

## Casi di successo finalisti del Premio Innovazione ICT Lazio di Smau Business Roma 2011



### 3G

#### Migliorare il livello di servizio ai clienti e ridurre i costi di gestione dei sistemi informativi attraverso una piattaforma di Unified Communications

Partner: FASTWEB  
 Area tematica: Infrastrutture IT e di Comunicazione  
 Fatturato: 23 milioni di Euro  
 Dipendenti: 1200  
 Settore: Servizi di outsourcing

#### Azienda

3g, fondata nel 2000, opera nel settore di servizi di outsourcing operativo per imprese, pubbliche amministrazioni ed istituzioni, dedicati alla comunicazione di qualità con i clienti. Oltre alla Direzione Generale a Roma, 3g opera su tre sedi operative a Sulmona (AQ), Chieti e Campobasso.

#### Applicazione

L'organizzazione della produzione dislocata in regioni diverse ha spinto 3g a realizzare un innovativo sistema di Contact Center basato su tecnologia VoIP: le attività di servizio sono ora gestite attraverso una piattaforma tecnologica multicanale, che prevede un sistema di distribuzione in automatico delle chiamate (Automatic Call Distribution - ACD), tramite una centrale telefonica interna (Private Branch eXchange - PBX) in grado di smistare in maniera efficace tutte le chiamate d'ingresso sia verso il gruppo di operatori dedicato ai servizi richiesti sia al sistema di risposta automatica (Interactive Voice Response - IVR).

#### Benefici

L'azienda ha potuto conseguire benefici tangibili legati alla riduzione dei costi di gestione dell'infrastruttura: riduzione dei costi di sviluppo incrementale ed evolutivo stimati in circa il 40%, in virtù della concentrazione in un unico impianto telefonico; investimenti ridotti del 50% per l'avvio di nuove postazioni; riduzione dei tempi operativi di circa il 5% con un corrispondente incremento di produttività degli operatori; azzeramento dei costi e delle penali relativi a tempi morti per interruzioni di connettività.

#### Alliance Medical

#### Proteggere la privacy dei pazienti attraverso una innovativa soluzione di Information Security

Partner: Sophos  
 Area tematica: Infrastruttura IT e di Comunicazione  
 Fatturato: 106 mln di Euro  
 Settore: Servizi di diagnostica

#### Azienda

Fondato in Inghilterra nel 1989, il Gruppo Alliance Medical rappresenta il più grande gruppo europeo nel settore dei servizi di diagnostica per immagini con oltre 1.250 collaboratori tra dipendenti e professionisti associati: oltre alla sede centrale londinese, il network ha sedi in Germania, Olanda, Polonia, Spagna, Irlanda ed in Italia a Roma.

#### Applicazione

La diversità delle aree di business, la dislocazione delle sedi sul territorio, la molteplicità dei sistemi informativi coinvolti e la delicatezza delle informazioni gestite, hanno spinto Alliance Medical a realizzare un progetto per attuare un piano di gestione della sicurezza informatica completo e dimensionato sulle esigenze dell'azienda. In tal modo, il Gruppo si tutela da tutte le minacce informatiche interne ed esterne, proteggendo i dati sensibili presenti nei sistemi informativi, dal quartier generale fino alle sedi decentrate, garantendo ai pazienti la privacy sui propri referti elettronici.

### Benefici

Il nuovo sistema di sicurezza permette ad Alliance Medical di mettere in protezione tutti i propri centri diagnostici e di tutelare i dati sensibili dei pazienti all'interno dei sistemi con un alto grado di sicurezza informatica in particolare per i referti elettronici.



### ICE - Istituto nazionale per il commercio estero

**Diminuire i costi di gestione dell'infrastruttura informatica attraverso la virtualizzazione dei server e dei PC client**

Partner: Gruppo Filippetti bp Oracle  
 Area tematica: Infrastruttura IT e di Comunicazione  
 Settore: Pubblica Amministrazione

### Ente

L'ICE, Istituto nazionale per il Commercio Estero, è l'Ente pubblico che ha il compito di sviluppare, agevolare e promuovere i rapporti economici e commerciali italiani con l'estero, con particolare attenzione alle esigenze delle piccole e medie imprese, dei loro consorzi e raggruppamenti.

### Infrastruttura

Per ottimizzare la capacità elaborativa dei propri sistemi informativi, l'ICE ha avviato un progetto di virtualizzazione del proprio parco hardware sia server sia client, realizzando in una prima fase una server farm virtualizzata: attualmente sono attivi 350 server virtuali e quattro server fisici multi processore, cui corrispondono 47 server virtuali, dedicati alla centralizzazione della capacità elaborativa dei PC che permette di separare l'ambiente desktop dal PC fisico.

