



Asse I Ricerca, sviluppo tecnologico e innovazione

Azione 1B.1.1.2

Voucher per l'acquisto di servizi per l'Innovazione tecnologica, strategica, organizzativa e commerciale delle PMI e l'adozione di tecnologie digitali (ITC)

ALLEGATO C

CATALOGO DEI SERVIZI QUALIFICATI AMMISSIBILI AD AGEVOLAZIONE

SOMMARIO

Disposizioni generali	3
Requisiti dei soggetti fornitori dei servizi	4
I Servizi Qualificati di Primo sostegno all'innovazione	5
I servizi qualificati ammissibili ad agevolazione	7
Servizi qualificati specializzati di consulenza e sostegno all'innovazione	7
A.1 - Servizi qualificati di supporto alla ricerca e sviluppo ed alla innovazione di prodotto/processo/servizio	8
Tipologia di servizi	8
A1.1 - Servizi di supporto alla ricerca e sviluppo e all'innovazione di prodotto e/o di processo nella fase di concetto	9
A.1.2 - Servizi di supporto all'introduzione di nuovi prodotti	11
A.1.3 - Servizi tecnici di progettazione per ricerca e sviluppo e per innovazione di prodotto e/o di processo produttivo	12
A.1.4 - Servizi tecnici di sperimentazione (prove e test)	14
A.1.5 - Servizi di gestione della proprietà intellettuale	15
A.1.6 - Ricerca contrattuale	17
A.1.7 - servizi di supporto all'innovazione dell'offerta	19
A.2 Servizi qualificati di supporto alla innovazione organizzativa e alla conseguente introduzione di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT)	21
A.2.1 - Servizi di supporto al cambiamento organizzativo	22
A.2.2 - Servizi di miglioramento della efficienza delle operazioni produttive	24
A.2.3 - Gestione della catena di fornitura	26
A.2.4 - Supporto alla certificazione avanzata	28
A.2.5 - Servizi per l'efficienza e la responsabilità ambientale	30
A.2.6 - Servizi di supporto all'innovazione organizzativa mediante gestione temporanea di impresa (Temporary management - TM).....	32
A.3 Servizi qualificati di supporto all'innovazione commerciale	34
A.3.1 - Supporto alla introduzione di innovazioni nella gestione delle relazioni con i clienti	35
A.3.2 - Supporto allo sviluppo di reti distributive specializzate ed alla promozione di prodotti	37
A.3.3 - Servizi di valorizzazione della proprietà intellettuale	39
A.4 Servizi qualificati specifici	41
A.4.1.1 - Incubazione e Servizi di messa a disposizione di spazi attrezzati	43

A.4.1.2 - Accompagnamento commerciale e accelerazione	44
A.4.2 - Servizi qualificati specifici a domanda collettiva	45
A.5. Servizi qualificati di consulenza per l'innovazione finanziaria	48
Definizioni.....	50

DISPOSIZIONI GENERALI

Il presente Catalogo contiene l'elenco dei servizi qualificati ammissibili ad agevolazione sull'Avviso Pubblico *"Voucher per l'acquisto di servizi per l'innovazione tecnologica, Strategica, organizzativa e commerciale delle PMI"*, finanziato dal PO FESR 2014-2020 attraverso l'attivazione dell'Azione 1.B1.1.2. I servizi devono essere finalizzati ad innalzare il livello di competitività delle PMI, attraverso la concessione di voucher per l'acquisto di servizi tecnologici avanzati e qualificati a supporto dell'innovazione tecnologica di prodotto, processo, organizzativa e commerciale con l'obiettivo di rafforzarne il posizionamento competitivo sui mercati sostenendone il processo di innovazione sia derivante da attività di ricerca e sviluppo e sia in generale da attività finalizzata al miglioramento della produttività delle imprese e quindi non solo tecnologica ma anche organizzativa e commerciale.

Le tipologie di servizi qualificati individuati nell'ambito del presente Catalogo vengono classificati nelle seguenti macro tipologie:

- Servizi qualificati specializzati di supporto alla ricerca e sviluppo e all'innovazione di prodotto/processo/servizio;
- Servizi qualificati di supporto all'innovazione organizzativa e alla introduzione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ITC);
- Servizi qualificati di supporto all'innovazione commerciale e di marketing;
- Servizi qualificati specifici per l'accompagnamento alle nuove imprese e imprese innovative;
- Servizi qualificati di consulenza per l'innovazione finanziaria.

Per ogni tipologia di servizi viene fornita una descrizione dei contenuti con i massimali di costo e di durata ammissibili ad agevolazione; i principali documenti o supporti che devono essere forniti per la valutazione dello stato di attuazione del progetto e la rendicontazione della spesa.

REQUISITI DEI SOGGETTI FORNITORI DEI SERVIZI

L'impresa sceglie liberamente il fornitore o i fornitori dei servizi che intende utilizzare per la realizzazione del progetto. Il soggetto incaricato di fornire i servizi dovrà, di norma, realizzarli utilizzando la propria struttura organizzativa.

I soggetti fornitori dei servizi del presente catalogo possono essere:

- organismi di ricerca così come definiti all'Allegato A dell'Avviso Pubblico;
- singoli professionisti con partita IVA;
- studi professionali associati;
- società di persone o di capitali;
- laboratori e centri di trasferimento tecnologico dotati di personalità giuridica;
- altri soggetti pubblici o privati, con la sola esclusione delle persone fisiche e delle realtà associative senza scopi di lucro.

Tali soggetti oltre al possesso di partita IVA, dovranno dimostrare di aver svolto almeno 2 distinti incarichi di consulenza attinenti il servizio offerto nei tre anni antecedenti la data del preventivo prodotti o in alternativa di aver svolto in maniera continuativa, anche a servizio di un solo cliente, l'attività attinente il servizio offerto per almeno 2 anni solari consecutivi antecedenti la data del preventivo prodotto. A riguardo il fornitore dovrà autocertificare l'esperienza maturata indicando, previa acquisizione di autorizzazione al trattamento dei dati personali, il nominativo del cliente/clienti, la descrizione dell'attività svolta per gli stessi e la durata.

Le prestazioni di consulenza dovranno essere giustificate, sia in fase di presentazione del progetto d'investimento, che di rendicontazione delle attività, in termini di giornate di consulenza. Il costo giornaliero degli esperti incaricati, ammissibile ad agevolazione, non potrà superare i € 400,00 giornata/uomo.

Non viene riconosciuta, quale spesa ammissibile, la consulenza specialistica rilasciata da:

- a) amministratori, soci e dipendenti dell'impresa richiedente l'agevolazione o loro coniugi e parenti entro il secondo grado;
- b) società nella cui compagine siano presenti i soci o gli amministratori dell'impresa beneficiaria o i loro coniugi e parenti entro il secondo grado;
- c) da un soggetto beneficiario delle agevolazioni per la medesima consulenza di cui è anche soggetto fornitore a valere sul presente Avviso Pubblico;
- d) eventuali partner sia nazionali che esteri.

Ogni fornitore inoltre:

- non può incaricare i propri esperti per più di 200 gg/annue di lavoro ciascuno con riferimento ai servizi del Catalogo ammessi ad agevolazione sul presente Avviso Pubblico;

- non può sottoscrivere contratti per i servizi ammessi ad agevolazione sul presente Avviso Pubblico che cumulativamente superino Euro 500.000,00.

I SERVIZI QUALIFICATI DI PRIMO SOSTEGNO ALL'INNOVAZIONE

I Servizi Qualificati di **Primo sostegno all'innovazione**:

- *Due Diligence tecnologica*
- *Valutazione dei fattori di competitività*

come nel prosieguo descritti non saranno ammissibili ad agevolazione in quanto svolti a favore di tutte le imprese che ne facciano richiesta¹, **a titolo gratuito** dalla struttura di Trasferimento Tecnologico della Regione Basilicata **"T3 Innovation"**: Tali servizi sono finalizzati ad aiutare le imprese a mettere a fuoco la propria posizione competitiva, tecnologica, organizzativa, gestionale, con una valutazione del proprio potenziale e primi studi di fattibilità anche per indirizzare le imprese sulla tipologia di servizi qualificati o attività di ricerca e sviluppo da candidare sui bandi specifici compresa la partecipazione ad iniziative europee per la ricerca e per l'innovazione quali ad esempio Horizon 2020. Tali Servizi, finalizzati alla diagnosi della situazione competitiva di un'impresa, sotto il profilo del mercato, della tecnologia di prodotto e di processo, della strategia e dell'organizzazione (audit e assessment) possono essere così declinati.

Due Diligence Tecnologica

Servizio finalizzato a valutare il livello di sviluppo e innovatività delle tecnologie già utilizzate dall'impresa orientando la stessa nelle scelte di tecnologie produttive o di nuove applicazioni che rendano il processo produttivo più efficiente. L'attività mira ad approfondire il grado di innovatività delle imprese, a verificare il valore aggiunto dell'applicazione di tecnologie innovative eventualmente già esistenti sul mercato, a valutare le opportunità di sfruttamento industriale di soluzioni tecnologiche sviluppate dall'azienda. Si tratta di servizi prevalentemente finalizzati alla diagnosi della situazione competitiva di un'impresa sotto il profilo del mercato, della tecnologia di prodotto e di processo, della strategia e dell'organizzazione.

Valutazione dei fattori di competitività

¹ Le imprese potranno beneficiare delle relative prestazioni avanzando espressa richiesta tramite la piattaforma telematica www.t3basilicata.com nella sezione "Servizi/Imprese". Le richieste di supporto saranno prese in carico da "T3 Innovation" sulla base dell'ordine cronologico di ricezione delle relative domande e saranno istruite secondo le tempistiche che "T3 Innovation" comunicherà all'impresa richiedente.

Tale servizio mira a sviluppare un piano operativo per la valorizzazione delle idee innovative, eventualmente anche attraverso la creazione di un matching di competenze industriali e/o scientifiche, che possano confluire in un progetto di ricerca industriale. Il piano operativo può comprendere: la descrizione dell'iniziativa (settore, obiettivi, punti di forza e di debolezza); la descrizione del prodotto/servizio (caratteristiche distintive, vantaggi competitivi, tempi di immissione sul mercato, ecc.); l'analisi di settore e di mercato; lo scouting delle fonti finanziarie da impegnare per la realizzazione dell'eventuale successivo progetto.

Documentazione

Reportistica delle attività di dettaglio svolte da T3 innovation.

