

### B) 2.9.a TELEFONIA IP, CENTRALINI SOFTWARE, Wi-Fi Communication

Un centralino software VOIP permette l’abbattimento dei costi di telefonia perché sfrutta la rete Internet per telefonare e collegare direttamente sedi o filiali (come se fossero numeri interni). Produce in automatico statistiche immediate su tutto il traffico telefonico e consente anche di eliminare la rete telefonica interna (utilizza la stessa cablatura della rete informatica). Ulteriori vantaggi derivano dalla possibilità di interagire con gli ERP e i SW gestionali aziendali (v. *paragr. succ.*)

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.9.b VOIP DESK (Integrazione con TELEFONIA IP)

L’integrazione di un centralino software con il sistema ERP (VOIP DESK) può consentire il riconoscimento immediato dell’interlocutore telefonico con visualizzazione immediata dei dati anagrafici del chiamante; in base alle richieste del cliente e in base al profilo del destinatario della chiamata (amministrativo, tecnico, commerciale) possono essere visualizzate le informazioni più utili presenti sull’ERP (estratti conto e scadenziari per l’amministrazione, lista dei prodotti in manutenzione per l’assistenza, ordini e offerte per i commerciali, date di consegna dei fornitori per l’ufficio acquisti, etc...); tracciabilità delle chiamate, statistiche e collegamento diretto alle attività di assistenza sono ulteriori funzioni disponibili.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.9.c SITO WEB AZIENDALE

Il sito aziendale rappresenta oggi il mezzo prioritario con cui si comunica e in cui si descrive l'attività aziendale. Una configurazione base del sito dovrebbe comprendere funzioni per richiesta informazioni, tracciabilità accessi ed elaborazione di dati statistici sulle visite. È però oggi sempre più necessario utilizzare il sito non in modo statico ma anche per supportare le azioni di business, creando ad es. legami con le azioni marketing e le strategie di comunicazione e ottenimento lead che dovrebbero alimentare il CRM: DEM (Direct Email Marketing), Landing Pages, Keyword Advertising, Social Media Marketing, ecc. è quindi importante che possa essere integrato con il sistema ERP e comprendere eventualmente al suo interno anche quelli che in precedenza sono stati definiti "Portali WEB" o "Portali Operativi Aziendali" BtB e BtC.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.9.e C.M.S. (Content Management System)

Il CMS (Sistema di gestione dei contenuti), è un modulo che consente di gestire in autonomia siti internet, portali (BtB o BtC), intranet, funzioni per la SFA (Sales Force Automation), nonché presidiare tutte le forme di comunicazione web e mobile e fungere da interfaccia verso ERP e CRM, svincolando l'impresa da conoscenze tecniche di programmazione Web. Esistono CMS specializzati per tipologie di contenuti (blog, forum, ecc.) e CMS più generici, in genere più flessibili per consentire la pubblicazione di diversi tipi di contenuti. L'amministratore del CMS gestisce in genere dal proprio terminale, tramite un pannello di interfaccia e controllo, i contenuti da inserire o modificare; il CMS si appoggia su un database preesistente per lo stoccaggio dei contenuti e oltre alla sezione di amministrazione (back end) offre una sezione applicativa (front end), che l'utente web usa per fruire dei contenuti e delle applicazioni del sito.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.9.f POSTA ELETTRONICA

La posta elettronica (e-mail) è un servizio Internet grazie al quale ogni utente abilitato, attraverso un proprio account di posta, può inviare e ricevere messaggi, con allegati documenti di qualsiasi tipo e immagini digitali, utilizzando un dispositivo elettronico connesso in rete (p.c., palmare, cellulare, ecc.). I software che gestiscono queste funzioni sono oggi prodotti standard a livello internazionale. *Si ricorda anche che per le imprese è oggi obbligatorio dotarsi di una casella di "PEC" (Posta Elettronica Certificata), e che la posta ricevuta su tali caselle può essere dirottata presso altre mail aziendali.*

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.9.g MAIL COLLECTOR

Questo modulo consente di integrare la posta elettronica all'interno del sistema ERP mediante sistemi di "parsing" ed "euristica interpretativa" dei testi in relazione a clienti, nominativi, prospect, sedi secondarie, offerte, commesse, etc. Permette la protocollazione automatica di ogni messaggio ricevuto da un qualsiasi account di un cliente verso un qualsiasi account interno e viceversa, e di portare quindi all'interno del sistema ERP,

condividendolo, un patrimonio informativo fondamentale (è prassi comune che richieste di informazioni, proposte di variazioni commerciali o tecniche, spostamenti di date di consegna, quantità, etc., avvengano spesso in via “destrutturata” e “informale” tramite posta elettronica).