### Benefici

Grazie alla virtualizzazione, l'ICE ha diminuito in modo consistente il numero di server fisici: nello specifico, si sono ridotti rispettivamente del 15% circa l'investimento annuale in nuovo hardware e del 30% i costi legati all'assistenza tecnica presso le postazioni ed alla manutenzione della server farm.

### Radio Kiss Kiss

**Offrire ai radioascoltatori nuovi servizi Web interattivi attraverso un'infrastruttura IT virtuale**

Partner: Dell  
 Area tematica: Infrastrutture IT e di Comunicazione  
 Dipendenti: 14  
 Fatturato: 9 milioni di Euro  
 Settore: Comunicazione

### Azienda

Radio Kiss Kiss è un'emittente radiofonica nazionale fondata nel 1976 da Ciro Niespolo e già nell'anno successivo alla fondazione l'emittente vinceva il premio radiofonico del Telegatto. Tre le sedi della Radio: la principale è a Napoli, mentre due sedi operative sono localizzate a Milano e a Roma.

### Infrastruttura

Numerosi servizi disponibili sul sito per gli ascoltatori occupano molta capacità elaborativa dei sistemi di Radio Kiss Kiss con picchi di carico in momenti specifici della giornata. Radio Kiss Kiss ha quindi sviluppato, a partire dal 2008, un progetto per la virtualizzazione dei propri server con l'obiettivo di realizzare un'infrastruttura IT in grado di erogare sia agli ascoltatori sia ai dipendenti un servizio rapido e continuo. Nella configurazione attuale, su tre nodi fisici sono installati 26 server virtuali.

### Benefici

Radio Kiss Kiss ha potuto attuare una strategia di comunicazione integrata, che estende al Web e rende interattiva l'esperienza di ascolto via etere. Attualmente il carico di lavoro che i sistemi di Radio Kiss Kiss riescono a sostenere è decisamente superiore alla situazione precedente: oggi vengono visualizzate oltre 2.000.000 di pagine Web al mese contro le 24.000 precedenti.



**TerniEnergia**

**Supportare la crescita aziendale grazie alla flessibilità di un'architettura IT virtuale**

Partner: Dell  
 Area tematica: Infrastruttura IT e di Comunicazione  
 Fatturato: 100 milioni di Euro  
 Dipendenti: 200  
 Settore: Energia rinnovabile

**Azienda**

Nata nel 2005 grazie ad un processo di evoluzione e aggregazione societaria, TerniEnergia opera nel settore delle energie rinnovabili ed è particolarmente attiva nel fotovoltaico come fornitore di impianti (System Integrator) e produttore di energia elettrica mediante la conversione dell'energia solare (Power Generation).

**Applicazione**

Per erogare un servizio continuo ai clienti, fondamentale nel settore delle Utility, l'azienda romana ha realizzato un'infrastruttura IT virtuale: i circa 20 server virtuali dedicati vengono riavviati, se necessario, in pochi secondi e la clonazione o creazione di un server virtuale per testare modifiche importanti di un applicativo in uso sono possibili in pochi minuti, assecondando la forte crescita del business. La virtualizzazione dei desktop permette di separare l'ambiente desktop dal PC fisico: il desktop virtuale è ospitato sui server centrali dell'azienda anziché sulla memoria locale dei PC.

**Benefici**

La nuova architettura virtuale ha facilitato un processo già in atto all'interno di TerniEnergia, relativo all'arricchimento delle competenze della Funzione IT, che ha migliorato la propria capacità di supportare in modo propositivo la crescita dell'azienda grazie alla flessibilità della nuova architettura ed alla diminuzione del carico di lavoro legato ad attività di manutenzione ed aggiornamento dei sistemi.



**Installazioni Impianti**

**Un software gestionale integrato per un controllo delle singole commesse**

Partner: Gei Soft - IBM  
 Area tematica: Sistemi Gestionali Integrati, Business intelligence e CRM  
 Dipendenti: 200  
 Settore: Impiantistica

**Azienda**

Installazioni Impianti è un'azienda di Roma con più di cinquant'anni di storia. È una società certificata ISO 9001 che si occupa della progettazione e realizzazione di opere edili, centrali di energia, impianti tecnologici meccanici, elettrici, speciali e trasmissione dati grazie al lavoro sinergico di circa 200 dipendenti.