I SERVIZI QUALIFICATI AMMISSIBILI AD AGEVOLAZIONE

SERVIZI QUALIFICATI SPECIALIZZATI DI CONSULENZA E SOSTEGNO ALL'INNOVAZIONE

I servizi qualificati specializzati rientranti nella seguente tipologia sono di seguito esplicitati e declinati:

- A.1. Servizi qualificati di supporto alla ricerca e sviluppo ed alla innovazione di prodotto/processo/ servizio
- A.2. Servizi qualificati di supporto alla innovazione organizzativa e alla conseguente introduzione di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT)
- A.3. Servizi qualificati di supporto all'innovazione commerciale per il presidio strategico dei Mercati
- A.4. Servizi qualificati specifici
- A.5. Servizi qualificati di consulenza per l'innovazione finanziaria.

A.1 - SERVIZI QUALIFICATI DI SUPPORTO ALLA RICERCA E SVILUPPO ED ALLA INNOVAZIONE DI PRODOTTO/PROCESSO/SERVIZIO

OBIETTIVI

Tali servizi supportano i processi d'innovazione tecnologica dalla fase di generazione delle idee fino alla progettazione, prototipazione, test e prove, ricerche di mercato e comunicazione. Sono volti a migliorare la capacità delle imprese nel gestire in modo evoluto i processi d'innovazione di prodotto e processo partendo dalla competenza tecnica e tecnologica e coniugandola con le attività volte a conservare, proteggere e promuovere il valore economico dell'innovazione prodotta. Comprendono processi di innovazione di prodotto e processo volti a risolvere problemi socio-ambientali noti in modo innovativo o problemi socio-ambientali di nuova emersione nonché l'utilizzo di pratiche di coinvolgimento e partecipazione degli stakeholder volte a rafforzare la competitività aziendale.

Si segnala una categoria fortemente innovativa, che consiste nei servizi di supporto alla generazione delle idee di prodotto nella fase concettuale ed il confronto con utilizzatori avanzati /clienti potenziali (*Lead Users/Lead Customers*). La sfida in questo caso è rendere sistematico il processo d'innovazione, non solo intuitivo e geniale, ma condotto con metodo, sistematicità e interagendo quanto prima con il mercato.

TIPOLOGIA DI SERVIZI

- A.1.1 - Servizi di supporto alla ricerca e sviluppo e alla innovazione di prodotto e/o di processo nella fase di concetto
- A.1.2- Servizi di supporto all'introduzione di nuovi prodotti
- A.1.3 - Servizi tecnici di progettazione per ricerca e sviluppo e per innovazione di prodotto e/o di processo produttivo
- A.1.4 - Servizi tecnici di sperimentazione (prove, test, prototizzazione)
- A.1.5 - Servizi di gestione della proprietà intellettuale
- A.1.6 - Ricerca contrattuale
- A.1.7 - Servizi di supporto all'innovazione dell'offerta

A1.1 - SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RICERCA E SVILUPPO E ALL'INNOVAZIONE DI PRODOTTO E/O DI PROCESSO NELLA FASE DI CONCETTO

Descrizione

Servizi finalizzati alla generazione di nuove idee di prodotto/processo/servizio, all'esplorazione delle alternative tecnologiche e di design, prima di intraprendere la progettazione concreta e dettagliata.

Per ottenere risultati a valore per il cliente e quindi il possesso delle caratteristiche tecniche, funzionali ed estetiche in grado di intercettare positivamente le esigenze del cliente, i servizi possono basarsi sull'utilizzo degli approcci *User Centered Design*. Tali approcci consentono di analizzare l'esperienza d'uso (*user experience*) che i clienti hanno del prodotto e di estrarre da questa le informazioni che si trasformano poi in ambiti di miglioramento del prodotto da innovare. Possono inoltre utilizzare metodologie di crowdsourcing per product/service design. Tali approcci consistono nel coinvolgimento su larga scala di una specifica tipologia di soggetti (all'interno di possibili categorie target, quali ad esempio utenti finali, progettisti, designer, fornitori) finalizzato alla co-produzione partecipativa di molteplici *concept ideas* alternative.

Possono includere strumenti di tracciabilità della proprietà intellettuale al fine di attribuire diritti economici o non economici ai soggetti che hanno contribuito alla produzione di nuove idee. Possono includere metodi cooperativi di sviluppo idee e prodotti, anche attraverso l'uso di piattaforme digitali.

Contenuto

- servizi di supporto allo sviluppo di nuove idee e di concetti di prodotto/processo
- metodi di creatività e *problem solving* applicati all'innovazione di prodotto/processo
- utilizzo di strumenti di *Customer Relationship Management* (anche in versione social) per intercettare le esperienze dei clienti
- utilizzo di "Scenari descrittivi della *user experience* " per comprendere bisogni dei clienti non ancora espressi/soddisfatti
- raccolta e analisi della *Customer satisfaction / experience* finalizzata a confermare e validare le soluzioni innovative attuate e aumentare la fidelizzazione del cliente rafforzando il dialogo
- tracciabilità della proprietà intellettuale
- metodi cooperativi di sviluppo di idee, relative a prodotti e processi.
- organizzazione di eventi di crowdsourcing quali *barcamp*, *hackathon*, *call for ideas*, *call for solutions*

Costi e durata

Dimensione Impresa	Investimento massimo ammissibile	Durata
Micro Impresa	25,000 €	12 mesi
Piccola Impresa	35.000 €	
Media Impresa	50.000 €	

Documenti per la valutazione dell'attuazione del progetto

- Relazione dettagliata dell'attività svolta contenente le informazioni sullo stato di realizzazione con riferimento, peraltro, alle dimensioni di performance indicate in sede di domanda.
- Materiale elaborato (es. Rapporto, Documenti, Test, etc.).
- Concept elaborato/i (con un livello di dettaglio compatibile con la tutela della proprietà intellettuale).

A.1.2 - SERVIZI DI SUPPORTO ALL'INTRODUZIONE DI NUOVI PRODOTTI

Descrizione

Servizi finalizzati alla riduzione dell'incertezza e del rischio associati all'introduzione di nuovi prodotti, in modo da aumentare la probabilità di successo di mercato. Sono svolti da società specializzate. Utilizzano metodi di ricerche di mercato qualitative e quantitative, sviluppo di prototipi del concetto, ricerca e contatto con utilizzatori e clienti potenziali (*Lead User/Lead Customer*), metodi di previsione delle vendite, tecniche di test di concetti e attributi di prodotto e dei Partner coinvolti nel modello di business associato. Restituiscono rapporti dettagliati in grado di orientare le scelte successive delle imprese nonché la identificazione delle attività critiche nella prospettiva della creazione del valore, degli attributi del contesto e dell'organizzazione più importanti per comprendere le ragioni alla base della strategia perseguita.

Contenuto

- ricerche di mercato e di partner per nuovi prodotti e per il modello di business definizione di mappa dei prevedibili impatti aziendali e previsioni economico-finanziarie
- test concetti di prodotto

Costi e durata

Dimensione Impresa	Investimento massimo ammissibile	Durata
Micro Impresa	25.000 €	
Piccola Impresa	35.000 €	12 mesi
Media Impresa	50.000 €	

Documenti per la valutazione dell'attuazione del progetto

- Relazione dettagliata dell'attività svolta contenente le informazioni sullo stato di realizzazione con riferimento, peraltro, alle dimensioni di performance indicate in sede di domanda (cfr disposizioni generali).
- Materiale elaborato (es. Ricerca di mercato, Test, etc.).
- Definizione della mappa strategica relativa all'impatto del nuovo prodotto e/o processo sul modello di business e sulle prospettive economico-finanziarie, di mercato, dei processi interni e della crescita delle competenze dell'azienda.

A.1.3 - SERVIZI TECNICI DI PROGETTAZIONE PER RICERCA E SVILUPPO E PER INNOVAZIONE DI PRODOTTO E/O DI PROCESSO PRODUTTIVO

Descrizione

Servizi orientati alla realizzazione di progetti dettagliati di prodotti e di processi produttivi. Sono svolti da Organismi di Ricerca e diffusione della conoscenza¹⁵ o soggetti dotati di adeguate competenze ed esperienze professionali. A seconda della fase del ciclo di sviluppo dei prodotti, possono consistere in definizione e stesura delle specifiche tecniche, produzione e gestione della documentazione tecnica, disegno, calcolo tecnico, modellazione, simulazione, realizzazione di prototipi ("proof of concept"/"proof of product").

Possono includere metodi avanzati di progettazione orientate (c.d. metodi di *design for*). Forniscono all'impresa committente disegni (in forma grafica o numerica), procedure per la progettazione, calcoli, software personalizzati o dedicati, realizzazione di prototipi, procedure di prove sperimentali, progetto di banchi prova, assistenza a prove sperimentali e preparazione di relazioni relative, relazioni tecnico/ scientifiche per l'acquisizione delle conoscenze necessarie all'uso di quanto fornito, etc.

Contenuto

- progettazione finalizzata alla definizione delle specifiche di prodotto o di processo produttivo
- progettazione dell'architettura e programmazione SW
- sviluppo e realizzazione di prototipi
- analisi e studio di soluzioni progettuali, verifiche/realizzazioni di simulacri di prova e attrezzature di laboratorio di verifica delle soluzioni sviluppate
- gestione della documentazione tecnica
- elaborazione di disegno e sviluppo di calcolo
- modellazione
- simulazione
- adozione di metodi di *design for*

Costi e durata

Dimensione Impresa	Investimento massimo ammissibile	Durata
Micro Impresa		
Piccola Impresa	€ 50.000	12 mesi
Media Impresa		

Documenti per la valutazione dell'attuazione del progetto

- Relazione dettagliata dell'attività svolta contenente le informazioni sullo stato di realizzazione con riferimento, peraltro, alle dimensioni di performance indicate in sede di domanda relative sia alle caratteristiche del prodotto sia all'impatto atteso sulle prospettive aziendali considerate nel loro insieme.
- Copia degli elaborati progettuali, disegni e calcoli in forma grafica o numerica, etc.

A.1.4 - SERVIZI TECNICI DI SPERIMENTAZIONE (PROVE E TEST)

Descrizione

Servizi di supporto alle fasi successive alla progettazione dettagliata, nelle quali i prodotti assumono configurazione materiale. Sono svolti esternamente alla società committente, da soggetti dotati di adeguate attrezzature tecniche e adeguate competenze ed esperienze professionali con riferimento al servizio richiesto. Possono includere definizione e studio di rendimenti, prestazioni e tolleranze, prototipazione, prototipazione rapida, prove tecniche e test di varia natura, a seconda delle specificità del settore. Forniscono rapporti tecnici, redatti secondo norme tecniche ufficialmente riconosciute, se esistenti ed applicabili.

Contenuto

- prototipazione
- sperimentazione prototipi
- prototipazione rapida
- prove tecniche
- test

Costi e durata

Dimensione Impresa	Investimento massimo ammissibile	Durata
Micro Impresa		
Piccola Impresa	50.000 €	12 mesi
Media Impresa		

Documenti per la valutazione dell'attuazione del progetto

- Relazione dettagliata dell'attività svolta contenente le informazioni sullo stato di realizzazione con riferimento, peraltro, alle dimensioni di performance indicate in sede di domanda (cfr disposizioni generali).
- Rapporti tecnici relativi alla sperimentazione.