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.9.h INTRANET AZIENDALE (& Corporate Portal)

Per intranet si intende la strutturazione della rete locale (LAN) usata all'interno dell'impresa per facilitare la comunicazione e l'accesso alle informazioni interne aziendali. Le modalità di utilizzo e gestione di queste funzionalità possono essere estremamente diverse per ogni azienda. Il Corporate Portal può essere il punto di ingresso ad applicazioni specifiche presenti sulla intranet, come ad es.:

- Publishing (pubblicazione di contenuti)
- Documents (archiviazione, indicizzazione, correlazione e ricerca di documenti condivisi);
- Community (comunicazione tra utenti attraverso servizi interattivi: forum, mailing list, instant messaging, chat etc);
- Collaborative: supporto al teamworking (groupware, e-room, ecc.);
- Service (e-learning, rubriche, modulistica, help desk informatico etc)
- Marketing interno

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.9.i MULTI-LINGUA

Questo modulo consente a tutte le realtà aziendali che hanno filiali e sedi operative all'estero di utilizzare sempre la propria struttura dei dati e il proprio sistema di gestione aziendale in cui menù, descrizioni, messaggi, commenti, help on-line, ecc., sono automaticamente visualizzati nella lingua dell'operatore che accede al sistema.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

## B) 2.10 Area FUNZIONI GENERALI

Alcune funzioni non fanno parte di un'area specifica ma vengono utilizzate in modo trasversale da tutte le aree e reparti aziendali. Tra queste ovviamente le funzioni di office automation, di archiviazione documentale, nonché quelle di gestione e controllo dei work-flow, sempre più indispensabile non solo per ottenere le varie certificazioni ma anche per migliorare le comunicazioni nei processi interni nonché ridurre tempi di lavoro e costi operativi.

### B) 2.10.a OFFICE AUTOMATION (software di produttività personale)

Con questo termine si indicano le applicazioni che permettono all'utente di creare documenti di testo, fogli elettronici, presentazioni o grafici. Sono prodotti diffusi a livello internazionale in genere sono raccolti nelle cosiddette "suite per ufficio".

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.10.b ARCHIVIAZIONE DOCUMENTALE

Il modulo permette l'acquisizione e l'archiviazione elettronica dei documenti, la ricerca e "navigazione" al loro interno, il Workflow Management, la Conservazione Sostitutiva dei documenti (fiscali e non) a norma di legge, l'eventuale Fatturazione Elettronica a norma di legge, integrata con la conservazione sostitutiva dei documenti fiscali e il software gestionale, la spedizione massiva e multicanale dei documenti (via e-mail, fax, Postel), la gestione di Firma Elettronica e PEC, l'"Ocr Data Capture" per il caricamento automatico dei documenti nel software gestionale (ERP).

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.10.c Integrazione con DOCUMENTALE

Questo modulo consente la completa integrazione di tutti i documenti che in precedenza erano cartacei all'interno dei flussi aziendali gestionali: tutti i documenti emessi (dall'ERP, da sistemi di office automation o da software speciali) e tutti i documenti ricevuti vengono automaticamente archiviati e collegati agli oggetti del database aziendale, con possibilità di gestire l'archiviazione sostitutiva a norma di legge. La possibilità di catalogare qualsiasi tipo di documento permette di agevolare anche i processi di "avanprogetto" e di CRM, nonché la raccolta di documentazione tecnico/commerciale dell'assistenza, della concorrenza, ecc. Un'interfaccia web consente, previa autorizzazione, di accedere a tutti i documenti 24 ore su 24 e da qualsiasi ubicazione.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.10.d WORK-FLOW Design & Control

Consente di definire i processi di business aziendali attraverso insiemi di regole per ogni specifico flusso: documenti, informazioni e compiti ("TO DO List") sono conseguentemente trasmessi in automatico da un ruolo all'altro e validati step by step da un sistema di controllo delle regole ("RVM" - Rules Virtual Machine). Il responsabile aziendale può stabilire per ogni utente, ruolo o contesto il migliore flusso di utilizzo delle procedure per aumentare la produttività individuale e la sicurezza dei processi.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.10.e AUDIT TRAIL (Info-Tracking)

Ispirato dalla normativa FDA CFR Part 11 (B/11.10) il modulo permette di garantire la tracciabilità, a ritroso, di tutte le operazioni eseguite sul sistema informatico, fino ai dati originali; indispensabile per ottenere la certificazione dei processi aziendali, può gestire

anche la protocollazione delle firme elettroniche e controllare la corretta compilazione dei dati, generando messaggi di “status” o “warning” a indirizzi e-mail predefiniti.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.10.f ANAGRAFICHE Articoli, Controparti, Tabelle

Tra le funzioni generali deve ovviamente essere presente una gestione centralizzata della codifica di articoli, controparti e tabelle generali. Tra le informazioni che si ritengono importanti:

- ARTICOLI - Proprietà di ogni componente, semilavorato o prodotto finito: unità di misura differenti (per acquisti, magazzino, movimentazioni, produzione, vendita), classificatori (famiglie, gruppi, categorie omogenee, classi di sconto, fasce di provvigioni), coordinate preferenziali di magazzino (allocazioni), tipologie di gestione scorte, condizioni di acquisto e di vendita (quantità minima ordinabile, garanzia, ecc.), note a corredo (istruzioni d’uso, norme o precauzioni particolari), ecc.
- CONTROPARTI - Clienti, Fornitori, Banche, Agenti, Dipendenti, Vettori (indirizzi, nominativi e riferimenti, modalità di consegna, tipi di pagamento, banche d’appoggio, contropartite contabili, note informative, ecc...).
- TABELLE: Causali di Movimentazione Merci, Modalità di Consegna e Trasporto, Allocazioni di Magazzino, Zone geografiche, Dipendenti e Collaboratori, Reparti e Centri di Costo, Linee di Prodotto, Condizioni Bancarie, ecc.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input checked="" type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.10.g VARIANTI di PRODOTTO (Taglie e Colori)