**Applicazione**

Vista la rilevanza per l'azienda della gestione dei progetti, Installazioni Impianti ha adottato un nuovo software verticale specifico per le imprese del settore edile ed impiantistico per migliorare la gestione delle commesse, introducendo strumenti specifici di controllo dei costi di produzione, di allocazione delle risorse ai progetti, di gestione degli approvvigionamenti e dei cicli attivo e passivo.

**Benefici**

La creazione di un database aziendale che integra dati tecnici ed amministrativi, inseriti un'unica volta ed aggiornati costantemente, ha migliorato la collaborazione tra le diverse funzioni aziendali, diminuendo l'impatto sui processi aziendali di attività a scarso valore aggiunto legate all'intenso utilizzo di documenti prima disponibili nel solo formato cartaceo.

**LDM****Un sistema gestionale per migliorare l'efficienza dei processi interni ed il livello di servizio al cliente**

Partner: Delta Phi bp Microsoft  
Area tematica: Sistemi Gestionali Integrati, Business Intelligence e CRM  
Fatturato: 37 milioni di Euro  
Dipendenti: 15  
Settore: Distribuzione prodotti consumabili originali

**Azienda**

LDM ha sede in provincia di Roma ed è presente sul mercato da oltre 20 anni come distributore di prodotti consumabili originali di oltre 40 marchi. A partire dal 2007, l'azienda ha rinnovato il proprio portale di e-Commerce che viene aggiornato quotidianamente ed offre complessivamente oltre 10.000 referenze, di cui il 90% presenti a stock.

**Applicazione**

Per gestire con un'attenta pianificazione commerciale un elevato numero di clienti che effettuano ordini complessi, LDM ha installato un nuovo sistema gestionale che supporta le diverse funzioni aziendali (dalla Direzione Acquisti fino alla Direzione Commerciale ed alla Direzione Amministrativa) nella definizione dei budget per ciascuna linea di prodotto. Inoltre, il modulo di gestione del magazzino si interfaccia con la nuova piattaforma di e-Commerce con un incremento di oltre il 50% delle righe d'ordine evase quotidianamente.

**Benefici**

Il nuovo sistema gestionale ha permesso a LDM di far fronte al significativo ampliamento del parco clienti ed all'aumento di complessità degli ordini ricevuti. Il Management di LDM ha ora a disposizione informazioni aggiornate e coerenti relative al raggiungimento degli obiettivi commerciali, sia in termini di volume d'affari sia di marginalità

**Odorisio****Migliorare il controllo delle performance commerciali, logistiche ed economico-finanziarie attraverso un sistema gestionale**

Partner: Sistema Gestionali Integrati, Business Intelligence e CRM  
Area tematica: Aive – IBM  
Dipendenti: 50  
Fatturato: 16 milioni di Euro  
Settore: Vendita di articoli idrotermosanitari

**Azienda**

Odorisio azienda di Roma che opera nel settore della vendita di articoli idrotermosanitari è presente sul mercato con 2 sale espositive che occupano complessivamente oltre 2.500 mq e che ospitano i prodotti di oltre 300 imprese fornitrici, selezionate tra le principali del settore.

**Applicazione**

Grazie alla migrazione verso un nuovo sistema gestionale dei dati amministrativi e di contabilità relativi sia al ciclo attivo sia al ciclo passivo, Odorisio ha potuto disporre tempestivamente di un database in grado di supportare dal punto di vista operativo i processi chiave dell'azienda, garantendo, al contempo, il monitoraggio delle performance chiave quali: i margini di vendita per prodotto e per settore di vendita, le analisi sul sell-out, le performance di magazzino e di assistenza al cliente post-vendita. L'ulteriore implementazione del modulo per la gestione del magazzino ha permesso di razionalizzare la pianificazione e l'allocazione delle scorte in magazzino.

**Benefici**

Il nuovo sistema gestionale sviluppato per il settore del commercio idrotermosanitario assicura un migliore controllo delle performance commerciali, logistiche e economico-finanziarie: ora è possibile monitorare in modo costante la situazione creditizia degli oltre 3.500 nuovi clienti e degli oltre 1.500 clienti storici, per un totale di oltre 20.000 documenti amministrativi all'anno.

## **Toyota**

**Una maggiore sicurezza e una riduzione dei costi di gestione grazie ai sistemi di controllo accessi via Web**

---

Partner: Zucchetti  
Area tematica: Sistemi Gestionali Integrati, Business Intelligence e CRM  
Dipendenti: 283  
Settore: Produzione vetture

### **Azienda**

Toyota Motor Italia nata nel 1996 con una crescita esponenziale delle vendite nel corso degli anni - ormai stabilmente nella top ten dei costruttori automobilistici del mercato italiano - oggi è presente in tutta la penisola con oltre 240 punti vendita, 225 centri assistenza, un efficiente centro di distribuzione ricambi e specifici servizi di assistenza alla clientela.