A.1.5 - SERVIZI DI GESTIONE DELLA PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Descrizione

Sono servizi realizzati da fornitori di dimostrata qualificazione e capacità relativamente al servizio offerto e finalizzati all'ottenimento di brevetti nazionali e/o all'estensione di brevetti a livello europeo o internazionale. L'oggetto di tali brevetti è, di norma, relativo a settori applicativi innovativi. In particolare, l'assistenza alla brevettazione può includere studi e consulenze inerenti alla analisi del contesto brevettuale e di "*Freedom to Operate*"; preparazione, deposito e trattazione della domanda; traduzioni e altre consulenze per l'estensione di un brevetto nazionale a livello europeo o internazionale; consulenze per difendere la validità del brevetto nella trattazione ufficiale e in eventuali procedimenti di opposizione. L'attività di consulenza e assistenza può riguardare: invenzioni industriali; modelli di utilità; disegni o modelli ornamentali; brevetti e registrazioni di nuove varietà vegetali.

Nel campo dei marchi, i servizi sono finalizzati all'acquisizione di consulenza tecnica e legale per la scelta delle soluzioni migliori. Possono includere servizi di consulenza per la gestione del portafoglio della proprietà intellettuale, inclusi contratti di licenza e altre forme di valorizzazione.

Contenuto

- analisi e studi brevettuali
- procedure di brevettazione
- gestione della proprietà intellettuale
- gestione di disegni e marchi

Il servizio deve essere erogato da:

- fornitori privati iscritti all'Ordine dei Consulenti di Proprietà Industriale, ai sensi del Decreto Legislativo 10 febbraio 2005, n. 30;
- soggetti pubblici o privati che utilizzano l'apporto specialistico di soggetti iscritti all'Ordine dei Consulenti di Proprietà Industriale, ai sensi del Decreto Legislativo 10 febbraio 2005, n. 30.

Costi e durata

Dimensione Impresa	Investimento massimo ammissibile	Durata
Micro Impresa		
Piccola Impresa	€ 30.000	12 mesi
Media Impresa		

Documenti per la valutazione dell'attuazione del progetto

- Relazione dettagliata dell'attività svolta contenente le informazioni sullo stato di realizzazione con riferimento, peraltro, alle dimensioni di performance indicate in sede di domanda.
- Rapporti tecnici e/o eventuale contratto di licenza.

A.1.6 - RICERCA CONTRATTUALE

Descrizione

La realizzazione di un'attività di ricerca contrattuale ha per oggetto l'avvio di un'attività di ricerca tecnico-scientifica su temi di stretto interesse per l'impresa, in collaborazione con un organismo di Ricerca e diffusione della conoscenza (OR) così come definito nell'allegato A dell'Avviso Pubblico o in calce al presente catalogo. L'attività deve necessariamente prevedere:

- la sottoscrizione di un accordo con un organismo di ricerca e diffusione della conoscenza, per svolgere un'attività di indirizzo, supervisione e supporto della ricerca (tutoraggio della ricerca) e per coprire eventuali spese vive (costi di laboratorio; etc.) e/o la stipula di un contratto con un organismo di ricerca e diffusione della conoscenza per svolgere un progetto di ricerca tecnico scientifica e/o sviluppo sperimentale, compreso la eventuale realizzazione di prototipi di laboratorio, non direttamente utilizzabili a fini commerciali e produttivi;
- la stipula di uno specifico "contratto di consulenza", di durata massima annuale, con uno o più giovani con attitudini alla ricerca (brillante curriculum universitario e/o post-universitario), selezionati dall'organismo di ricerca in accordo con l'impresa, tramite colloquio attitudinale.

L'attività può inoltre prevedere la messa a disposizione, di personale altamente qualificato², ai sensi dell'art. 2 punto 93 del Regolamento 651/2014, da parte di un organismo di ricerca e diffusione della conoscenza o di una grande impresa (nel caso in cui al progetto partecipi anche una grande impresa) che svolga attività di ricerca, sviluppo e innovazione in una funzione di nuova creazione nell'ambito dell'impresa beneficiaria e non sostituisca altro personale,

Contenuto

L'attività di ricerca tecnico-scientifica a contratto deve concludersi entro il termine del contratto/i di consulenza.

² Per personale altamente qualificato si intende ai sensi dell'art. 2 punto 93 del Regolamento 651/2014: membri del personale con un diploma di istruzione terziaria e con un'esperienza professionale pertinente di almeno 5 anni, che può comprendere anche una formazione di dottorato.

Costi, durata ed intensità di aiuto

Dimensione Impresa	Investimento massimo ammissibile	Durata
Micro Impresa		
<hr/>		
Piccola Impresa	€ 50.000 €	18 mesi
<hr/>		
Media Impresa		
<hr/>		

Documenti per la valutazione dell'attuazione del progetto

- Relazione dettagliata dell'attività svolta contenente le informazioni sullo stato di realizzazione con riferimento, peraltro, alle dimensioni di performance indicate in sede di domanda.
- Rapporti tecnici, elaborati progettuali, studi, prove, test, etc.

A.1.7 - SERVIZI DI SUPPORTO ALL'INNOVAZIONE DELL'OFFERTA

Descrizione

Servizi finalizzati all'analisi e riprogettazione dell'Offerta per massimizzare il valore delle risorse e delle competenze disponibili limitando al contempo gli investimenti. Tali servizi vengono realizzati attraverso l'utilizzo di tecniche in grado di identificare:

- la migliore combinazione di mix di prodotti/servizi offerti e nuovi target di clientela ("cosa offrire a chi");
- il modo più adeguato di comunicare il "valore" offerto.

Contenuto

- strumenti del marketing strategico mediante i quali comprendere le dimensioni della "value proposition";
- strumenti di "stakeholder engagement" e ricerca sociale per l'analisi delle percezioni sui prodotti/servizi offerti dall'azienda;
- metodi e strumenti tipici dell'approccio "benefit oriented" con i quali esplorare "i bisogni" dei clienti e identificare le soluzioni più efficaci per i clienti più avanzati ("Lead Customers") unitamente agli elementi chiave della comunicazione;
- strumenti della comunicazione commerciale per la messa a punto del messaggio in grado di stimolare e massimizzare la percezione del valore offerto.

Costi e durata

Dimensione Impresa	Investimento massimo ammissibile	Durata
Micro Impresa	€ 25.000	12 mesi
Piccola Impresa	€ 35.000	
Media Impresa	€ 50.000	

Documenti per la valutazione dell'attuazione del progetto

- Relazione dettagliata dell'attività svolta contenente le informazioni sullo stato di realizzazione con riferimento, peraltro, alle dimensioni di performance indicate in sede di domanda.
- Materiale elaborato (es. Report contenente risultati delle analisi di mercato e segmentazione del portafoglio clienti, Linee guida della nuova strategia di approccio al mercato; *Customer Journey Maps*, Report Mappa dei bisogni dei clienti; *Strategy Map* Report degli impatti del progetto sulle principali prospettive aziendali, Elenco dei benefici attesi; Elaborati contenenti la descrizione dei nuovi concept di prodotto/servizio; Documento di comunicazione della nuova/e linea/e di offerta di prodotti/servizi).

A.2 SERVIZI QUALIFICATI DI SUPPORTO ALLA INNOVAZIONE ORGANIZZATIVA E ALLA CONSEGUENTE INTRODUZIONE DI TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE (ICT)

OBIETTIVI

In quest'area rientrano tutti i servizi orientati a supportare le imprese nell'adozione di nuove procedure gestionali e nel cambiamento delle strutture organizzative, con particolare attenzione alla cooperazione produttiva e commerciale.

Si tratta di attività che sovente le imprese non realizzano internamente, rinunciando a grandi opportunità di aumento di efficienza, di efficacia e di competitività sui mercati. È noto che le imprese hanno grandi difficoltà a investire risorse in attività immateriali, che non si traducono in impianti e macchinari, ma in procedure, software di gestione, regole di funzionamento e nuove metodologie inerenti le cosiddette *operations* aziendali (i.e., logistica, programmazione della produzione, gestione della manutenzione, etc.) e di web-marketing. Sovente le imprese hanno anche esperienze negative dall'interazione in materia di sviluppo di innovazioni con fornitori che si muovono secondo canoni operativi tipici della grande impresa, dimenticando le specificità delle piccole e medie. Con tali servizi viene sostenuta l'innovazione dentro le imprese e tra le imprese finalizzata ad aumentare la capacità di collaborare e competere nonché di migliorare il proprio impatto sulla dimensione sociale ed ambientale, sia all'interno che all'esterno dell'azienda..

TIPOLOGIA DI SERVIZI

- A.2.1 Servizi di supporto al cambiamento organizzativo
- A.2.2 Servizi di miglioramento della efficienza delle operazioni produttive
- A.2.3 Gestione della catena di fornitura
- A.2.4 Supporto alla certificazione avanzata
- A.2.6 Servizi di supporto all'innovazione organizzativa mediante gestione temporanea di impresa (Temporary management - TM)

A.2.1 - SERVIZI DI SUPPORTO AL CAMBIAMENTO ORGANIZZATIVO

Descrizione

Servizi di analisi, consulenza e affiancamento volti ad orientare e supportare le imprese nel cambiamento organizzativo (anche attraverso il confronto esterno tramite *benchmarking*), con impatto sulle strutture organizzative, come pure su procedure e ruoli aziendali. Con tali servizi è possibile tra l'altro, supportare, implementare o promuovere l'accompagnamento alla certificazione di Sistemi di gestione per la Qualità di base (norme ISO 9000), l'implementazione di politiche di Responsabilità Sociale d'Impresa e/o la redazione del bilancio sociale di impresa.