Questo modulo consente di gestire le varianti di prodotto per identificare in tutti i processi (stoccaggio/produzione) gli articoli che hanno uno stesso codice ma che risultano diversi per alcune caratteristiche: colore, misura (taglia), calibro, tipologia del “capo”, scala metrica (per nazione), assortimento colori stagionali, ecc. È così possibile descrivere le finiture di qualsiasi tipo di prodotto con attributi che ne accompagnano la vita in tutti i processi commerciali e produttivi.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input checked="" type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

## B) 2.11 Area SICUREZZA Gestionale

Tutto il sistema informatico va sempre difeso da ogni eventuale utilizzo improprio (vedi apposito capitolo sicurezza). Oltre alle difese di base è però importante che all’interno di ogni software gestionale (ERP) sia presente un sistema di controllo che abiliti e regoli l’accesso dei singoli utenti alle sole funzioni e operazioni che si ritengono appropriate; questo controllo può essere a più livelli e arrivare anche a indicare il tipo di accesso sui singoli campi.

### B) 2.11.a Controllo ABILITAZIONI e PRIVACY

L'amministratore di sistema può definire i singoli utenti oppure creare gruppi di utenti e per ognuno di essi può indicare le funzioni alle quali è impedito l'accesso e quelle a cui è possibile accedere, specificando se l'abilitazione è "full-control" o "in sola lettura". Questo sistema di controllo degli accessi è conforme alle disposizioni legislative che regolano la Privacy.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.11.b SECURITY System

Questo ulteriore livello di "Security" consente un controllo più approfondito e la gestione delle limitazioni per ogni utente (o per ogni gruppo) anche sui singoli campi di ogni finestra o barra strumenti: ogni campo può essere "modificabile", "in sola lettura", con "compilazione obbligatoria" o con "accesso negato" (possono così essere inibite anche le visualizzazioni di alcune specifiche informazioni). La possibilità di agire anche sulla barra degli strumenti di ogni finestra permette di negare, ad esempio, la possibilità di effettuare stampe o ricerche di un certo tipo.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

### B) 2.11.c SICUREZZA Dispositivi "Mobili"

Anche nell'ambito dei sistemi di gestione delle applicazioni mobile (MDM, Mobile Device Management) è importante valutare l'esigenza di specifiche soluzioni per la sicurezza dei dati oltre che degli stessi dispositivi.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	

## B) 2.A1 SOFTWARE applicativi "AD HOC"

Alcune tipologie di imprese del settore ICT producono o commercializzano strumenti e prodotti cosiddetti "standard", che gestiscono cioè i processi più diffusi nella maggior parte delle imprese, e la cui capacità di configurazione e personalizzazione può essere importante per la migliore applicazione in azienda. Questi prodotti, in genere frutto di anni di sviluppo e ottimizzazione progettuale, racchiudono in essi esperienze e metodologie che, anche attraverso adeguati percorsi formativi, possono favorire un salto di qualità non solo organizzativo ma anche culturale dell'impresa.

Altre tipologie di imprese ICT realizzano invece progetti su misura e software specifici per gestire situazioni particolari, esigenze di nicchia o processi non standard; tra questi, ad es., l'integrazione dell'ERP con vari dispositivi di controllo (macchine automatiche, sensori, etc), o con gli ultimi dispositivi "mobile", ecc.

Il presente documento si basa ovviamente su quanto è possibile gestire con soluzioni (prodotti e tecnologie) standard e già disponibili sul mercato. Nulla toglie però alla grande importanza che

possono avere i cosiddetti software applicativi “ad hoc” per il raggiungimento della massima efficienza nei processi d’impresa.

utile	già presente	adeguato (ok)	Motivo
<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI →	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI →	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO →	
Descrizione:			

## B) 2.A2 INTEGRAZIONE dei MODULI GESTIONALI

In aggiunta alle informazioni precedenti, come ulteriore approfondimento, può essere importante indicare se i moduli software già presenti in azienda sono integrati (fanno ad esempio parte di un unico sistema ERP o gestionale), o se comunque dialogano e interagiscono tra di loro.

L’eventuale indicazione delle case produttrici e dei nomi dei prodotti utilizzati dall’azienda può essere utile ma può non essere sufficiente a comprendere il livello di utilizzo del software da parte degli operatori aziendali (a volte infatti l’azienda stessa non ha idea di quali siano le potenzialità del prodotto che utilizza e quale sia la % di funzioni che usa rispetto a quelle disponibili).

*Esempio per comprendere il sistema di rilevamento:*

Area COMMERCIALE	integrazione	prodotto utilizzato
Configuratore commerciale	X	AAA
Vendite (Listini, Offerte, Ordini Clienti)	X	BBB
Portale Web Vendite (Agenti) – SFA 1		
...		
AREA ACQUISTI, Gest. SCORTE, LOGISTICA	integrazione	prodotto utilizzato
ACQUISTI		
MAGAZZINI	X	CCC
...		
AREA AMMINISTRATIVA e FINANZIARIA	integrazione	prodotto utilizzato
SPEDIZIONI	X	CCC
FATTURAZIONI	X	CCC
CONTABILITA' Generale e Iva	X	CCC
TESORERIA		
...		

