

CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO AGRICOLTURA DI LUCCA

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 302 DEL 25/10/2016

OGGETTO: CIAO IMPRESA: ATTIVAZIONE SERVIZIO PER ANNO 2016.
PRENOTAZIONE CONTABILE.

IL DIRIGENTE

Vista la Legge n. 241 del 7.8.1990 e successive modifiche ed integrazioni;

Vista la Legge n. 580 del 29.12.1993 e il D.Lgs. n. 23 del 15.02.2010;

Visto il D.P.R. n. 254 del 2.11.2005 concernente il Regolamento per la disciplina della gestione patrimoniale e finanziaria delle Camere di Commercio;

Visto lo Statuto ed il Regolamento di organizzazione dell'Ente vigenti che disciplina, tra l'altro, le funzioni del Segretario Generale e dei Dirigenti;

Richiamate la Delibera n. 101/2014 con la quale la Giunta ha ridefinito l'assetto organizzativo della Camera e le Determinazioni con cui il Segretario Generale ha dato gli incarichi ai Dirigenti;

Verificato che l'argomento in oggetto rientra nell'ambito delle proprie competenze

Visto:

- il D.Lgs. n. 50 del 2016 denominato Nuovo Codice degli Appalti
- l'ordine di servizio n. 4 del 13/1/2006 che attribuisce anche ai Dirigenti diversi da quello dell'area Economico-Finanziaria il potere di disporre le ordinazioni delle forniture di beni e servizi in economia;

Considerato che:

- per potenziare il sistema di relazioni e di servizi rivolti al proprio territorio le Camere di Commercio e Unioncamere hanno maturato l'esigenza di adottare le moderne tecniche e metodologie di Customer Relationship Management (CRM), quali strumenti per gestire le relazioni con le imprese in un'ottica di multicanalità;

Tenuto conto

- che la Camera di Commercio di Lucca ha aderito dal 2005 al progetto Ciao Impresa - CRM, con Determinazione del Segretario Generale n. 323 del 10/06/2005;

Valutato

- che il progetto è stato progettato e pensato da e per il sistema camerale: la

piattaforma sia nella sua versione originale che nei successivi sviluppi è stata progettata con la partecipazione degli utenti camerale e sulla base delle esigenze degli stessi, in modo che l'architettura del database e le funzionalità rispondessero alla necessità tipiche della Pubblica Amministrazione che comunica con i propri utenti;

Verificati

- altri sistemi di piattaforma CRM sul mercato, essi non soddisfano completamente le esigenze della Camera di Commercio, e i servizi di mass mailing che il mercato offre non consentono di poter gestire anche un database di "clienti", con informazioni aggiuntive e personalizzabili

Valutati

- i costi per poter usufruire di questi servizi la piattaforma Ciao Impresa risulta quella economicamente vantaggiosa perché:
 - o non vi sono limiti al numero delle email e al grado di complessità grafica che le stesse possono avere: è possibile inviare il numero di email che si vuole, con i contenuti e gli allegati che si ritengono più opportuni senza sovrapprezzi;
 - o a differenza di molti software e applicativi CRM il costo non è correlato al numero delle utenze, richiedendone un numero minimo per l'attivazione del servizio
 - o non ci sono costi aggiuntivi per abilitare nuovi operatori all'utilizzo della piattaforma;
 - o non ci sono costi aggiuntivi per il servizio assistenza all'utilizzo della piattaforma;
 - o l'help desk è disponibile via telefono, email, skype per ogni esigenza o supporto, finanche per la consulenza all'utilizzo ottimale della piattaforma;

Considerato

- la piattaforma web consente di creare una banca dati (di imprese, professionisti, soffetti istituzionali), di tracciare i contatti intercorsi con essi e le informazioni più significative, di interrogare il data base per definire target precisi di utenti e infine di veicolare campagne DEM (Direct Email Marketing) monitorando l'intero percorso dei messaggi con una reportistica dettagliata su esiti e redemption;

Visto

- che nel 2015 è stato completato lo sviluppo della nuova versione della piattaforma che sarà rilasciata nel 2016;

Considerato

- che la piattaforma Ciao Impresa è oggi un servizio della società Si.Camera, società nata dalla fusione di alcune società del sistema camerale, che offre tra l'altro una serie di servizi alle Camere di commercio per assisterle nelle loro funzioni

quotidiane e per sviluppare nuove progettualità di interesse per le imprese e per il territorio di riferimento, puntando sulla qualità e sul contenimento dei costi;

Verificata

- che sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (M.E.P.A.) non è presente il metaprodotto dei servizi sopra descritti ;

Verificata la disponibilità di risorse sul Budget direzionale di propria competenza

DETERMINA

1.- di acquisire, per il 2016 il servizio Ciao Impresa – CRM, offerto da Si.Camera ;

2. - di prenotare, a tale scopo € 2.897,50 conto 325081- Canoni e consumi per servizi informatici continuativi - Prodotto Non Definito, attività istituzionale, centro di costo D006 – Relazioni Esterne, sul Budget Direzionale per l'esercizio come da prospetto in calce riportato:

3. - di individuare quale Responsabile del Procedimento la Dr. ssa Francesca sargenti – Capo Ufficio Relazioni Esterne.

Descrizione spesa	Centro Costo	Conto	Descrizione Conto	Prodotto	Importo
CIAO IMPRESA: ATTIVAZIONE SERVIZIO PER ANNO 2016. PRENOTAZIONE CONTABILE.	D006	325081	Canoni e consumi per servizi informatici continuativi	Non Definito, attività istituzionale	2.897,50

IL DIRIGENTE
MARSILI MASSIMO / ArubaPEC S.p.A.
Documento firmato digitalmente