Contenuto

- analisi e mappatura dei processi organizzativi volti anche all'accompagnamento di sistemi di certificazione per la qualità di base e all'elaborazione di politiche di RSI
- realizzazione di benchmarking (in caso di analisi basata sul benchmarking)
- analisi e mappatura delle prospettive dei portatori di interesse e delle resistenze al cambiamento se presenti e strategie per superare i fattori di criticità
- ridisegno dei processi e/o delle strutture organizzative
- supporto all'implementazione di nuove strutture e procedure organizzative
- analisi e controllo dei costi aziendali (es. attraverso Activity Based Costing e Activity Based Management) e determinazione del pricing
- supporto al management nella gestione del cambiamento organizzativo (changmanagement)
- supporto all'implementazione di assets organizzativi volti all'ottimizzazione della struttura finanziaria e all'efficienza ed efficacia della gestione del credito (in considerazione delle nuove procedure previste da Basilea 2 e 3)

Costi e durata

Dimensione Impresa	Investimento massimo ammissibile	Durata
Micro Impresa		
Piccola Impresa	50.000 €	18 mesi
Media Impresa		

Documenti per la valutazione dell'attuazione del progetto

- Relazione dettagliata dell'attività svolta contenente le informazioni sullo stato di realizzazione con riferimento, peraltro, alle dimensioni di performance indicate in sede di domanda ed in particolare con riferimento al piano di "Cambiamento da realizzare" definito.
- Report di analisi economico-reddituale, patrimoniale, finanziario e del rating attribuito e della composizione del portafoglio clienti, nonché analisi SWOT per definizione azioni concrete da attuare. Piano organizzativo e della struttura funzionale.
- Report di *benchmarking* (*in caso di analisi basata sul benchmarking*)
- Documentazione del sistema di gestione implementato.
- Eventuale copia certificato (o rapporto audit di certificazione) del sistema di gestione rilasciato da un organismo accreditato. Eventuale documentazione (regolamenti, policies aziendali, report redatti) delle iniziative di RSI.

A.2.2 - SERVIZI DI MIGLIORAMENTO DELLA EFFICIENZA DELLE OPERAZIONI PRODUTTIVE

Descrizione

Servizi di misurazione della efficienza operativa, in riferimento alla attività manifatturiera, logistica o terziaria, finalizzati alla formulazione di piani di miglioramento. Sono svolti da professionisti tecnici e da società di consulenza specializzate nei servizi offerti o università. Sono di norma ispirati ai principi della produzione snella (*Lean manufacturing*) e dell'eccellenza nella produzione (*Excellence in manufacturing*). Riguardano, pertanto, lo sviluppo di progetti aziendali atti all'implementazione di appropriate metodologie di miglioramento caratteristiche delle applicazioni *Lean* a livello di sistema produttivo e specifiche delle varie *operation* aziendali coinvolte quali, ad esempio:

- il TPM o *Total Productive Maintenance* (gestione della manutenzione industriale),
- lo SMED o *Single Minute Exchange of Die* (abbattimento dei tempi di attrezzaggio),
- le 6 Sigma (gestione della qualità industriale),
- il sistema di controllo flussi materiali *kanban* (programmazione e controllo della produzione).

Contenuto

- analisi delle perdite del sistema produttivo e sviluppo di appropriati indicatori di prestazione e di monitoraggio
- miglioramento
- della logistica interna di magazzino/stabilimento in termini di metodi/strumenti/persone
- produzione snella
- eccellenza nella produzione
- ottimizzazione delle attività di manutenzione
- ottimizzazione della logistica esterna

Costi e durata

Dimensione Impresa	Investimento massimo ammissibile	Durata
Micro Impresa		
Piccola Impresa	50.000 €	18 mesi
Media Impresa		

Documenti per la valutazione dell'attuazione del progetto

- Relazione dettagliata dell'attività svolta contenente le informazioni sullo stato di realizzazione con riferimento, peraltro, alle dimensioni di performance indicate in sede di domanda.
- Piano di miglioramento per l'implementazione delle appropriate metodologie di *lean production* e *manufacturing excellence*.

A.2.3 - GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA

Descrizione

Servizi volti all'integrazione operativa e informatica tra l'impresa e i suoi fornitori, secondo principi di ottimizzazione della gestione della catena di fornitura (o *supply chain management*) nonché servizi di compliance etico (socio/ambientale) all'interno dell'impresa o della filiera. Includono servizi di supporto alla selezione, valutazione e formazione dei fornitori, secondo manuali di qualità, percorsi di certificazione, codici etici e politiche di Responsabilità Sociale d'Impresa. Servizi finalizzati alla revisione e formulazione dei contratti con i fornitori strategici per la realizzazione dei prodotti/servizi, secondo approcci che garantiscano la responsabilizzazione del fornitore e la progressiva adozione di logiche di condivisione di obiettivi e risultati.

Prevedono l'implementazione dei moderni principi di *supply chain management* grazie all'adozione delle associate e appropriate metodologie gestionali a supporto delle capacità d'integrazione e gestione a livello di filiera industriale quali, a titolo d'esempio:

- l'adozione di strategie d'integrazione cliente-fornitore quale il VMI o Vendor Managed Inventory per la gestione integrata delle scorte,
- l'utilizzo dei principi di Supply Chain Event Management (SCEM) al fine di ridurre i tempi di risposta di filiera a fronte della presenza di indesiderati "disturbi", incrementando, in tal modo, la cosiddetta "agilità" di filiera,
- l'utilizzo di avanzati sistemi di identificazione e rintracciabilità dei prodotti (i.e., sistemi RFID), al fine di incrementare le capacità di gestione dei flussi delle merci,
- l'utilizzo di sistemi B2B e B2C per incrementare le capacità di condivisione delle informazioni e di controllo della domanda finale,
- l'adozione di codici etici condivisi e sottoscritti dalle aziende della filiera (codici etici di filiera),
- l'utilizzo di procedure condivise per la realizzazione di bilanci sociali e bilanci sociali di filiera.

I servizi in oggetto, per loro natura, frequentemente includono, oltre alla consulenza gestionale, anche l'associato supporto alla progettazione e/o implementazione di sistemi informativi avanzati

Contenuto

- selezione, valutazione e formazione dei fornitori
- tecniche di rilevazione e analisi delle esigenze del cliente e del fornitore per la costruzione del modello di contratto (contract management);
- modelli di sistemi di misura dei livelli di servizio;

- modelli di sistemi e di misura degli impatti socio ambientali e delle attività di compensazione/mitigazione;
- analisi delle perdite del sistema logistico e sviluppo di appropriati indicatori di prestazione
- incremento delle capacità d'integrazione dei processi aziendali nei rapporti cliente-fornitore
- incremento delle capacità di condivisione delle informazioni fra i vari attori della filiera
- incremento della conformità (compliance) rispetto ad un codice etico condiviso tra i vari attori della filiera;
- supporto all'implementazione di software di gestione della supply chain

Costi e durata

Dimensione Impresa	Investimento massimo ammissibile	Durata
Micro Impresa		
Piccola Impresa	50.000 €	12 mesi
Media Impresa		

(i.e., moduli avanzati per la logistica di sistemi ERP, portali di gestione *web-based*, *e-commerce* etc., portale web), che consentono la gestione in tempo reale delle informazioni attraverso i confini organizzativi.

Documenti per la valutazione dell'attuazione del progetto

- Relazione dettagliata dell'attività svolta contenente le informazioni sullo stato di realizzazione con riferimento, peraltro, alle dimensioni di performance indicate in sede di domanda.
- Piano di miglioramento per l'implementazione delle appropriate metodologie di *supply chain management*.
- Report, Documenti e Studi di Fattibilità di sistemi informativi a supporto delle attività di gestione della logistica integrata di filiera.
- Codice etico di filiera.
- Procedure e processi per l'elaborazione del bilancio sociale di filiera.

A.2.4 - SUPPORTO ALLA CERTIFICAZIONE AVANZATA

Descrizione

Si tratta di servizi di supporto all'innovazione e all'implementazione dei sistemi di gestione aziendali con l'obiettivo di ottenere la loro certificazione secondo gli standard relativi alle certificazioni ambientali (ISO 14001, registrazione EMAS ed altri schemi), alla responsabilità sociale (SA8000, AA1000 e altri schemi), alla Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro (OHSAS 18001). Includono inoltre servizi connessi a schemi certificativi di prodotto (Global Gap, IFS, BRC, ISO 22005, Ecolabel, ed altri). Particolare rilievo hanno i servizi finalizzati all'integrazione dei sistemi di gestione esistenti o previsti in un unico Sistema di Gestione Integrato (Qualità e Ambiente, come configurazione base, ampliabile agli altri sistemi quali, ad esempio, Salute, Sicurezza, Responsabilità Sociale). Tali servizi non includono il costo per il rilascio della certificazione.

Contenuto

- supporto tecnico all'implementazione di sistemi di gestione e alla certificazione di sistema secondo schemi di enti normativi e regolamentari di rilevanza internazionale quali ad esempio:
 - supporto tecnico al processo di registrazione EMAS,
 - supporto tecnico alla gestione del processo di certificazione UNI EN ISO 14001 e 15064 e s.m.i.,
 - supporto all'implementazione di sistemi di gestione conformi alle norme volontarie sull'ambiente,
 - servizi per l'implementazione di sistemi per la responsabilità sociale (es. SA8000, AA1000, altre certificazioni di responsabilità sociale relative a specifici settori, a valenza internazionale),
 - supporto all'implementazione di sistemi di gestione per garantire la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro - OHSAS 18001 e s.m.i.,
 - supporto all'implementazione di sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni -ISO 27001 e s.m.i.,
 - supporto all'implementazione di sistemi di gestione per la sicurezza alimentare - ISO22000 e s.m.i.
 - supporto all'implementazione di sistemi di gestione dell'efficienza energetica - ISO50001 e s.m.i.,
- supporto all'integrazione dei sistemi di gestione esistenti o previsti in un unico Sistema di Gestione Integrato

- supporto all'adozione di schemi di certificazione avanzata capaci di contribuire in modo significativo all'innalzamento delle capacità competitive delle imprese con riferimento a specifici settori come ad esempio la certificazione IRIS per settore ferroviario, ISO/TS 16949 nel settore automotive, altro.
- supporto all'accREDITAMENTO dei laboratori di prova e di taratura in relazione ai requisiti previsti dallo standard ISO/IEC 17025 e s.m.i.
- supporto tecnico alla certificazione di prodotto (es. Global Gap, IFS, BRC, ISO 22005, Ecolabel)

Costi e durata

Dimensione Impresa	Investimento massimo ammissibile	Durata
Micro Impresa	15.000 €	18 mesi
Piccola Impresa	25.000 €	
Media Impresa	35.000 €	

Documenti per la valutazione dell'attuazione del progetto

- Relazione dettagliata dell'attività svolta contenente le informazioni sullo stato di realizzazione con riferimento, peraltro, alle dimensioni di performance indicate in sede di domanda.
- Documentazione del sistema di gestione implementato (specifico o integrato)
- Eventuale copia certificato (o rapporto audit di certificazione) del sistema di gestione rilasciato da un organismo accreditato e documenti attestanti l'accREDITAMENTO del laboratorio da parte di un ente terzo.