*In questo esempio semplificato l’impresa usa un software “AAA” per la configurazione dei prodotti; questo SW scarica i dati in un programma custom “BBB” per la redazione delle offerte e degli ordini (programmi differenti ma in qualche modo integrati); viene inoltre utilizzato un software “CCC” per la gestione dei DDT, integrato con la gestione del magazzino e con alcuni moduli amministrativi; il software “AAA” è quindi integrato con il software “BBB” (stessa colonna) ma non con il software “CCC” (colonna differente).*

## CHECK UP INTEGRAZIONE MODULI

B) 2.1	Area CRM (MARKETING e SERVIZI)	integrazione	prodotto utilizzato	% uso
B) 2.1.a	MARKETING (pre e post-vendita) - CRM1			
B) 2.1.b	SERVIZI e Assistenza (post-vendita) - CRM2			
B) 2.1.c	Integraz. CRM1 e CRM2 con Geo-Marketing			
B) 2.1.d	Statistiche Marketing			
B) 2.1.e	Portale Web per il MARKETING - CRM1			
B) 2.1.f	Portale Web per i SERVIZI - CRM2 (Tecnici)			

B) 2.2	Area COMMERCIALE	integrazione	prodotto utilizzato	% uso
B) 2.2.a	CONFIGURATORI commerciali			
B) 2.2.b	VENDITE (Listini, Offerte, Ordini Clienti)			
B) 2.2.c	TRASPORTI e PARCO AUTOMEZZI			
B) 2.2.d	PIANIFICAZIONE VENDITE M.P.S.			
B) 2.2.e	AGENTI e PROVVIGIONI			
B) 2.2.f	STATISTICHE Vendite e BUDGET commerc.			
B) 2.2.g	Portale Web per gli AGENTI - SFA			
B) 2.2.h	Portali WEB per i CLIENTI (BtB e BTC)			

B) 2.3	Area ACQUISTI, SCORTE, LOGISTICA	integrazione	prodotto utilizzato	% uso
B) 2.3.a	ACQUISTI			
B) 2.3.b	MAGAZZINI e SCORTE			
B) 2.3.c	TRACCIABILITA' (e Supply Chain)			
B) 2.3.d	LOGISTICA (con BAR-CODE)			
B) 2.3.e	STATISTICHE acquisti e Valutaz. Fornitori			
B) 2.3.f	Portale WEB FORNITORI			

B) 2.4	Area PRODUZIONE	integrazione	prodotto utilizzato	% uso
B) 2.4.a	PROGETTAZIONE, PDM e PLM			
B) 2.4.b	PROGETTAZIONE TECNICO-GRAFICA			
B) 2.4.c	CODIFICATORE Automatico Articoli			
B) 2.4.d	PIANIFICAZIONE MRP I (Fabbisogni)			
B) 2.4.e	SCHEDULAZ. MRP II a capac. INFINITA (CRP)			
B) 2.4.f	SCHEDULAZ. MRP II a capacità FINITA (FCS)			
B) 2.4.g	PRODUZ. OPERATIVA (Ordini e C/Lavoro)			
B) 2.4.h	Controllo AVANZAMENTO di Produz. (MES)			
B) 2.4.i	CANTIERI di produzione			



B) 2.5	Area QUALITÀ	integrazione					prodotto utilizzato					% uso
B) 2.5.a	CONTROLLI QUALITÀ											
B) 2.5.b	CICLI di COLLAUDO											
B) 2.5.c	ATTREZZATURE e STRUMENTI di MISURA											
B) 2.5.d	MANUTENZIONI di Macchine e Impianti											
B) 2.5.e	RECLAMI E "NON CONFORMITÀ"											
B) 2.5.f	AUDIT (Verifiche Ispettive)											
B) 2.5.g	RISORSE e COMPETENZE											
B) 2.5.h	Documentazione Qualità SERVIZI e processi											
B) 2.5.i	RISK MANAGEMENT											
B) 2.5.l	RAMS Engineering											

B) 2.6	Area AMMINISTRATIVA e FINANZIARIA	integrazione					prodotto utilizzato					% uso
B) 2.6.a	SPEDIZIONI											
B) 2.6.b	FATTURAZIONE											
B) 2.6.c	CONTABILITÀ GENERALE											
B) 2.6.d	TESORERIA											
B) 2.6.e	Gestione FINANZIARIA											
B) 2.6.f	CESPITI e ASSETS											
B) 2.6.g	Altri Adempimenti Fiscali											

B) 2.7	Area RISORSE UMANE	integrazione					prodotto utilizzato					% uso
B) 2.7.a	ORGANIGRAMMI											
B) 2.7.b	MANSIONARI											
B) 2.7.c	CURRICULA, COMPETENZE E CARRIERE											
B) 2.7.d	FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO											
B) 2.7.e	AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE											
B) 2.7.f	CONTRATTUALISTICA											
B) 2.7.g	EMPLOYEE SATISFACTION											
B) 2.7.h	SICUREZZA LAVORO, CART.SANIT./RISCHI											
B) 2.7.i	RILEVAMENTO PRESENZE, MENSE e TURNI											
B) 2.7.l	ELABORAZIONE PAGHE											

B) 2.8	Area CONTAB. ANAL. e CONTROLLO GESTIONE						prodotto utilizzato	% uso
B) 2.8.a	BUDGET e ANALISI di BILANCIO							
B) 2.8.b	CONTABILITÀ ANALITICA e INDUSTRIALE							
B) 2.8.c	Contabilità Multi-DIVISIONALE							
B) 2.8.d	BUSINESS INTELLIGENCE (e Statistiche Avanz.)							
B) 2.8.e	DATA MINING							