### **Applicazione**

Toyota Motor Italia ha implementato un software Gestione accessi Web che supporta la duplice necessità di regolamentare gli ingressi e limitare la frequentazione di alcune zone attraverso la configurazione di profili di accesso e modelli orari precisi. In tal modo, l'azienda automobilistica italiana è in grado di monitorare efficacemente in tempo reale gli accessi dei dipendenti, dei visitatori e degli automezzi ai varchi aziendali sulla base di regole e di abilitazioni di accesso preconfigurate nella base dati predefinita (fasce orarie, giorni della settimana).

### **Benefici**

Con la nuova soluzione di rilevazione presenze, la direzione del personale di Toyota Motor Italia può gestire qualsiasi tipo di orario in base al contratto di lavoro, monitorare eventuali anomalie rispetto ai modelli predeterminati, controllare i dati relativi alle ore di presenza e assenza del personale, disporre di tutti i dati per esigenze di analisi e reportistica e stampare il cartellino/foglio presenze come previsto dalla normativa sul il Libro Unico del Lavoro (LUL).

## **Un caso di successo**

**Esternalizzare ed innovare la gestione dei sistemi informativi per migliorare le performance commerciali dei punti vendita**

---

Partner: RTC - HP  
Area tematica: Sistemi Gestionali Integrati, Business Intelligence e CRM  
Fatturato: 100 milioni di Euro  
Settore: Produzione manufatti in cristallo

### **Azienda**

L'azienda - brand internazionale - è specializzata nella produzione di manufatti in cristallo di alta qualità e gestisce una rete di vendita circa 10 negozi gestiti direttamente, oltre 200 punti vendita monomarca e circa 400 multimarca in tutta Italia.

### **Applicazione**

Il nuovo sistema gestionale installato su un server centrale localizzato presso la sede principale, cui accedono i numerosi punti vendita attraverso connessione VPN supporta la direzione Marketing e Vendite per il monitoraggio delle performance di vendita, effettuando analisi sia sui prodotti a stock sia sul sell-out giornaliero e stagionale dei numerosi negozi a garanzia di un importante supporto decisionale nella definizione del portafoglio prodotti, privilegiando quelli a più alta rotazione.

### **Benefici**

Il nuovo software gestionale assicura un monitoraggio costante delle performance chiave dell'azienda, legate alla gestione della rete commerciale. In particolare, l'Area Marketing dispone di informazioni aggiornate per analisi dettagliate, volte a definire la corretta strategia in funzione degli obiettivi dell'azienda che ha portato ad un aumento del volume d'affari di ciascun punto vendita.



**Comune di Chieri**

**Un sistema di gestione documentale per archiviare e gestire in modo più efficiente le pratiche ICI**

Partner: Molteco - Canon  
 Area tematica: Fatturazione elettronica e dematerializzazione  
 Settore: Pubblica Amministrazione

**Ente**

Chieri, città di grande tradizione storica del Torinese che conta circa trentaseimila abitanti è collocata nei pressi delle colline di Superga, ai piedi della collina torinese, ad est del capoluogo, sul margine meridionale delle colline del Po.

**Applicazione**

Il Comune di Chieri ha adottato una nuova piattaforma di gestione documentale basata su tecnologia barcode che ha consentito l'archiviazione digitale delle pratiche ICI, permettendo l'acquisizione e la memorizzazione del contenuto dei documenti per un totale ad oggi di circa 1.592 pratiche.

**Benefici**

Il nuovo sistema di gestione documentale ha consentito di automatizzare le attività di compilazione dai dati per le pratiche ICI. Gli operatori ora non devono digitare manualmente alcun dato, eliminando così l'errore umano e mantenendo la coerenza delle informazioni contenute nel database comunale.



**Ministero della Difesa**

**Una piattaforma Web di gestione dei concorsi pubblici per ridurre i costi del personale ed il numero di ricorsi**

Partner: Adobe  
 Area tematica: Fatturazione elettronica e dematerializzazione  
 Settore: Pubblica Amministrazione

**Azienda**

Il Ministero della Difesa è il dicastero del Governo italiano deputato all'amministrazione militare e civile della difesa, attraverso l'attuazione di deliberazioni in materia di difesa e sicurezza adottate dal Governo, sottoposte all'esame del Consiglio Supremo di Difesa e approvate dal Parlamento.