A.2.5 - SERVIZI PER L'EFFICIENZA E LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

Descrizione

Si fa riferimento a servizi che intendono coniugare la crescita e sviluppo dell'impresa con la sua efficienza ambientale. Si tratta quindi di servizi di analisi, misurazione e diagnosi dei processi produttivi in riferimento alla performance ambientale misurata in termini d'impatto effettivo e potenziale. Servizi di selezione dei fornitori per la realizzazione di soluzioni che rendano sostenibile lo sviluppo dell'impresa. Supporto alla progettazione e introduzione delle soluzioni e al miglioramento delle performance ambientali. Rientrano in questa categoria, con riferimento al Regolamento CE n. 1907/2006 (cosiddetto Regolamento REACH), i servizi per l'implementazione di un sistema integrato di registrazione, valutazione, autorizzazione e restrizione delle sostanze chimiche, a cui le imprese, che fabbricano e importano sostanze chimiche, devono obbligatoriamente ricorrere per valutare il rischio derivante dal loro uso ed a prenderne le necessarie misure preventive atte ad assicurare un elevato livello di protezione umana e dell'ambiente.

Contenuto

- consulenza per il supporto all'innovazione in campo ambientale (compresi i servizi per la partecipazione a programmi di riduzione d'impatto di attività e prodotti sull'ambiente quali, ad esempio, il programma Responsible Care e all'integrazione delle valutazioni d'impatto sull'ambiente nell'ambito del Product Lifecycle Management).
- servizi per l'implementazione dei sistemi organizzativi e gestionali aziendali per l'acquisizione delle conoscenze e servizi tecnici necessari per l'attuazione dei compiti di cui al Regolamento
REACH
- servizi di supporto all'implementazione di sistemi di gestione integrati Energia/Ambiente.

Costi, durata ed intensità di aiuto

Dimensione Impresa	Investimento massimo ammissibile	Durata
Micro Impresa	15.000 €	18 mesi
Piccola Impresa	25.000 €	
Media Impresa	35.000 €	

Documenti per la valutazione dell'attuazione del progetto

- Relazione dettagliata dell'attività svolta contenente le informazioni sullo stato di realizzazione con riferimento, peraltro, alle dimensioni di performance indicate in sede di domanda. Piano di miglioramento
- Documentazione tecnica prodotta (es. report di valutazione d'impatto ambientale, piani di intervento, documentazione del sistema integrato energia/ambiente, lettera di adesione al programma *Responsible Care*, etc. Per quanto attiene al Regolamento REACH: dossier di registrazione, Rapporto di valutazione della sicurezza chimica, *Safety Data Sheets* (SDS), indagini relative alla presenza di sostanze in articoli SVHC, etc.)

A.2.6 - SERVIZI DI SUPPORTO ALL'INNOVAZIONE ORGANIZZATIVA MEDIANTE GESTIONE TEMPORANEA DI IMPRESA (TEMPORARY MANAGEMENT - TM)

Descrizione

Servizi di gestione completa di un'azienda o ramo o funzione di azienda. Vengono svolti da singoli manager o imprenditori, come pure da società di consulenza, altamente qualificati e motivati con deleghe, obiettivi e tempi predeterminati che dovranno gestire l'accelerazione della crescita, del cambiamento e della innovazione nelle imprese. I servizi hanno natura alternativa alla consulenza e si configurano quali servizi strategici per l'impresa, sono di natura temporanea, essendo finalizzati ad affrontare situazioni di criticità e sviluppo e gestire iniziative e progetti anche legate a situazioni di passaggio generazionale. Attraverso il ricorso al TM si garantisce accrescimento delle competenze manageriali esistenti necessario per risolvere alcuni momenti critici, sia negativi (riposizionamento di mercato, economico, strategico e finanziario) che positivi (situazione di forte crescita, penetrazione in nuove aree di mercato, espansione commerciale, sviluppo di nuovi business).

L'attività del Temporary Manager prevede responsabilità ed autonomie gestionali e decisionali tali da potersi configurare quale institore e/o procuratore dell'impresa per via del potere rappresentativo derivante dalla collocazione nell'organizzazione dell'impresa stessa.

Contenuto

- gestione della situazione di criticità sia positiva che negativa o della successione aziendale
- affidamento in via temporanea anche mediante contratto di servizi della gestione a manager professionali (con esperienza almeno di 10 anni in campo gestionale)

Costi e durata

Dimensione Impresa	Investimento massimo ammissibile	Durata
Micro Impresa	35.000 €	12 mesi
Piccola Impresa	40.000 €	
Media Impresa	50.000 €	

Documenti per la valutazione dell'attuazione del progetto

- Relazione dettagliata dell'attività svolta contenente le informazioni sullo stato di realizzazione con riferimento, peraltro, alle dimensioni di performance indicate in sede di domanda. Copia del conferimento d'incarico contenente l'elenco delle attività che il manager dovrà espletare e l'individuazione degli obiettivi da raggiungere e/o delle responsabilità/poteri/deleghe gestionali attribuite.
- Check up strategico.
- Piano di fattibilità e/o di azione, altri documenti di pianificazione e revisione, cronoprogramma dettagliato con evidenza di *milestones* anche intermedie da raggiungere.
- Relazione dettagliata dell'attività svolta con riferimento al trasferimento delle competenze dal manager al personale stabilmente occupato presso l'impresa.

Note

La richiesta del servizio di TM deve contenere l'elenco delle attività che il manager dovrà espletare in maniera operativa per conto del cliente e/o delle responsabilità/poteri/deleghe gestionali attribuite. Potranno essere erogati alla medesima impresa tutti quei servizi previsti nel presente catalogo oggetto delle attività di TM. Il massimale di costo verrà definito in base all'esperienza direzionale manageriale, accumulata alla data dell'incarico e potrà essere ridefinito se il servizio viene richiesto congiuntamente ad altri servizi di supporto strategico.

A.3 SERVIZI QUALIFICATI DI SUPPORTO ALL'INNOVAZIONE COMMERCIALE

OBIETTIVI

Tali servizi supportano, anche a fronte di specifiche attività di *benchmarking*, l'introduzione di innovazioni nella sfera commerciale delle imprese per il presidio strategico dei mercati, soprattutto extraregionali, sviluppando soluzioni nell'ambito della conoscenza del cliente finale e dunque di sistemi di *market intelligence* che le mettano in grado di leggere e analizzare i mercati di riferimento. Non costituiscono innovazione nella sfera commerciale per il presidio strategico dei mercati i cambiamenti nelle pratiche dell'impresa e nelle relazioni con i clienti e le attività direttamente connesse alla costituzione e gestione di una rete di distribuzione o altre spese correnti connesse all'attività di esportazione. Sono esclusi i contributi per lo svolgimento di fiere e mostre di tipo tradizionale.

TIPOLOGIA DI SERVIZI

- A.3.1 Supporto alla introduzione di innovazioni nella gestione delle relazioni con i clienti
- A.3.2 Supporto allo sviluppo di reti distributive specializzate ed alla promozione di prodotti
- A.3.3 Servizi di valorizzazione della proprietà intellettuale

A.3.1 - SUPPORTO ALLA INTRODUZIONE DI INNOVAZIONI NELLA GESTIONE DELLE RELAZIONI CON I CLIENTI

Descrizione

Servizi volti all'integrazione operativa e informatica tra l'impresa e i suoi clienti, secondo un modello *customer oriented*. Includono i servizi di accompagnamento all'implementazione di software di CRM (*Customer Relationship Management*), *Customer Experience Management* (CEM), piuttosto che social CRM ed in generale di sistemi di fidelizzazione e di comunicazione e brand compreso il supporto alla multicanalità e di comportamento organizzativo orientate al processo di vendita.

Contenuto

- implementazione di software di CRM (*Customer Relationship Management*), di CEM (*Customer Experience Management*), piuttosto che social CRM
- implementazione di sistemi di mappatura e monitoraggio dei punti di contatto con il cliente (Customer Journey) in logica di customer experience management
- implementazione del sistema di loyalty/fidelizzazione e di comunicazione e brand
- supporto alla multicanalità
- analisi e definizione della struttura, dimensione e organizzazione della struttura commerciale.
- analisi della clientela e indicazioni per la gestione del portafoglio di clienti
- definizione di strumenti per la gestione dei dati di vendita (individuazione delle informazioni critiche ed elaborazione dei dati a supporto dei processi di vendita; analisi e scomposizione della quota di mercato; definizioni di indici per prodotto/cliente, etc.)
- definizione delle procedure e della modulistica per le attività gestione dell'ordine (flusso attività, fatturazione, documentazione di accompagnamento prodotti, strumenti incasso e pagamento, sistemi logistici, assicurazione merci, listini, etc.)

Costi e durata

Dimensione Impresa	Investimento massimo ammissibile	Durata
Micro Impresa	30.000 €	
Piccola Impresa	40.000 €	12 mesi
Media Impresa	50.000 €	

Documenti per la valutazione dell'attuazione del progetto

- Relazione dettagliata dell'attività svolta contenente le informazioni sullo stato di realizzazione con riferimento, peraltro, alle dimensioni di performance indicate in sede di domanda.
- Documenti, Report, *Benchmark*, Analisi, Manualistica e procedure operative, Specifiche, Mappatura *Customer Journey*, Copia licenza del SW, etc.

A.3.2 - SUPPORTO ALLO SVILUPPO DI RETI DISTRIBUTIVE SPECIALIZZATE ED ALLA PROMOZIONE DI PRODOTTI

Descrizione

Tali servizi includono soluzioni di *Business Intelligence* (BI), *e-marketing*, *e-community* ed *e-commerce* per lo sviluppo di reti distributive specializzate e la promozione di nuovi prodotti.

Tali servizi non si riferiscono a nuovi prodotti derivanti da cambiamenti nella struttura del prezzo, da modifiche stagionali e altri cambiamenti ciclici.

Contenuto

- implementazione di tecnologie di comparazione del ciclo di vita e delle caratteristiche di prodotto
- implementazione degli strumenti di *business* e *market intelligence* per raccogliere dati ed analizzare informazioni commerciali e strategiche
- implementazione dei supporti per azioni di *branding* digitale e marketing cooperativo
- implementazione di piattaforme tecnologiche cooperative per la gestione a livello globale di transazioni e ordini
- implementazione sistemi di pagamento online ad alto livello di sicurezza adatti ad un mercato mondiale
- implementazione di sistemi di *community building* virtuali per la valutazione e la personalizzazione dei prodotti e la condivisione di esperienze e conoscenze

Costi e durata

Dimensione Impresa	Investimento massimo ammissibile	Durata
Micro Impresa	30.000 €	
Piccola Impresa	40.000 €	12 mesi
Media Impresa	50.000 €	

Documenti per la valutazione dell'attuazione del progetto

- Relazione dettagliata dell'attività svolta contenente le informazioni sullo stato di realizzazione con riferimento, peraltro, alle dimensioni di performance indicate in sede di domanda.
- Documenti, Report, *Benchmark*, Analisi, Manualistica ed eventuali copie di licenze SW, indirizzi Internet per l'eventuale accesso a versioni demo, etc.