B) 2.9	Area COMUNICAZIONI	integrazione					prodotto utilizzato	% uso
B) 2.9.a	TELEFONIA IP e CENTRALINO SOFTWARE							
B) 2.9.b	VOIP DESK (Integrazione con TELEFONIA IP)							
B) 2.9.c	SITO WEB AZIENDALE							
B) 2.9.f	POSTA ELETTRONICA							
B) 2.9.g	MAIL COLLECTOR							
B) 2.9.h	INTRANET AZIENDALE (& Corporate Portal)							
B) 2.9.i	MULTI-LINGUA							

B) 2.10	Area FUNZIONI GENERALI	integrazione					prodotto utilizzato	% uso
B) 2.10.a	OFFICE AUTOMATION							
B) 2.10.b	ARCHIVIAZIONE DOCUMENTALE							
B) 2.10.c	Integrazione con DOCUMENTALE							
B) 2.10.d	WORK-FLOW Design & Control							
B) 2.10.e	AUDIT TRAIL (Info-Tracking)							
B) 2.10.f	ARTICOLI, Controparti, Tabelle (BASE)							
B) 2.10.g	TAGLIE e COLORI							

B) 2.11	Area SICUREZZA Gestionale	integrazione					prodotto utilizzato	% uso
B) 2.11.a	Controllo ABILITAZIONI e PRIVACY							
B) 2.11.b	SECURITY System							
B) 2.11.a	SICUREZZA Dispositivi "Mobili"							

## B) 3 – HARDWARE e TECNOLOGIE

Questa sezione, analogamente alla sezione B.1, è soprattutto dedicata alla raccolta di informazioni utili per poter valutare se le infrastrutture hardware e tecnologiche sono all'altezza non solo dei compiti attuali ma anche, soprattutto, se sono in grado di supportare gli eventuali nuovi moduli software di cui si è evidenziata la necessità in seguito alle valutazioni della sezione B.2.

### B) 3.1 CED e Postazioni di Lavoro

#### B) 3.1.a Caratteristiche del sistema informatico e del CED [http://](#)

DIMENSIONI SISTEMA INFORMATICO			
Numero totale postazioni di lavoro	n.	<input type="text"/>	
di cui postazioni fisse interne all'azienda (PC)	n.	<input type="text"/>	
postazioni fisse esterne (filiali, riv, ecc)	n.	<input type="text"/>	
dispositivi mobili (totali)	n.	<input type="text"/>	
di cui (per tipo)	n.	<input type="text"/>	di <input type="text"/>
	n.	<input type="text"/>	di <input type="text"/>
	n.	<input type="text"/>	di <input type="text"/>

<b>CED (Centro Elaborazione Dati)</b>	<input type="checkbox"/> interno	<input type="checkbox"/> esterno
Gestito direttamente o in outsourcing	<input type="checkbox"/> Diretto	<input type="checkbox"/> Outsourcing
Se gest. dirett. e interno, quanti dipendenti	n.	<input type="text"/>
Responsabile del CED	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> SI
	nome:	<input type="text"/>

#### B) 3.1.b Server Farm (Web Farm) [http://](#)

Gestire direttamente un CED presso la propria azienda comporta problematiche ben note (gestione dei server, sicurezza, impianti elettrici e di condizionamento, ecc.); a questa configurazione esistono oggi diverse opzioni alternative, come ad es. le offerte denominate Cloud (Nuvola) e in particolare le cosiddette "server farm", ad es., sono luoghi appositamente dedicati alla gestione dei sistemi informatici in cui, a costi sempre più concorrenziali, sono garantiti tecnologie, affidabilità, sicurezza, presenza di personale specializzato. È attraverso le web farm che i cosiddetti "provider" offrono vari servizi:

- Hosting: possibilità di installare una propria applicazione (web o non) in server di proprietà del provider; soluzione economica ma a volte poco performante, in quanto i server possono essere condivisi da più applicazioni.
- Server Virtuali: il provider mette a disposizione una macchina virtuale collocata su un server fisico (che conterrà altre macchine); il cliente può gestire come vuole la sua macchina virtuale e il provider si dedica alla macchina fisica; al cliente è data

possibilità di scegliere quantità processore, memoria, disco e velocità/banda di rete; la quantità di risorse può non essere eccelsa se sul server fisico convivono altre macchine virtuali, ma è in genere sufficiente per applicazioni poco intensive.

- Server dedicati: il cliente acquista (o noleggia) un server fisico e paga solamente le spese di collocazione e noleggio degli spazi. La gestione software del server, così come la responsabilità di controllare l'accesso alle proprie risorse, è a carico del cliente; il provider in caso di guasto può fornire pezzi di ricambio in tempi brevi.
- Housing: il cliente acquista il server altrove e si occupa sia dei problemi fisici che del software; paga alla webfarm solo il prezzo di collocazione (alimentazione, rete, ecc.); in caso di interventi sulla macchina il cliente deve concordare con il provider un appuntamento.

*(N.B. Quando le server farm sono realizzate con l'esplicito obiettivo di affittarne lo spazio si parla di Data Center o Network Operating Center (NOC)).*

### B) 3.1.c Cloud Computing

<http://>

Con il termine “cloud computing” (nuvola informatica) si indica oggi un insieme di tecnologie che sfruttano risorse hardware e software distribuite e virtualizzate in Rete e con le quali un provider, o una qualsiasi impresa, offre servizi che permettono di elaborare o archiviare dati, tra i quali, ad es., i seguenti:

- SaaS (Software as a Service) - Utilizzo di software in remoto, spesso attraverso un server web (anche ASP, Application service provider).
- DaaS (Data as a Service) - Vengono messi a disposizione via web solo i dati ai quali gli utenti possono accedere (con qualsiasi applicazione) come se fossero residenti su un disco locale.
- IaaS (Infrastructure as a Service) - Utilizzo di risorse hardware in remoto su richiesta al momento del bisogno, quindi non assegnate a prescindere dal loro utilizzo effettivo.