**Applicazione**

Per digitalizzare la documentazione cartacea relativa ai concorsi del Ministero della Difesa, l'Ufficio Pubblica informazione - Sezione Internet dello Stato Maggiore della Difesa, in collaborazione con le Forze Armate, ha adottato una soluzione integrata che consente di organizzare ed uniformare il flusso dei documenti con una particolare attenzione alle policy, ai livelli di accesso e di condivisione delle informazioni. La suite è stata integrata con il portale del Ministero per la gestione online della modulistica relativa all'arruolamento del personale militare e civile.

**Benefici**

Le 20.000 domande di partecipazione ai concorsi che arrivano ogni anno al dicastero ora vengono gestite in modo più rapido grazie all'automazione di molte attività prima svolte manualmente ed alla riduzione degli errori di digitazione. Il Ministero della Difesa ha la possibilità di effettuare un controllo sulle domande pervenute presso le diverse sedi, confrontando in automatico i dati presenti a sistema con quelli della copia cartacea con una consistente riduzione degli errori di compilazione.

**Montefarmaco OTC****Ridurre i costi di archiviazione e semplificare i processi interni grazie ad un sistema di gestione documentale**

Partner: Agomir - IBM  
 Area tematica: Fatturazione elettronica e dematerializzazione  
 Dipendenti: 54  
 Fatturato: 34 milioni di Euro  
 Settore: Farmaceutico

**Azienda**

Montefarmaco OTC è un'azienda farmaceutica che si occupa della commercializzazione di prodotti farmaceutici OTC (specialità medicinali senza obbligo di prescrizione), integratori alimentari, medical device e cosmetici.

**Applicazione**

Con un parco clienti di 17.500 farmacie, servite sia direttamente sia attraverso la propria rete di distributori, Montefarmaco OTC genera ogni anno circa 40.000 fatture, ora gestite attraverso la nuova soluzione di gestione documentale, in grado di conservare tali documenti in formato digitale a partire dalle informazioni ricevute dal sistema gestionale aziendale. Il nuovo sistema è così divenuto l'archivio digitale di Montefarmaco OTC, che immagazzina la documentazione aziendale relativa alle fatture attive, alle procedure interne, alla qualità, ai contratti aziendali, oltre alla documentazione relativa alla normativa sulla privacy.

**Benefici**

Il nuovo sistema assicura una maggior velocità dei processi aziendali, riducendo il tempo dedicato ad attività ripetitive di ricerca e compilazione di documenti, che in passato erano spesso causa di errori. Inoltre, grazie alla nuova piattaforma sarà possibile permettere l'accesso ai documenti ai clienti dell'azienda realizzando per ciascuno un'area Web di archiviazione dedicata.

**Divella Group****Aumentare la fidelizzazione dei clienti e differenziare l'immagine di una catena di supermercati attraverso campagne di Mobile Marketing**

Partner: Autocandidatura  
 Area tematica: ICT nel Retail  
 Settore: Alimentare

**Azienda**

Divella Group è la Società proprietaria di una catena di supermercati attiva in Puglia ed in Basilicata, con due tipologie di punti vendita: Divella City ("superette") e Divella Discount e Diesse Discount (punti vendita di medio-grandi dimensioni).

**Applicazione**

Divella che utilizza utilizza ha avviato due iniziative di Mobile Marketing. La prima consiste nell'invio di Sms su database proprietario con obiettivi di advertising e promotion: il 50% di volantini cartacei settimanali per la promozione sono sostituiti con un Sms che evidenzia alcuni prodotti in promozione. Il Gruppo Divella ha, inoltre, aderito a Fidelity Point, un programma di fedeltà con altre attività commerciali e costituisce la prima raccolta punti sul cellulare.

**Benefici**

L'iniziativa Sms, misurata valutando gli scostamenti nella rotazione dei prodotti in promozione in assenza di comunicazione e confrontando i valori relativi allo stesso periodo dell'anno precedente, ha dato riscontri estremamente positivi. Il programma fedeltà viene valutato, invece, in termini di iscrizioni (di cui il 35-40% avvenute immediatamente, all'introduzione del nuovo sistema, mentre ad oggi superano il 70% dei clienti) e con un sensibile aumento dello scontrino medio.