A.3.3 - SERVIZI DI VALORIZZAZIONE DELLA PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Descrizione

Sono servizi che integrano i servizi di gestione della Proprietà Intellettuale (PI), realizzati da fornitori di dimostrata qualificazione e capacità scelti dai proponenti ed è finalizzata alla creazione dei presupposti necessari a far sì che l'idea progettuale o il brevetto (con oggetto relativo a settori applicativi innovativi) possano garantire un adeguato ritorno economico sul mercato.

In particolare la valorizzazione della proprietà intellettuale può includere consulenze per la valutazione della PI, dagli aspetti relativi alla solidità scientifico-tecnologica, al suo rafforzamento strutturale, all'interesse rappresentato per il mercato.

I supporti possono prevedere analisi della competitività dell'idea progettuale con i principali competitor nello spazio tecnologico di riferimento, potenzialità e presumibili tassi di obsolescenza tramite confronto con i trend tecnologici in atto a livello mondiale, analisi di FtO (*Freedom to Operate*). Possono essere forniti servizi di supporto per il miglioramento dell'idea progettuale tramite l'individuazione e l'adozione di tecnologie disponibili sul mercato per eliminare i rischi derivanti dalle debolezze riscontrate, per il conseguimento di standard internazionali di valore e di competitività, con l'obiettivo di innalzarne il profilo di finanziabilità.

I servizi possono inoltre riguardare le fasi dell'elaborazione delle strategie di accesso ai mercati fornendo supporti per l'individuazione delle soluzioni più convenienti (*trading, licensing, etc.*) fino al supporto nella ricerca partner e investitori, inclusi partner internazionali.

Contenuto

- Valutazione dell'idea progettuale o del brevetto
- Analisi del posizionamento tecnologico
- Analisi delle potenzialità/obsolescenza
- Rinforzo dell'idea brevettuale
- Strategie di accesso ai mercati e ricerca partner

Costi e durata

Dimensione Impresa	Investimento massimo ammissibile	Durata
Micro Impresa		
Piccola Impresa	50.000 €	12 mesi
Media Impresa		

Documenti per la valutazione dell'attuazione del progetto

- Relazione dettagliata dell'attività svolta contenente le informazioni sullo stato di realizzazione con riferimento, peraltro, alle dimensioni di performance indicate in sede di domanda.
- Documenti, Piano strategico di sfruttamento rivolto alla attivazione di risorse soprattutto private conseguenti a contratti di investimento, cessione di diritti e licenze commerciali e Royalties ,per la commercializzazione della PI e/o delle innovazioni in nuovi mercati, Analisi, Studi, etc.

A.4 SERVIZI QUALIFICATI SPECIFICI

OBIETTIVI

Si tratta di tipologie di servizi dedicati ad affrontare specifiche criticità in termini temporali e settoriali delle imprese che intraprendono un processo d'innovazione. L'obiettivo è di sostenere sia le imprese particolarmente vulnerabili sotto il profilo di mercato e finanziario in quanto di nuova costituzione sia di sostenere processi d'innovazione diffusa nel sistema produttivo lucano.

Requisiti fornitore dei servizi

Studi tecnici, società di ingegneria, società e studi di consulenza, centri servizi, consorzi tra imprese, università, società di ricerche di mercato. Tali fornitori devono possedere i seguenti requisiti:

- qualificazione del personale utilizzato per il progetto (di norma deve avere esperienza minima triennale nella tematica oggetto dell'intervento). E' ammesso personale, non in funzione di capo progetto, con esperienza inferiore, purché svolga attività fino a un massimo del 30% delle ore/giornate complessive dell'intervento. In tale ultimo caso la tariffa da applicare sarà quella base (prevista per esperienza 3 anni) ridotta del 10%;
- esperienza documentata almeno triennale in progetti simili per tematica, oggetto e/o tipologia dell'intervento;
- dotazione di apparecchiature funzionali ai servizi da erogare;
- con riferimento al secondo requisito autocertificazione dell'esperienza maturata con indicazione dei nominativi di almeno tre clienti dell'ultimo triennio e descrizione dell'attività svolta per gli stessi.

TIPOLOGIA DI SERVIZI

A.4.1 - Servizi qualificati specifici per l'incubazione imprese innovative

A.4.2 - Servizi qualificati specifici a domanda collettiva

A.4.3 - Servizi qualificati specifici per l'accompagnamento e accelerazione di nuove imprese e nuove imprese innovative

DESCRIZIONE

Si tratta di investimenti immateriali in tipologie di servizi dedicati a imprese innovative. La tipologia dei destinatari è definita dall' punto 80 dell'art. 2 del Regolamento UE 651/2014 -«impresa innovativa»: un'impresa che possa dimostrare, attraverso una valutazione eseguita da un esperto esterno, che in un futuro prevedibile svilupperà prodotti, servizi o processi nuovi o sensibilmente migliorati rispetto allo stato dell'arte nel settore interessato e che comportano un rischio di insuccesso tecnologico o industriale o i cui costi di ricerca e sviluppo rappresentano almeno il 10 % del totale dei costi di esercizio in almeno uno dei tre anni precedenti la concessione dell'aiuto oppure, nel caso di una start-up senza dati finanziari precedenti, nella revisione contabile dell'esercizio finanziario in corso, come certificato da un revisore dei conti esterno;

La linea di intervento s'indirizza ai soggetti che per prossimità e specializzazione si occupano di supportare i primi anni di vita delle imprese.

I servizi possono nello specifico riguardare attività di:

A.4.1.1 - Incubazione e servizi di messa a disposizione di spazi attrezzati (imprese innovative)

A.4.1.2 - Accompagnamento commerciale e accelerazione (imprese innovative)

A.4.1.1 - INCUBAZIONE E SERVIZI DI MESSA A DISPOSIZIONE DI SPAZI ATTREZZATI

Descrizione

Tali servizi sono destinati a imprese start up. Sono finalizzati al supporto dell'innovazione, anche con esperienze di co-working, mediante utilizzo di spazi attrezzati e infrastrutturati, di norma in strutture immobiliari dedicate, comprensivi di servizi comuni (es. spazi attrezzati per co-working, aule per formazione e workshop, sale contatto con partner e clienti, ecc.) e servizi immobiliari di base (es. portineria, guardiania e sicurezza, pulizia, reti telefoniche e Internet). Nel caso di nuove imprese innovative, se la fruizione degli spazi attrezzati avviene in incubatori, vi potranno essere servizi di affiancamento o tutoraggio, non comprensivi di servizi amministrativi di base (contabilità, legale, tributario). L'investimento in questa tipologia di servizi, di norma, prevede elementi patrimoniali non ammortizzabili.

Contenuto

- affitto di locali attrezzati o postazioni di lavoro;
- accesso a biblioteche tecniche;
- accesso a laboratori condivisi;
- servizi di immobiliari di base;
- accesso a eventi di networking, workshop e servizi di formazione,
- servizi di affiancamento/mentoring da parte di un gruppo di esperti
- servizi di supporto all'avvio alla gestione manageriale del business.

Costi e durata

Dimensione Impresa	Investimento massimo ammissibile	Durata
Micro Impresa	€ 36.000	18 mesi

Documenti per la valutazione dell'attuazione del progetto

- Relazione dettagliata dell'attività svolta contenente le informazioni sullo stato di realizzazione con riferimento, peraltro, alle dimensioni di performance indicate in sede di domanda.
- Contratti stipulati con clienti, partner e fornitori, risorse umane, ecc.

A.4.1.2 - ACCOMPAGNAMENTO COMMERCIALE E ACCELERAZIONE

Descrizione

Servizi di diagnosi, consulenza, accompagnamento e monitoraggio volti ad accelerare lo sviluppo delle imprese. Comprendono accompagnamento alla definizione e validazione del Modello di Business e alla proiezione commerciale, nazionale e internazionale, alla ricerca di investitori, partner, risorse umane, esperti specialistici e risorse e manageriali delle nuove imprese innovative. Sono svolti da manager e imprenditori di lunga esperienza o da società specializzate. Restituiscono analisi dettagliate della situazione commerciale, piani commerciali, formule di contratti con intermediari, rapporti di monitoraggio delle attività dei venditori e degli intermediari, supporto alle negoziazioni commerciali e/o di investimento.

Sono ammessi all'aiuto servizi qualificati proposti da raggruppamenti d'impresa ed erogati da uno o più fornitori in modo integrato.

Contenuto

- Supporto ad analisi commerciali e allo sviluppo di iniziative commerciali
- Supporto alla definizione e validazione del Modello di Business
- Accesso ad esperti e specialisti (es. tecnologia, mercato, legale, regolatori per aziende medicali, ecc.)
- Supporto alle negoziazioni commerciali
- Supporto alla ricerca e presentazioni ad investitori e partner strategici o finanziari
- Rapporti di monitoraggio sullo sviluppo aziendale e sulle vendite

Costi e durata

Dimensione Impresa	Investimento massimo ammissibile	Durata
Micro Impresa	15.000 €	12 mesi

Documenti per la valutazione dell'attuazione del progetto

- Relazione dettagliata dell'attività svolta contenente le informazioni sullo stato di realizzazione con riferimento, peraltro, alle dimensioni di performance indicate in sede di domanda.

- Rapporti di monitoraggio, Documenti, Analisi commerciali, Linee guida per la gestione della negoziazione, etc.

A.4.2 - SERVIZI QUALIFICATI SPECIFICI A DOMANDA COLLETTIVA

Descrizione

I servizi specializzati a domanda collettiva sono finalizzati allo sviluppo di processi di innovazione diffusa nelle filiere e nei sistemi produttivi lucani.

I servizi possono riguardare le seguenti aree:

A.4.2.1 - MARCHI COLLETTIVI

- studi di fattibilità
- stesura e validazione di disciplinari
- studi grafici e di comunicazione
- consulenza di marketing
- consulenza legale
- supporto gestionale alla fase di lancio
- gestione della proprietà intellettuale di disegni e marchi

A.4.2.2 - TRACCIABILITÀ/RINTRACCIABILITÀ DEI PRODOTTI

- analisi dei processi produttivi e delle filiere
- studi di fattibilità tecnica
- stesura manuali operativi
- supporto alla implementazione

A.4.2.3 - CERTIFICAZIONE DI FILIERA

- analisi e mappatura della filiera
- stesura e validazione di protocolli
- stesura di manuali operativi
- contributo alle spese di certificazione

A.4.2.4 - LOGISTICA E SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

- analisi e mappatura dei processi
- definizione di indicatori di performance logistica e di approvvigionamento
- studi di fattibilità per l'integrazione informatica di clienti e fornitori
- sviluppo organizzativo dei fornitori
- supporto all'implementazione

A.4.2.5 - RETI DISTRIBUTIVE E GESTIONE DELLE RELAZIONI CON I CLIENTI

- analisi dei processi e dei supporti alla gestione delle relazioni con i clienti
- studi di fattibilità per l'implementazione di modelli di servizi basati sulla cooperazione/integrazione informatica, logistica e/o gestionale fra imprese in relazione alle reti distributive e alla gestione delle relazioni con i clienti
- supporto alla definizione degli accordi fra le imprese
- supporto all'implementazione delle collaborazioni fra imprese

A.4.2.6 - TEMPORARY MANAGEMENT

- affidamento della gestione a manager professionali in via temporanea
- con riferimento all'area 4.2.1 l'eventuale servizio di gestione della proprietà intellettuale deve essere erogato da fornitori privati iscritti all'Ordine dei Consulenti di Proprietà Industriale, ai sensi del Decreto Legislativo 10 febbraio 2005, n. 30 o da soggetti pubblici o privati che utilizzano l'apporto specialistico di soggetti iscritti all'Ordine dei Consulenti di Proprietà Industriale, ai sensi del suddetto D.Lgs.