### B) 3.1.d Dispositivi mobili (Tablet, Smartphones, ...)

Difficile immaginare oggi di non utilizzare alcuni dei nuovi dispositivi mobili (palmari, smartphone, tablet, laptop, GPS, ecc.) anche per estendere all'esterno del plant aziendale il controllo e l'esecuzione dei processi d'impresa.

Diventa quindi indispensabile considerare questi dispositivi come ulteriori punti di accesso al sistema da controllare e verificare anche per tutte le problematiche legate alla sicurezza e alla privacy.

## B) 3.2 RETI e SERVER

<b>SERVER, RETI, VIRTUALIZZ.</b>			
Numero di server (fisici e virtuali)		n. <input style="width: 50px;" type="text"/>	note: <input style="width: 300px;" type="text"/>
Tipo di Rete	<input type="checkbox"/> RETE di PC	<input type="checkbox"/> UNIX	<input type="checkbox"/> AS/400
		<input type="checkbox"/> ASP	<input type="checkbox"/> CLOUD
		<input type="checkbox"/> altro → <input style="width: 150px;" type="text"/>	
Eventuali sistemi di virtualizzazione e consolidamento Server, Applicaz. e Desktop		<input style="width: 400px; height: 20px;" type="text"/>	
		<input style="width: 400px; height: 20px;" type="text"/>	
		<input style="width: 400px; height: 20px;" type="text"/>	
<hr/>			
<b>Tecnologia LAN</b>	<input type="checkbox"/> Fissa	<input type="checkbox"/> Fibra	<input style="width: 40px;" type="text"/> Gigabit
	<input type="checkbox"/> Wireless →	numero Access Point <input style="width: 40px;" type="text"/>	velocità <input style="width: 40px;" type="text"/> Mb
	<input type="checkbox"/> Certificata	<input type="checkbox"/> NON certificata	
<hr/>			
<b>Cablaggi</b>	Strutturati	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
	Certificati	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
	con Armadi	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
	Gruppi di continuità	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
	Prese a muro numerate	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
	Cavi almeno cat. 5e	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO

## B) 3.3 INTERNET e TELECOMUNICAZIONI

<b>INTERNET</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Operatore _____	Tipo di contratto _____	
<input type="checkbox"/> Firewall	Hardware: _____	Software: _____
<input type="checkbox"/> Router	Tipo e modello: _____	
<input type="checkbox"/> Router Firewall	Tipo e modello: _____	
<input type="checkbox"/> Antivirus	Produttore: _____	Modalità di distribuzione: _____
<input type="checkbox"/> Altre Protezioni:	_____	

### B) 3.3.a INFRASTRUTTURA IP per TRASMISSIONE DATI-VOCE

La presenza in azienda di più reti "fisiche" (telefonia, internet, reti locali e geografiche) può oggi in molti casi essere una inutile replica; tutte queste reti si possono integrare in un unico sistema definito "IP" (Internet Protocol), che è quello su cui si basa anche la rete internet e le nuove reti di telefonia, dette VOIP. Un'unica rete quindi su cui gestire i vari servizi, dalla telefonia verso le varie sedi e tutte le altre destinazioni, alla rete che collega i vari computer dell'azienda nelle varie sedi e il collegamento ad internet. (vedi par. B.2.9.)

## B) 3.4 SICUREZZA del sistema

### B) 3.4.a CONTINUITÀ e SALVATAGGI

<b>Business CONTINUITY</b>	Gruppi di continuità	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
	Armadi Ignifughi (Copie Dati)	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
	Sala Server Bildata	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
	Sistemi ad alta affidabilità - HA	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>Salvataggio (BACK UP) e Ripristino Dati</b>	Strumento:	<input type="text"/>	
	Software:	<input type="text"/>	
	Modalità:	<input type="text"/>	
<b>Disaster RECOVERY Plan</b> (x incendi, terremoti, ...)	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	

### B) 3.4.b ACCESSI e PRIVACY

<b>Controllo ACCESSI</b>	<input type="checkbox"/> Firewall
	<input type="checkbox"/> Antivirus
	<input type="checkbox"/> Sistemi di autenticazione centralizzata
	<input type="checkbox"/> Sistemi di autorizzazione centralizzata ai diversi servizi informatici
	<input type="checkbox"/> Gestione integrata di contatti con accesso da più dispositivi e interfacce
	<input type="checkbox"/> Gestione integrata di directory di file con accesso da più dispositivi e interfacce
<b>PRIVACY</b>	<input type="checkbox"/> Adeguamento Legge Privacy DLG 196/03
	<input type="checkbox"/> Misure minime
	<input type="checkbox"/> Redazione del DPS

### B) 3.4.c MANUTENZIONI e ASSISTENZE

<b>Contratti di ASSISTENZA</b>	ERP / software Gestionale	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
	altri Software Applicativi	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
	Server	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
	.....	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
	.....	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>Gestione degli Asset informatici</b>	Hardware	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
	Software licensing	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
	Dispositivi mobili	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO

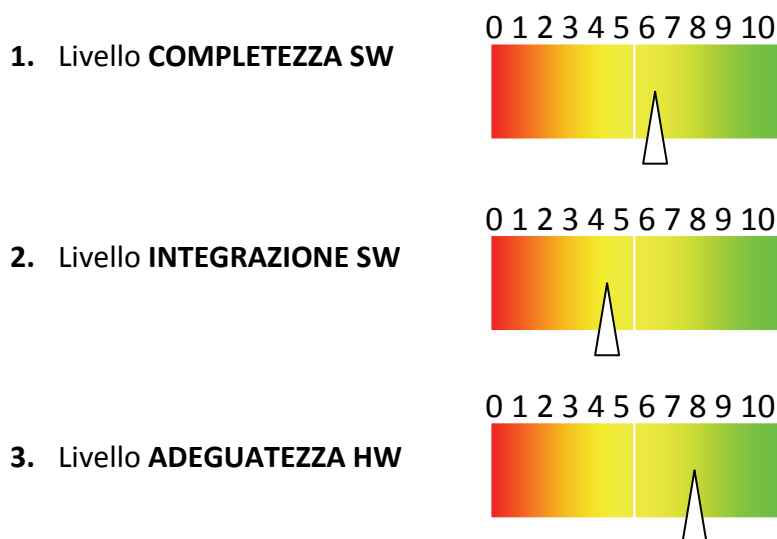
## Indicatori finali

### B) 4.1 Risultati Check Up Impresa

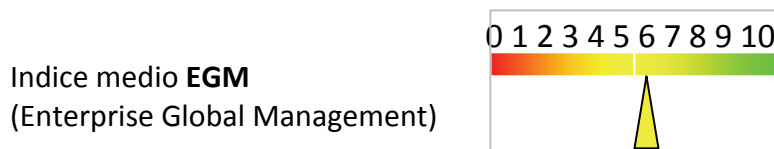
Con alcuni semplici algoritmi è possibile esprimere, in base alle indicazioni fornite, una prima “misura” dei livelli di efficienza dei sistemi ICT.

Se il check up viene compilato on-line via web (sul sito [www.checkupimpresa.it](http://www.checkupimpresa.it)) questa misura, ancorché indicativa, viene elaborata in automatico e inserita nel riepilogo finale di valutazione che può essere immediatamente stampato o inviato via mail.

Alla fine del check up viene quindi generato un report che presenta, insieme con i dati fondamentali dell’impresa e del check up (struttura, classificazione, aree di criticità, ecc.), alcuni indicatori che riassumono in maniera sintetica una prima valutazione del livello di efficienza ICT.



Un ulteriore indicatore riassume il livello medio di efficienza generale:



## B) 4.2 Misura % incremento Efficienza

In alcuni casi prima di procedere alla selezione di nuovi software o strumenti tecnologici può essere utile **confrontare** i **costi totali** previsti per l'introduzione della nuova soluzione (*costi esterni + costi interni*) con i **vantaggi** e i **risparmi** in termini di riduzione dei tempi, maggiore velocità di esecuzione e integrazione.

Questo tipo di analisi, come si è già accennato al capitolo B)1.2, può essere utilizzata sia con l'obiettivo di **prevedere** (se eseguita in anticipo), sia per **misurare** (quando eseguita successivamente al processo innovativo), la % di riduzione dei costi e di incremento di efficienza che si può raggiungere (o che si è ottenuto) per ogni **singola attività**.

Si tratta di controllare in modo dettagliato le attività per ogni **funzione**, e cioè tutte le operazioni che vengono eseguite da ogni **operatore** aziendale, rilevando, per ognuno:

- cosa fa ...** (funzione)
- come lo fa ...** (con quale strumento, in quanto tempo, ogni quanto tempo).

In particolare, per ogni attività, possono essere rilevati:

- Il numero totale di giornate operative annue che vengono impiegate attualmente per eseguire l'attività.
- L'impegno previsto (stima del numero di giornate necessarie) per implementare una nuova soluzione.
- La stima del numero di giornate operative annue che si recupererebbero con una nuova eventuale soluzione (% di maggiore efficienza).

Sulla base di questa rilevazione è quindi possibile fare, per ogni attività, una stima immediata del **risparmio dei tempi** che si può ottenere (o che si è ottenuto) con l'adozione di strumenti più aggiornati, più tecnologici o più integrati. La griglia di risultati che ne consegue porta anche a quantificare, insieme con il costo di introduzione e applicazione del processo innovativo, le **% di recupero di efficienza** che si possono ottenere in ogni area aziendale (media delle % di recupero d'efficienza di ogni attività).