**Gruppo Maiorana**

**Un'innovativa rete di comunicazione che collega oltre 80 sedi locali per migliorare l'efficienza dei processi aziendali**

Partner: Nextiraone bp Cisco  
 Area tematica: ICT nel Retail  
 Dipendenti: 1400  
 Fatturato: 350 mln di Euro  
 Settore: Distribuzione al dettaglio e all'ingrosso

**Azienda**

Il Gruppo Maiorana ha sede a Roma ed opera nei settori della distribuzione al dettaglio ed all'ingrosso attraverso le aziende Emmepiù e Maiorana Maggiorino. In particolare, Emmepiù gestisce la catena di supermercati ed ipermercati ad insegna Emme Più, mentre Maiorana Maggiorino opera nel settore della distribuzione alimentare all'ingrosso e gestione di Cash&Carry a marchio Maiorana.

**Applicazione**

Il Gruppo Maiorana ha portato a termine la realizzazione di un'innovativa infrastruttura di comunicazione aziendale che permette lo scambio di informazioni tra il quartier generale del Gruppo sia con le sedi di piccole dimensioni (fino a 30 host IP e 30 dipendenti) come supermercati e negozi al dettaglio sia con le sedi di grandi dimensioni (fino a 300 host IP e 150 dipendenti) destinate alla logistica ed alla vendita all'ingrosso. I sistemi informativi aziendali sono ospitati in tre server farm localizzate in due diversi edifici della sede centrale connessi tra loro da quattro linee in fibra ottica a banda ultralarga.

**Benefici**

La nuova infrastruttura ha comportato un'ottimizzazione dei processi operativi permettendo di conseguire economie di scala sia nei processi operativi sia nella gestione di sistemi informativi. L'architettura adottata è in grado inoltre di assecondare la strategia di crescita del Gruppo, poiché permette di connettere i nuovi punti vendita con la sede centrale utilizzando le tecnologie già disponibili in loco (ISDN, ADSL, fibra ottica, rete cellulare, ecc.).

**Pizza Boys**

**Un innovativo servizio Mobile per aumentare la visibilità di una pizzeria con servizio a domicilio**

Partner: Autocandidatura  
 Area tematica: ICT nel Retail  
 Settore: Alimentare

**Azienda e Applicazione**

Pizza Boys, pizzeria di Roma con consegna a domicilio, da Febbraio 2010 offre ai clienti la possibilità di ordinare il proprio pasto attraverso l'applicazione per iPhone PizzaInTown con l'obiettivo di trasferire sul canale Mobile i servizi del sito internet ClickEat.it, il portale Web che consente agli utenti iscritti di ordinare online i pasti presso i locali affiliati al portale stesso. PizzaInTown fornisce un servizio di localizzazione tramite Gps, consentendo all'utente di trovare i locali più vicini alla propria posizione. Ad oggi sono state realizzate quattro versioni dell'applicativo per le città di Milano, Roma, Torino e Bologna e sono stati raggiunti i 10.000 download, per un totale di 5.000 nuovi utenti registrati

**Benefici**

L'introduzione del servizio ha inciso sul miglioramento della gestione degli ordini: è possibile così una riduzione degli errori di inserimento dati (si azzerà il rischio di errori da parte della pizzeria nel ricevere o trascrivere l'ordine telefonico) e una riduzione del tempo di ricezione dell'ordine (una chiamata telefonica ha solitamente una durata compresa tra uno e tre minuti), oltre a migliorare la strutturazione dell'ordine stesso (l'ordine risulta completo di tutte le informazioni necessarie e viene direttamente schedato a video tra gli ordini da evadere).

### **Torrefazione Carbonelli**

**Fidelizzare i clienti di una torrefazione ed ampliare il mercato di riferimento grazie ad un sito aziendale di eCommerce**

Partner: Autocandidatura  
Area tematica: ICT nel Retail  
Settore: Alimentare

#### **Azienda**

La Torrefazione Caffè Carbonelli si è specializzata nella produzione artigianale di miscele per bar, cialde e capsule, a partire dalla selezione delle miscele fino al processo di tostatura a legna. La Torrefazione Caffè Carbonelli produce sei varietà di miscele di caffè in grani.

#### **Applicazione**

L'accresciuta importanza delle vendite generate dal canale di commercio elettronico sulla piattaforma di ebay.it ha indotto l'azienda napoletana a realizzare nel 2010 il Caffè Carbonelli Shop ([www.caffecarbonellishop.com](http://www.caffecarbonellishop.com)), un sito aziendale di eCommerce attraverso il quale sono già state portate a termine oltre 4000 transazioni. Accedendo all'eShop è possibile l'acquisto dell'intera gamma di prodotti Carbonelli. Inoltre, è possibile accedere al profilo della Torrefazione Caffè Carbonelli su Facebook, sul quale vengono pubblicate offerte speciali dedicate.