Investimento massimo ammissibile	Durata
€ 50.000,00 per ogni impresa	18 mesi

Documenti per la valutazione dell'attuazione del progetto

- Relazione dettagliata dell'attività svolta contenente le informazioni sullo stato di realizzazione con riferimento, peraltro, alle dimensioni di performance indicate in sede di domanda.
- Report di analisi e fattibilità.
- Documentazione operativa prodotta (es. disciplinare, protocollo, manuale operativo, mappatura dei processi, contratto, statuto, etc.)

Note

Le suddette tipologie di servizi possono essere richieste da consorzi, contratti di reti d'impresa ed ATI/RTI costituiti³.

Nei casi (4.2.2), (4.2.3), (4.2.4) e (4.2.5) i proponenti devono includere PMi legate tra loro da rapporti di fornitura e devono essere in numero non inferiore a tre.

Nel caso di associazione fra un'impresa lucana e una o più imprese appartenenti ad altri Stati, le imprese devono sottoscrivere - in luogo dell'impegno a costituire A.T.S. - un impegno a stipulare un *consortium agreement* per la regolamentazione dei reciproci rapporti. Nel caso di associazione fra più imprese lucane e una o più imprese estere, le imprese lucane devono sottoscrivere un impegno a costituire una Associazione Temporanea di Impresa fra loro ed impegnarsi a stipulare un *consortium agreement* fra l'A.T.S. e le imprese estere.

A.5. SERVIZI QUALIFICATI DI CONSULENZA PER L'INNOVAZIONE FINANZIARIA

DESCRIZIONE

I servizi hanno il fine di supportare l'innovazione finanziaria vale a dire la capitalizzazione ed il finanziamento a medio-lungo termine delle imprese attraverso il ricorso ad intermediari specializzati e *Sponsor* autorizzati.

In quest'area rientrano i servizi orientati a supportare le imprese, incluse quelle neo-costituite, nella ricerca di investimenti per il finanziamento del rischio da parte di investitori, e cioè investitori qualificati²¹, investitori finanziari o strategici, gruppi di persone fisiche (*Business Angels*), nazionali ed esteri. Sono comprese iniziative di *crowdfunding* e interventi di *Business Angels* per le micro e piccole imprese e inoltre interventi di fondi di *venture capital*, investimenti in equity e quasi-equity, emissioni obbligazionarie di aziende non quotate (*minibonds*) o combinazioni di questi strumenti con una progressione della complessità che è legata alla dimensione, al livello di maturità e di innovazione dell'impresa.

I servizi possono comprendere l'assistenza alla implementazione del programma di investimento durante la fase di avvio, in modo da rafforzare le competenze del management team e/o del consiglio di amministrazione aziendale con l'apporto di figure esterne particolarmente qualificate.

I programmi d'investimento rispetto ai quali si richiede il supporto a specifici servizi di assistenza e consulenza non devono prevedere interventi di delocalizzazione.

CONTENUTO

I servizi comprendono la predisposizione di piani di fattibilità e documentazione che evidenziano la sostenibilità degli investimenti da presentare ad investitori ed intermediari specializzati. Si realizzano attraverso servizi di due diligence (mercato, tecnologia, aspetti economico-finanziari, management team e risorse umane chiave, modello di business, ecc.), identificazione di investitori target, eventuale supporto alla ricerca di figure chiave da introdurre in azienda, organizzazione di presentazioni personalizzate, partecipazione ad *investor forum* e di *roadshow*, accompagnamento negoziale e supervisione legale, così come eventuale affiancamento al management team (es. ingresso in consiglio di amministrazione) nella fase iniziale dell'investimento.

COSTI, DURATA ED INTENSITÀ DELL'ASSISTENZA

Dimensione Impresa	Investimento massimo ammissibile	Durata
Micro impresa	30.000 €	
Piccola Impresa	40.000 €	18 mesi
Media Impresa	50.000 €	

DOCUMENTI PER LA VALUTAZIONE DELL'ATTUAZIONE DEL PROGETTO

- Relazione dettagliata dell'attività svolta contenente le informazioni sullo stato di realizzazione con riferimento, peraltro, alla dimensione dell'investimento effettivamente attivato e alle dimensioni di performance indicate in sede di domanda.
- Copia dei database acquistati o sviluppati
- Studio di fattibilità e materiale di presentazione agli investitori realizzati
- Copia dei contratti di investimento conclusi

DEFINIZIONI

«**Barcamp**»: tipologia di evento collaborativo nella forma di una “non-conferenza”. Si tratta di un convegno open-source dove il pubblico è parte attiva dell’evento ed i contenuti non sono presentati da un gruppo di relatori, ma preparati in maniera partecipativa.

«**Benchmarking**»: è una metodologia di indagine che aiuta le imprese a confrontarsi con altre al fine di migliorare le singole attività (processi) ed il business. Consiste nell’identificare e comprendere le best practices ed i fattori critici di successo di altre organizzazioni per poi adattarle in modo intelligente e creativo alla specificità del proprio business e della propria impresa per migliorare la performance.

«**Business Angel**»: è una persona fisica che sostiene una startup, portando, oltre al capitale, la propria esperienza, conoscenze, contatti. Il business angel a differenza dei fondi di investimento investe risorse proprie e spesso la sua motivazione non è esclusivamente finanziaria.

«**Business Intelligence (BI)**»: sistema di modelli, metodi, processi, persone e strumenti che rendono possibile la raccolta regolare ed organizzata dei dati generati da un’azienda. Inoltre attraverso elaborazioni, analisi o aggregazioni, ne permettono la trasformazione in informazioni, la loro conservazione, reperibilità e presentazione in una forma semplice, flessibile ed efficace, tale da costituire un supporto alle decisioni strategiche, tattiche ed operative.

«**Business Plan**»: è un documento di pianificazione degli obiettivi da raggiungere e di definizione della strategia da attuare per raggiungerli. Inoltre, viene anche utilizzato per evidenziare i problemi e i pericoli che potrebbero presentarsi durante il percorso di attuazione della strategia stessa.

«**Call for ideas**»: iniziative collaborative alle quali chiunque può partecipare offrendo una soluzione o un’idea, per l’appunto, a un problema di interesse generale indicato nella call. C’è un tempo limite entro il quale inviare le proprie proposte di risoluzione, tra le quali viene scelta la migliore, da una commissione esaminatrice. L’obiettivo è quello di stimolare la creatività dei partecipanti, ma anche di valutarne le abilità professionali e personali.

«**Call for solutions**»: concorso di idee finalizzato all’individuazione di nuove soluzioni tecnologiche.

«**Community building**»: azioni orientate alla creazione o il rafforzamento della comunità tra individui all’interno di un’area regionale (come un quartiere) o con un interesse comune. A volte è compreso nel campo dello sviluppo della comunità.

«**Concept idea**»: riassume in pochi elementi chiave quello che è il prodotto/processo/servizio, le principali linee di intervento previste e una definizione preliminare del progetto. In altre parole, si tratta della descrizione sintetica di un nuovo prodotto/processo/servizio.

«**Crowdfunding**»: forma di finanziamento collettivo utilizzata per progetti imprenditoriali e creativi, dove un gruppo di persone utilizza il proprio denaro per sostenere gli sforzi di altre persone/organizzazioni.

«**Crowdsourcing**»: è un modello di business che utilizza la collaborazione di massa per ottenere dei risultati connettendo online le persone. È una nuova tecnica di collaborazione virtuale che permette alle aziende di raggiungere i propri obiettivi avendo una visione più ampia e diretta dei desideri dei clienti perché sono proprio questi che partecipano attivamente allo sviluppo del prodotto o del progetto sfruttando le proprie conoscenze ed esperienze passate.

«**Customer Experience**»: si intende il modo in cui il cliente percepisce l'interazione l'azienda. Si tratta di un mix tra un'azione razionalmente pianificata dall'azienda e le emozioni evocate nel cliente, il tutto misurato in modo intuitivo da quest'ultimo rispetto alle proprie aspettative.

«**Customer Experience Management**»: è la gestione dei processi che un'azienda utilizza per tracciare, supervisionare e organizzare ogni interazione tra un cliente e l'organizzazione durante l'intero ciclo di vita del cliente. L'obiettivo è ottimizzare le interazioni dal punto di vista del cliente e fidelizzare i clienti.

«**Customer Journey Map**»: è uno strumento di progettazione visiva utilizzato per evidenziare i vari step che si susseguono uno dopo l'altro, a partire dalla necessità dell'utente di soddisfare un bisogno con un bene o un servizio, fino al suo utilizzo.

«**Customer Relationship Management**»: strumento di approccio al mercato che pone il cliente e non il prodotto al centro del business, al fine di catturare nuovi clienti e massimizzare i profitti sui clienti già fidelizzati, cercando di comprenderne le esigenze e le aspettative.

«**Customer Satisfaction**»: indica il grado di soddisfazione del cliente, assunto come misura della qualità di un prodotto o servizio. La soddisfazione del cliente è da intendersi come la percezione dello stesso di aver speso bene le proprie risorse, avendo ottenuto, in proporzione alle sue aspettative, il massimo possibile. Dunque il concetto di soddisfazione rappresenta uno stato relativo derivante dalle aspettative esplicite o latenti del cliente o fruitore e la percezione che egli ha del complesso dei fattori di qualità incorporati nel prodotto o servizio utilizzati. Esiste dunque uno stretto legame tra soddisfazione del cliente e qualità di un bene o servizio.

«**Design for**»: metodologia di progettazione pensata in base al ciclo di vita del prodotto al fine di migliorare la qualità e ridurre i costi ed i tempi di realizzazione di un progetto.

«**Due diligence**»: insieme di attività svolte al fine di raccogliere e verificare informazioni di natura fiscale, patrimoniale, gestionale, tecnologica ed economica di un'azienda.