Misura della % di incremento di Efficienza								
operatore	funzione	attività	strumento	durata	periodicità	gg. attuali	gg. setup	gg. futuri

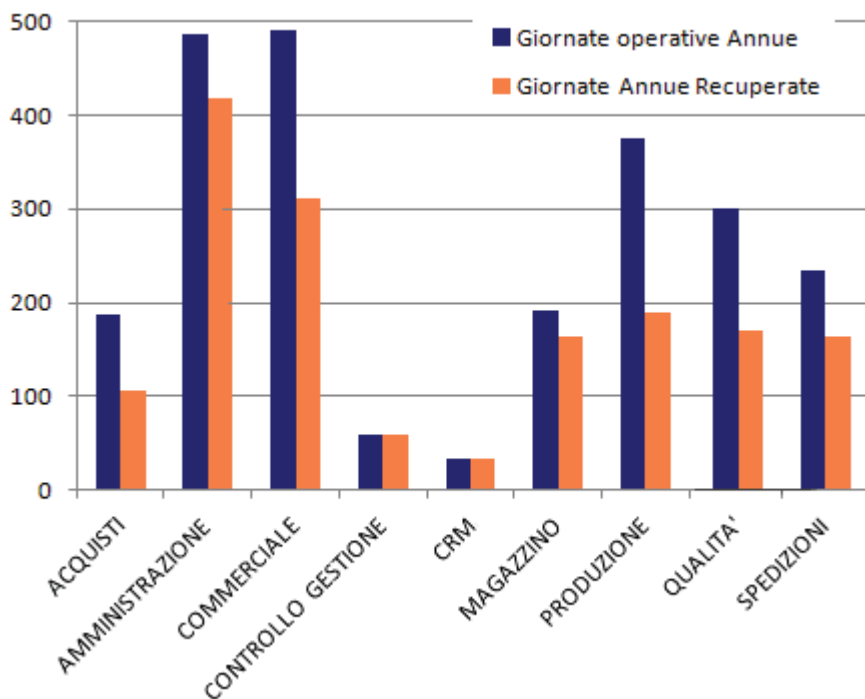
Questo tipo di analisi non è comunque indispensabile per gli obiettivi indicati nel presente documento e in alcuni casi la sua redazione può risultare un costo superfluo.

--- --- ---

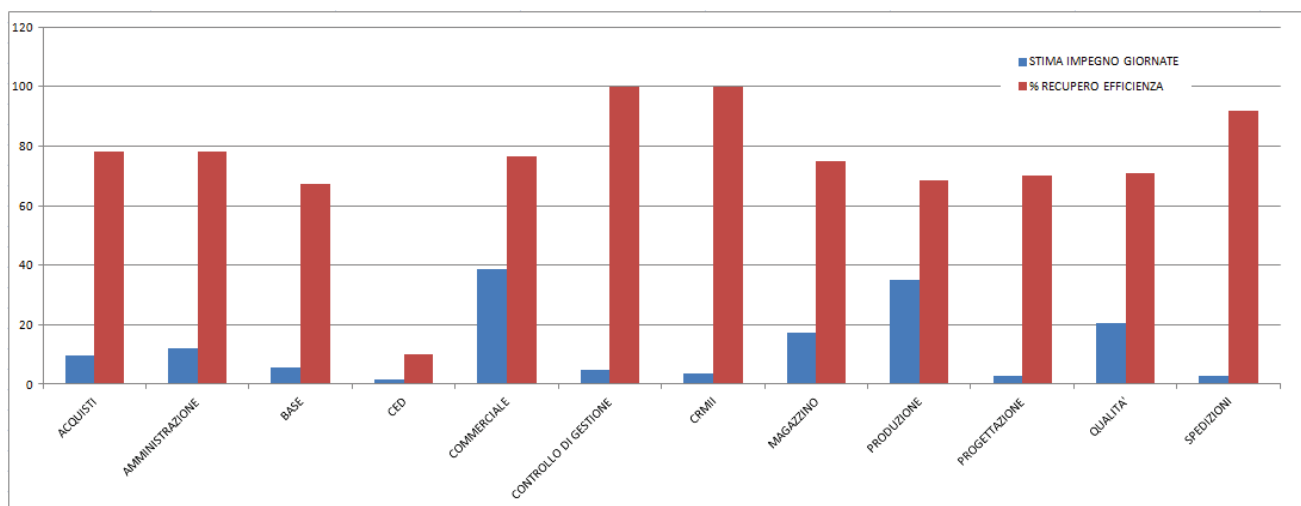
*I diagrammi seguenti illustrano i recuperi di efficienza ottenuti per alcune aree aziendali in una grossa azienda nazionale leader nel settore alimentare. In questo esempio erano stati presi in considerazione i processi che venivano gestiti in modo non integrato e si era misurato il rapporto tra il "n. di gg. operativi annui" precedentemente impiegati (attività eseguite con strumenti e procedure al di fuori dei flussi del sistema gestionale/ERP) e il numero di gg. impiegati "dopo la cura" di integrazione e ottimizzazione.*



*In molti casi può infatti essere importante concentrare l'analisi sulla ricerca delle attività che non vengono gestite con un "flusso continuo" all'interno di un sistema integrato perché è proprio lì che si annidano le maggiori sacche di inefficienza.*



CONFRONTO GIORNATE OPERATIVE vs GIORNATE RECUPERATE



TOTALE IMPEGNO STIMATO PER AREA e % RECUPERO EFFICIENZA

*Come si può notare nel caso in questione il recupero di efficienza medio conseguente al lavoro di ottimizzazione è stato superiore al 60% e sempre superiore al tempo impiegato per applicare le nuove soluzioni.*



Contributi, commenti o suggerimenti  
per migliorare i contenuti del presente protocollo  
sono certamente graditi e possono essere inviati via mail a  
[info@checkupimpresa.it](mailto:info@checkupimpresa.it)



Associazione di imprese dell'Information & Communication Technology

[www.reteict.it](http://www.reteict.it)



aggregazione promossa da  
**UNINDUSTRIA BOLOGNA**