#### **Benefici**

Attraverso il nuovo sito l'azienda ha potuto raggiungere anche altri mercati geografici oltre i confini regionali sia in Europa (Polonia, Inghilterra e Grecia) sia in nord America (Stati Uniti e Canada). L'ampliamento del mercato di riferimento si è tradotto in una consistente crescita del fatturato, decuplicato nel corso degli ultimi quattro anni. Un blog, un numero verde attivo, la presenza su Facebook e su Twitter hanno permesso di fidelizzare i clienti attraverso innovativi canali che assicurano una tempestiva customer care.

### **Equitalia Giustizia**

**Ottimizzare la gestione del Fondo Unico Giustizia attraverso una piattaforma informatica di tesoreria**

Partner: Autocandidatura  
Area tematica: PA E Sanità  
Dipendenti: 51  
Settore: Pubblica Amministrazione

#### **Azienda**

Equitalia Giustizia è una società del Gruppo Equitalia, a sua volta partecipata al 51% dall'Agenzia delle Entrate e al 49% dall'INPS. La Società opera ex lege nella gestione del Fondo Unico Giustizia e nella gestione dei crediti di giustizia.

#### **Architettura ICT**

Allo scopo di standardizzare ed automatizzare l'operatività con gli istituti di credito, Equitalia Giustizia ha adottato una nuova piattaforma informatica di tesoreria in collaborazione con ABI, Associazione Bancaria Italiana, ed il Consorzio CBI, l'istituzione che gestisce l'infrastruttura tecnica destinata alle istituzioni finanziarie per il collegamento telematico con la clientela.

#### **Benefici**

L'interoperabilità offerta dalla piattaforma ha permesso di automatizzare lo scambio di informazioni con oltre 400 istituzioni finanziarie, diminuendo efficacemente l'impatto sui processi aziendali di attività a basso valore aggiunto e consentendo la centralizzazione e l'operatività remota sugli oltre 240.000 rapporti del Fondo Unico Giustizia. La nuova piattaforma consente anche di centralizzare il controllo e l'amministrazione dei rapporti del Fondo Unico Giustizia al fine di ottimizzare i rendimenti del Fondo.



**INMP**

**Un ERP per gestire l’allocazione delle Risorse Umane su progetti internazionali di assistenza socio-sanitaria**

Partner: Technis Blu - SAP  
 Area tematica: PA e Sanità  
 Dipendenti: 150  
 Settore: Pubblica Amministrazione

**Ente**

L’Istituto Nazionale per la promozione della salute delle popolazioni Migranti ed il contrasto delle malattie della Povertà (INMP) è una istituzione sperimentale prevista dall’art. 9 bis del decreto legge 502/92, dipendente direttamente dal Ministero della Sanità, che si occupa delle problematiche legate alla migrazione, alla salute delle categorie povere, alla formazione, alla cooperazione e all’assistenza sanitaria.

**Applicazione**

Per migliorare la gestione delle proprie Risorse Umane, fondamentali per lo svolgimento della propria attività formativa, sanitaria e di ricerca in Italia e nel mondo, l’INMP ha intrapreso un progetto per l’implementazione di un sistema gestionale che prevede l’installazione degli specifici moduli integrati per la realizzazione a sistema dei bilanci fiscali e civilistici, la gestione della contabilità, la rendicontazione dei progetti ai soggetti finanziatori, la gestione dei pagamenti e dello scadenziario fiscale.

**Benefici**

L’introduzione del nuovo ERP integrato ha permesso alla funzione Amministrazione e Contabilità di gestire in modo centralizzato i finanziamenti ed i pagamenti, con la possibilità di accedere in modo tempestivo ad informazioni contabili sempre aggiornate, senza perdita di tempo per la ricerca della documentazione. Le informazioni ora vengono inserite a sistema una sola volta e vengono processate ai fini contabili, di controllo di gestione e di pianificazione delle attività da svolgere.



**Università La Sapienza di Roma**

**Un sistema di monitoraggio energetico ed ambientale per realizzare reti energetiche Smart Grid**

Partner: HARPA ITALIA - HP  
 Area tematica: PA e Sanità  
 Dipendenti: 10.000  
 Settore: Pubblica Amministrazione

**Azienda**

Con oltre 700 anni di storia e 145mila studenti, la Sapienza è la prima università in Europa e la seconda al mondo dopo Il Cairo. Il recente processo di decongestionamento, destinato a integrare maggiormente l’Università nel tessuto urbano di Roma, ha portato all’assetto con 11 nuove facoltà: i docenti sono oltre 4.500, i tecnici e gli amministrativi circa 5.000.