«**E-commerce**»: forma di commercio in cui l'acquisto/vendita viene effettuato attraverso un sito internet.

«**E-community**»: è una forma virtuale di community in cui membri che ne fanno parte interagiscono tra loro principalmente tramite Internet. Comunemente, le persone comunicano attraverso siti di social networking, chat room, forum, liste di e-mail e forum di discussioni.

«**E-marketing**»: è una tipologia di marketing diretto che utilizza internet per comunicare messaggi, commerciali e non, al pubblico.

«**Freedom to Operate**»: ricerca brevettuale finalizzata ad identificare eventuali diritti di brevetto che possano ostacolare la commercializzazione di un prodotto in una data area geografica.

«**Green field**»: rientrano nella tipologia di investimenti diretti all'estero e riguardano nello specifico l'apertura di filiali.

«**Hackathon**»: è una maratona di creatività e innovazione durante la quale esperti di informatica e di sviluppo di software quali hackers, programmatori, sviluppatori, grafici e designers, si sfidano, a gruppi, in un contest. È una grande occasione di raccolta di idee, di networking utile a ridurre il gap tra talento e azienda, di recruiting di persone e risorse.

«**Innovazione sociale**»: un'innovazione che è sociale sia nei suoi fini che nei suoi metodi realizzativi. In altri termini sono innovazioni sociali le nuove idee (prodotti, servizi e modelli) che affrontano (in maniera più efficace delle alternative esistenti) i bisogni sociali e che simultaneamente creano nuove collaborazioni e interazioni sociali. Sono innovazioni che non solo generano un beneficio per la società, ma aumentano anche la capacità di agire della società stessa. Le innovazioni sociali possono avvenire a cavallo tra il settore pubblico, il settore privato, il terzo settore e la comunità.

«**Intermediario finanziario**»: qualsiasi istituzione finanziaria, a prescindere dalla sua forma e dal suo assetto proprietario, compresi fondi di fondi, fondi di investimento di venture capital e di private equity, strumenti di crowdfunding, fondi di investimento pubblici, banche.

«**Investimento per il finanziamento del rischio**»: investimenti in equity e quasi-equity, emissioni obbligazionarie (*minibond*) o una combinazione di questi strumenti, a favore di imprese ammissibili al fine di realizzare nuovi investimenti

«**Investor forum**»: comunità di investitori che interagiscono tramite il supporto di internet.

«**Joint venture**»: associazione temporanea di imprese con cui due o più imprese si accordano per collaborare al fine del raggiungimento di un determinato scopo o all'esecuzione di un progetto. La joint venture è un mero contratto e non costituisce un nuovo soggetto di diritto distinto dalle imprese che lo hanno stipulato.

«**Joint venture "equity"**»: joint venture che deve operare sotto forma di società a responsabilità limitata, il che significa che la ricchezza personale e le proprietà degli individui effettivi che sono responsabili della società sono protetti dalle perdite aziendali.

«**Joint venture "non-equity"**»: joint venture in cui le parti cercano servizi di assistenza tecnica, accordi di franchising e di uso del marchio, contratti di gestione o contratti di noleggio, o contratti a tempo indeterminato, ad esempio per progetti di costruzione. Molto spesso, le joint venture non azionarie sono utilizzate semplicemente per fornire accesso ai partecipanti ai mercati esteri.

«**Kanban**»: sistema di controllo e miglioramento del flusso e delle scorte dei materiali nel processo produttivo che permette di autoregolare il ritmo e la cadenza lungo le diverse fasi del processo produttivo, al variare dell'andamento della domanda.

«**Lead User/Customer**»: è un consumatore/cliente particolarmente competente e sofisticato, tipicamente più innovativo rispetto alla media dei consumatori/clienti, che sviluppa in completa autonomia nuove soluzioni per le imprese.

«**Lean manufacturing**»: è una metodologia di gestione della linea di produzione che mira a minimizzare gli sprechi fino ad annullarli, concentrandosi sulla creazione di valore con il minor lavoro possibile. L'approccio consiste nell'ingegnerizzare dei nuovi processi produttivi manifatturieri

- o ri-ingegnerizzare di quelli già esistenti di tipo "tradizionale" - per ottenere livelli più elevati possibile di valore in output.

«**Lean production**»: è una filosofia industriale di gestione della produzione che considera uno spreco la spesa per quelle risorse utilizzate per qualsiasi altro obiettivo che non sia la creazione di valore per il cliente.

«**Licensing**»: forma di contratto in base alla quale il licenziante, titolare di un brevetto, concede al licenziatario il diritto di utilizzare l'invenzione che ne costituisce l'oggetto (brevetto), dietro pagamento di un compenso.

«**Market intelligence**»: capacità di comprendere, analizzare e valutare pienamente l'ambiente interno ed esterno relativo a clienti, concorrenti, mercato e industria in cui si muove un'azienda, per migliorarne i processi di decision making.

«**Manufacturing Excellence**»: approccio ispirato ai migliori standard internazionali che mira a ottenere un flusso produttivo il più efficiente possibile, snello e focalizzato sulle attività a valore aggiunto.

«**Minibonds**»: strumento di finanziamento per le piccole e medie imprese italiane che può consentire a quest'ultime di finanziare i propri progetti di sviluppo al di fuori del sistema bancario.

«**Problem solving**»: metodologia basata sull'individuazione di un problema e sulla sua soluzione. E' un procedimento articolato per la risoluzione dei problemi, traducibile in un modello procedurale adattabile a diverse situazioni.

«**Responsible Care**»: programma volontario dell'Industria Chimica mondiale basato sull'attuazione di principi e comportamenti riguardanti la sicurezza, la salute dei dipendenti e la protezione ambientale, verso un miglioramento continuo, significativo e tangibile.

«**Ricerca contrattuale**»: è l'attività di ricerca svolta da un Organismo di Ricerca (OR) per conto di imprese. L'organismo di ricerca, in quanto mandatario, fornisce un servizio alle imprese, in quanto mandante, i) contro il versamento di una remunerazione appropriata per il suo servizio e ii) alle condizioni specificate dal mandante. Il mandante è proprietario dei risultati del progetto e si assume i rischi di un eventuale insuccesso.

«**Ricerca industriale**»: ricerca pianificata o indagini critiche miranti ad acquisire nuove conoscenze e capacità da utilizzare per sviluppare nuovi prodotti, processi o servizi o per apportare un notevole miglioramento ai prodotti, processi o servizi esistenti. Essa comprende la creazione di componenti di sistemi complessi e può includere la costruzione di prototipi in ambiente di laboratorio o in un ambiente dotato di interfacce di simulazione verso sistemi esistenti e la realizzazione di linee pilota, se ciò è necessario ai fini della ricerca industriale, in particolare ai fini della convalida di tecnologie generiche.

«**Roadshow**»: si tratta degli incontri che caratterizzano la fase conclusiva del processo di marketing istituzionale di un'operazione di offerta di titoli azionari e vengono organizzati dal global coordinator.

«**Safety Data Sheets**»: documento in cui vengono elencati tutti i pericoli per la salute dell'uomo e dell'ambiente di un prodotto chimico. In particolare vi sono elencate le componenti, il produttore, i rischi per il trasporto, per l'uomo e per l'ambiente, le indicazioni per lo smaltimento, le frasi H ed i

consigli P, i limiti di esposizione TLV/TWA e le protezioni da indossare per il lavoratore, che ne entra in contatto.

«**Strategy Map**»: mappa strategica, sotto forma di diagramma, utilizzata per documentare gli obiettivi strategici principali perseguiti da un'organizzazione o un team di gestione nell'ambito di uno specifico progetto.

«**Single Minute Exchange of Die**»: strumento che si integra totalmente all'interno della Lean Manufacturing e nasce dall'esigenza di portare al minimo i tempi di set up interni ed esterni di una macchina, ovvero di poter passare in modo veloce da una produzione all'altra nello stesso impianto. Ridurre i tempi significa eliminare una componente fondamentale che non dà valore aggiunto al prodotto finito, i tempi morti di attrezzaggio macchina.

«**Sistema ERP**»: sistema di gestione che integra tutti i processi di business rilevanti di un'azienda e che consente di ottimizzare l'uso delle risorse aziendali, analizzare dati e scenari sulla base dei quali effettuare consapevoli scelte di business e pianificare una strategia che coinvolga l'intera azienda, a più e diversi livelli.

«**Sistema di loyalty/fidelizzazione**»: insieme di strategie finalizzate al mantenimento della clientela già esistente, volte a creare il più elevato grado di soddisfazione del cliente.

«**Studio di fattibilità**»: la valutazione e l'analisi del potenziale di un progetto, finalizzate a sostenere il processo decisionale individuando in modo obiettivo e razionale i suoi punti di forza e di debolezza, le opportunità e i rischi, nonché a individuare le risorse necessarie per l'attuazione del progetto e, in ultima analisi, le sue prospettive di successo.

«**Supply chain management**»: insieme delle attività della logistica aziendale volte a gestire e migliorare le prestazioni e l'efficienza delle funzioni legate ai flussi degli approvvigionamenti e di prodotti finiti.

«**Sviluppo sperimentale**»: l'acquisizione, la combinazione, la strutturazione e l'utilizzo delle conoscenze e capacità esistenti di natura scientifica, tecnologica, commerciale e di altro tipo allo scopo di sviluppare prodotti, processi o servizi nuovi o migliorati.

«**Temporary Export Manager (TEM)**»: figura professionale con competenze specialistiche in materia di export e di strategie di espansione del business verso mercati internazionali.

«**Total Productive Maintenance**»: attività finalizzata al mantenimento dell'efficienza degli impianti nel tempo, che persegue l'obiettivo di migliorare la produttività degli impianti attraverso il coinvolgimento attivo di tutto il personale. Ciò avviene "snellendo" i processi attraverso l'eliminazione di ogni spreco/attività che non aggiunge valore nei vari flussi aziendali.

«**Trading**»: commercializzazione della proprietà intellettuale, ad esempio attraverso la creazione di piattaforme ad hoc.

«**User Centered Design**»: approccio che prevede il coinvolgimento attivo dell'utente nell'attività di progettazione (progettazione interattiva), con frequenti cicli di valutazione tesi a raccogliere il feedback dell'utente ogniqualvolta sia possibile.

«**User Experience**»: è il grado di aderenza soggettiva tra aspettative e soddisfazione nell'interazione con il sistema, sia esso fisico piuttosto che digitale. In altre parole, è una

dimensione della progettazione che mette al centro le caratteristiche e i bisogni degli utenti, focalizzandosi sul loro contesto d'uso.

«**Web-based**»: termine utilizzato per indicare un'applicazione in cui tutte le funzioni sono accessibili con un normale web-browser, quindi che non necessita di alcun software di installazione sul computer degli utenti.