**Applicazione**

l’Univerisità La Sapienza ha realizzato un progetto di generazione e di gestione di energia distribuita sul territorio universitario attraverso reti energetiche intelligenti (Smart Grid) sperimentali che consentono di associare la produzione di energia alla sua distribuzione con una riduzione dei costi e un aumento di efficienza. L’intera città universitaria è diventata il centro della sperimentazione di Smart Grid attraverso l’utilizzo dei distretti tecnologici e energetici connessi attraverso un sistema di reti di distribuzione concepite sul modello delle moderne reti di telecomunicazioni peer to peer. La supervisione ed il controllo dei flussi energetici generati all’interno delle Smart Grid sono attuate attraverso un sistema di monitoraggio e allarmistica completamente web based.



**Benefici**

Attraverso una rete di sensori che rilevano dati in tempo reale e sistemi di controllo automatici per anticipare, individuare e rispondere a problemi del sistema, la soluzione informatica adottata dall'Università evita i problemi di sovraccarico o interruzione dell'energia, individuando, a partire dai dati memorizzati, possibili cause di guasto ed i relativi piani di risoluzione con una riduzione dei costi di gestione dell'infrastruttura intera.

**ATAC**

**Migliorare la qualità del servizio reso agli utenti del Trasporto Pubblico Locale grazie alla copertura WiFi del comune di Roma ed a nuovi servizi di Infomobilità**

Partner: Autocandidatura  
 Area tematica: Mobile&Wireless  
 Dipendenti: 13.000  
 Settore: Trasporto pubblico locale

**Azienda**

ATAC - Trasporto Pubblico Locale di Roma - in seguito alla fusione con Met.Ro. e Trambus. è il primo gruppo di trasporto pubblico in Italia oltre che una delle grandi realtà a livello europeo. L'azienda di trasporto romana occupa circa 13 mila dipendenti e serve un'area di 1285 km<sup>2</sup> nella quale ogni giorno sono garantiti più di 4 milioni di spostamenti

**Applicazione**

ATAC a partire dal 2008 ha intrapreso il progetto WIMOVE che ha permesso la realizzazione di una rete di comunicazione basata sulla tecnologia Wireless Mesh Network per la copertura WiFi della capitale (ATAC WiFi). L'innovativa infrastruttura di comunicazione permette agli utenti/cittadini all'interno dei tram di ultima generazione di accedere ad alcuni servizi in mobilità: è possibile usufruire di un'ora gratis di navigazione su Internet ed accedere ai servizi di Infomobilità e di informazione turistica.

**Benefici**

La nuova infrastruttura di comunicazione assicura un servizio gratuito di informazione sul Trasporto Pubblico Locale attraverso la copertura wireless della capitale romana e supporta anche il personale aziendale nello svolgimento del proprio lavoro a garanzia di una maggiore qualità del servizio reso agli utenti e di un miglioramento dell'immagine turistica della capitale.



**INAIL**

**Il progetto INAIL Mobile per attuare una strategia di comunicazione multicanale verso gli utenti privati e professionali**

Partner: Autocandidatura  
 Area tematica: Mobile&Wireless  
 Settore: Pubblica Amministrazione

**Azienda**

L'INAIL, Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro, è un Ente Pubblico erogatore di servizi dotato di personalità giuridica che persegue gli obiettivi di ridurre gli infortuni sul lavoro, di assicurare i lavoratori che svolgono attività a rischio e garantire il reinserimento nella vita lavorativa degli infortunati sul lavoro.

**Applicazione**

L'INAIL ha intrapreso il progetto INAIL Mobile, che consente di usufruire direttamente su Smartphone e, più in generale, su terminali mobili dei servizi erogati dall'Istituto tramite appositi siti Web ed applicazioni Mobile con l'obiettivo di rendere più diretta la comunicazione con i cittadini e supportare le categorie professionali di riferimento (consulenti del lavoro, datori di lavoro, Patronati, ecc.).



**smau business** 11  
**ROMA** 30-31 MARZO

**Benefici**

L'innovativo progetto INAIL Mobile ha permesso di soddisfare la necessità da parte dell'utenza di accedere alle informazioni inerenti le attività erogate dell'Istituto anche attraverso il canale Mobile. L'INAIL punta a diversificare i canali di comunicazione istituzionale fornendo all'utenza professionale ed al cittadino un'opportunità di aggiornamento in tempo reale sui servizi e le attività dell'Istituto.